

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TEMA:**

"PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR SU DESEMPEÑO EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS, UBICADA EN LA CIUDAD DE ZACATECOLUCA, DEPARTAMENTO DE LA PAZ."

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

Melvin Vladimir Aragón Hernández	AH15024
Karla Margarita Hernández Ramos	HR14014
Silvia Guadalupe Martínez Parada	MP 15054

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SEPTIEMBRE 2021**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR CENTRO AMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR:** MSC. ROGER ARMANDO ARIAS

**SECRETARIO GENERAL:** ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCON SANDOVAL

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DECANO:** MSC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VASQUEZ.

**VICEDECANO:** MSC. MARIO WILFREDO CRESPIAN ELIAS.

**SECRETARIA:** LICDA. VILMA MARISOL MEJIA TRUJILLO.

**DIRECTOR GENERAL DE PROCESO DE GRADUACIÓN:** LIC. MAURICIO ERNESTO MAGAÑA MENENDEZ.

**TRIBUNAL CALIFICADOR:**

LICDA. MARSEILLES RUTHENIA AQUINO ARIAS.

LIC. DAVID MAURICIO LIMA JACO

MAE. OSCAR NOE NAVARRETE ROMERO (DOCENTE ASESOR)

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la bendición por permitirme culminar un triunfo más en la. A mis padres Carlos Alfonso Hernández por su apoyo económico e incondicional superando cualquier obstáculo en la vida y por siempre animarme a seguir y no rendirse y María Ofelia Ramos por la paciencia y comprensión que me brindo. A mi mamita maría porque graduarme me hace la satisfacción que es lo que ella más quería para nosotras ya que nos cuida desde el cielo. A mis hermanas Ruby, Wendy y Brenda que siempre me apoyaron aun en las desveladas, mis sobrinas por siempre animarme, a mi novio Eduardo Cerón por su paciencia y ánimos, a mis amigos de la UES a René y Brenda. Agradecerle al Sr. Propietario de Comercial DERAS por el apoyo que nos brindó desde un inicio, a mis compañeros de tesis por su dedicación y trabajo en equipo. Finalmente, a nuestro docente Mae. Oscar Noé Navarrete por su apoyo en todo momento con profesionalismo.

*Karla Margarita Hernández Ramos.*

Primeramente, doy gracias a Dios, por darme la vida, la sabiduría, la salud, ánimos para no abandonar mi sueño, por siempre brindarme su protección, ya que sin ayuda de el que tiene el control de todo no lo hubiese podido lograr. Les agradezco a mis padres, mi padre Armando Martínez Espinoza que a pesar de sus enfermedades siempre me dio apoyo tanto económico como emocional, y mi madre Silvia Elena Parada de Martínez, quien fue un pilar fundamental para este logró. Agradecerle al señor propietario de la empresa Comercial DERAS, por habernos abierto las puertas de la empresa, proporcionado la información y el tiempo brindado por todo el personal y a nuestro asesor MAE. Oscar Noé Navarrete Romero por su tiempo, dedicación y acompañamiento en la realización del trabajo de investigación. A mis compañeros de trabajo, por su esfuerzo, apoyo, esmero y dedicación en la realización del trabajo de investigación.

*Silvia Guadalupe Martínez Parada*

A Dios por regalarme la vida y brindarme la salud y sabiduría para terminar mi carrera Universitaria. **A mis padres.** Juan Francisco Aragón y Belmira Hernández de Aragón por su apoyo incondicional en todo momento, tanto en lo anímico y en lo económico a lo largo de mis estudios y mi vida. **A mi familia.** Les agradezco sinceramente a mis hermanos Herber Aragón, Lisseth Aragón y Doris Aragón. **Al señor propietario** de Comercial DERAS, por habernos abierto las puertas de su empresa para la realización de este trabajo. **A nuestro asesor** agradeciendo por el tiempo brindado, sugerencias y observaciones a lo largo de nuestra investigación. **Y compañeras de trabajo** por todo el tiempo, empeño y dedicación que le pusieron para culminar este trabajo.

*Melvín Vladimír Aragón Hernández*

## INDICE

RESUMEN .....	i
INTRODUCCIÓN .....	iii
CAPÍTULO I .....	1
MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE GENERALIDADES DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO, PARA CONTRIBUIR A OPTIMIZAR SU DESEMPEÑO EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS. ....	1
A. GENERALIDADES DE LA PEQUEÑA EMPRESA DEDICADA AL SECTOR COMERCIO. ....	1
1. ANTECEDENTES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO. ....	1
2. CRITERIO PARA CLASIFICAR LA PEQUEÑA EMPRESA EN EL SALVADOR. ..	2
3. CARACTERÍSTICAS. ....	2
4. DEFINICIÓN DE PEQUEÑA EMPRESA. ....	3
5. IMPORTANCIA. ....	4
B. GENERALIDADES SOBRE LA EMPRESA COMERCIAL DERAS. ....	4
1. ANTECEDENTES. ....	4
2. MISIÓN. ....	5
3. VISIÓN. ....	6
4. VALORES. ....	6
5. PRODUCTOS QUE OFRECE. ....	6
6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	7
C. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL. ....	7
1. MARCO LEGAL. ....	7
2. MARCO INSTITUCIONAL. ....	15
3. DESCRIPCIÓN DE LA LABOR QUE REALIZA CADA INSTITUCIÓN. ....	15
D. GENERALIDADES DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO. ....	17
1. CONCEPTOS. ....	17
a. PROCESO. ....	17
c. TALENTO HUMANO. ....	19
d. OPTIMIZAR. ....	20
2. TIPOS DE PROCESOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS. ....	21
E. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO. ....	22

1. DEFINICIONES.....	22
2. IMPORTANCIA.....	22
3. OBJETIVOS.....	23
4. FUNCIONES.....	24
a. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.....	26
i. CONCEPTO.....	26
ii. IMPORTANCIA.....	27
iii. TIPOS DE RECLUTAMIENTO.....	27
iv. MEDIOS DE RECLUTAMIENTO.....	30
b. SELECCIÓN DE PERSONAL.....	31
i. DEFINICIÓN.....	31
ii. BASES PARA LA SELECCIÓN.....	31
iii. TÉCNICAS DE SELECCIÓN.....	32
iv. PASOS PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	34
c. CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.....	37
d. INDUCCIÓN DEL PERSONAL.....	39
i. DEFINICIÓN.....	39
ii. IMPORTANCIA.....	40
iii. OBJETIVO.....	40
iv. ¿CÓMO REALIZAR UN PROCESO DE INDUCCIÓN EFICIENTE?.....	41
e. CAPACITACIÓN.....	44
i. DEFINICIÓN.....	44
ii. IMPORTANCIA.....	44
iii. OBJETIVO.....	45
iv. BENEFICIOS.....	46
v. PLANES DE CAPACITACIÓN.....	47
CAPITULO II.....	49
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO, PARA CONTRIBUIR A OPTIMIZAR SU DESEMPEÑO EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.....	49
A.    IMPORTANCIA.....	49
B. OBJETIVOS.....	50
1. OBJETIVOS GENERAL.....	50
2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	50
C. MÉTODO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	51
1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
a. MÉTODO CIENTÍFICO.....	51
b. MÉTODOS AUXILIARES.....	51
i. MÉTODO DE ANÁLISIS.....	51

ii. METODO DE SÍNTESIS.....	51
2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN. .	52
a. TÉCNICAS.....	52
i. ENTREVISTA.....	52
ii. ENCUESTA.....	52
b. INSTRUMENTOS.....	53
i. GUÍA DE ENTREVISTA.....	53
ii. CUESTIONARIO.....	53
5. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	53
a. PRIMARIA.....	53
b. SECUNDARIA.....	54
6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
7. UNIDADES DE ANÁLISIS.....	54
a. OBJETO DE ESTUDIO.....	54
b. UNIDADES DE ANÁLISIS.....	54
8. DETERMINACIÓN DE UNIVERSO Y MUESTRA.....	54
a. UNIVERSO.....	54
b. MUESTRA.....	55
c. CENSOS.....	55
9. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	55
a. TABULACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	55
1. NORMAS, POLÍTICAS Y REGLAS DE TRABAJO.....	56
2. VISIÓN Y MISIÓN.....	56
3. CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO.....	57
4. COMPROMISO CON LA EMPRESA A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE METAS.....	57
E. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMERCIAL DERA, RESPECTO A LA NECESIDAD DE ADMINISTRAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN QUE FAVOREZCA A OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO.....	58
1. ASPECTO GENERAL DEL RECURSO HUMANO.....	58
2. PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.....	58
3. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	59
4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	60
5. PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	61

6. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN.....	62
7. DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO. ....	63
F. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS. ....	64
G. ALCANCES Y LIMITACIONES. ....	64
1. ALCANCES. ....	64
2. LIMITACIONES. ....	65
H. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
1. CONCLUSIONES .....	66
2. RECOMENDACIONES.....	68
CAPÍTULO III.....	70
DISEÑO DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR SU DESEMPEÑO.....	70
A.    IMPORTANCIA DEL CAPÍTULO .....	70
B.    OBJETIVOS .....	71
1.    GENERAL.....	71
2.    ESPECÍFICOS.....	71
C.    FILOSOFÍA EMPRESARIAL. ....	72
1.    MISIÓN. ....	72
2.    VISIÓN.....	72
3.    VALORES.....	72
4.    ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.....	73
D.    CREACION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	73
1.    MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	73
2.    VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	74
3.    OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	74
4.    ESTRATEGIAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS. ....	74
5.    POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	75
6.    ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	76
E.    CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCESO. ....	77
1.    IMPORTANCIA.....	77
2.    OBJETIVOS DEL PROCESO.....	78
a)    GENERAL.....	78

b) ESPECÍFICOS.....	78
3. POLÍTICAS.....	78
4. ESTRATEGIAS.....	79
F. BENEFICIOS PARA LA EMPRESA EN LA EJECUCIÓN DEL PROCESO .....	80
G. DISEÑO DEL PROCESO .....	80
1. METODOLOGÍA PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.....	80
a. POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO.....	81
b. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.....	82
c. REQUISICIÓN DEL PERSONAL.....	86
d. FORMULARIO DE PUBLICACIÓN Y POSTULACIONES DE VACANTES. 87	
e. TIPO DE RECLUTAMIENTO. ....	90
i. FUENTES INTERNAS. ....	90
ii. FUENTES EXTERNAS. ....	90
f. MEDIOS DE RECLUTAMIENTO. ....	91
2. METODOLOGÍA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.....	91
a. POLÍTICAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	91
b. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.....	92
c. FORMULARIO DE SOLICITUD DE EMPLEO.....	95
d. ENTREVISTA CON EL ENCARGADO.....	99
e. GUÍA DE ENTREVISTA ESPECÍFICA .....	100
f. FORMULARIO PARA VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES Y LABORALES.....	105
g. TEST PSICOLÓGICOS.....	107
h. DESCRIPCIÓN REALISTA DEL PUESTO.....	111
3. METODOLOGÍA PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.....	111
a. DECISIÓN DE CONTRATAR.....	113
b. APERTURA DE EXPEDIENTE DE TRABAJO.....	114
c. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PRESENTADA Y REQUERIDA. 115	
d. FIRMA DE CONTRATO LABORAL.....	115
4. METODOLOGÍA PARA LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.....	117
a. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	117
b. PROGRAMA DE INDUCCIÓN.....	118
c. NORMATIVA INTERNA.....	120
d. POLÍTICAS DE INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	120
5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	121



6. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	123
H. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS. ....	126
1. OBJETIVO. ....	129
2. ACTIVIDADES A REALIZAR. ....	130
3. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS. ....	131
a) MATERIALES. ....	131
b) HUMANOS. ....	132
c) FINANCIEROS. ....	132
I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	133
BIBLIOGRAFÍA .....	135
ANEXOS .....	138

ANEXOS.

ANEXO 1	HERRAMIENTA TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN “CUESTIONARIO”.
ANEXO 2	HERRAMIENTA TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN “GUÍA DE ENTREVISTA”.
ANEXO 3	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA
ANEXO 4	MANUAL DE BIENVENIDA.
ANEXO 5	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

## RESUMEN

El mundo se está volviendo cada vez más competitivo, con apoyo de los avances tecnológicos, el incremento del comercio a nivel nacional e internacional, por lo tanto, en las empresas se presenta la necesidad de contratar a personal más competitivo y calificado, que posea las habilidades, conocimientos, entre otros. Requisitos fundamentales para desempeñar un puesto de trabajo y contribuir a incrementar la rentabilidad de la organización que formaran parte.

Las empresas que desean mantenerse en el mercado y ser más rentables deben poseer un proceso bien estructurado que les permita contratar a personal eficiente que contribuya a lograr las metas y objetivos planteados como empresa. Debido a que el personal posee un papel fundamental en el éxito de las estrategias que se desarrollan, ya que son los encargados de ejecutarlas, la alta dirección de una organización deberá preocuparse por proporcionar todos los insumos necesarios a sus colaboradores para la correcta realización de sus actividades en su puesto de trabajo asignado.

El proceso de Reclutamiento, selección, contratación e inducción, son una serie de pasos en donde se aplican técnicas que permiten buscar a las personas idóneas, para ocupar un puesto de trabajo dentro de la empresa, por lo tanto, contar con un proceso de contratación bien estructurado y definido, permitirá contratar al talento humano idóneo en el tiempo preciso, presentará reducción de costo ya que se evitará contratar personas no aptas al puesto de trabajo, disminuirá la rotación de personal, entre otros beneficios.

La investigación se llevó a cabo en la empresa Comercial DERAS, mediante la colaboración de su propietario quien expreso varias dificultades, de las cuales se eligió que no posee un proceso estructurado para la contratación de su personal, es por ello que se llevó a cabo la presente investigación, y el principal objetivo es proponer un proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano que contribuya a optimizar el desempeño.

Por otra parte, en la investigación de campo se utilizaron instrumentos y técnicas de recolección de datos como: encuesta y entrevista. Los métodos de análisis y síntesis

para poder estudiar cada uno de los elementos que integran a Comercial DERAS, se realizó censó a los trabajadores por medio de la utilización del cuestionario y la entrevista a los propietarios, lo que permitió obtener información de mucha relevancia, se procedió a tabular e interpretar la información, para la elaboración del diagnóstico de la situación actual de la empresa, y plantear las conclusiones y recomendaciones ante la problemática identificada.

Por medio del diagnóstico se determinó que no existe un departamento de Recursos Humanos y no se cuentan con los procesos estructurados de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del talento humano.

Finalmente se recomienda a comercial Deras, la creación del departamento de Recursos Humanos, con las respectivas propuestas de los perfiles de los puestos que estarán a cargo de dicha unidad e implementar el proceso estructurado de Reclutamiento, selección, contratación e inducción propuesta como grupo investigador, ya que traerá beneficios y contar con personal comprometido con la entidad.

## INTRODUCCIÓN

El recurso humano es fundamental en toda organización y se vuelve esencial hacer parte de esta a los mejores colaboradores, que tengan los conocimientos, habilidades, destrezas requeridos en un determinado puesto laboral, que favorezcan a producir excelentes resultados reflejándose cuando son más productivos y contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales.

La elaboración de la presente investigación, tiene como finalidad presentar una propuesta del proceso de Reclutamiento, selección, contratación, inducción, que sirva como una herramienta confiable para poder atraer a los mejores candidatos a ocupar un puesto de trabajo dentro de la empresa Comercial DERAS, por lo tanto, optimizar el desempeño laboral.

El trabajo de investigación se desglosa en tres capítulos. En el primer capítulo se presenta el marco teórico de referencia del tema de investigación, en donde se establece antecedentes, criterios para clasificar una pequeña empresa, generalidades de la empresa en estudio, marco legal, generalidades del tema en estudio.

En el segundo capítulo hace referencia al diagnóstico de la situación actual en donde se establece la importancia y objetivos del capítulo, método y técnicas de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de información que permitieron obtener datos importantes para la elaboración del diagnóstico, ámbito de la investigación, universo y muestra, tabulación de la información y finaliza con el diagnóstico que plantea la situación actual de la empresa referente al proceso de contratación y las respectivas conclusiones y recomendaciones.

En el tercer capítulo se presenta la propuesta de creación del departamento de Recursos humanos que describe su misión, visión, etc. Y el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción que permitirá dar solución ante el problema que presenta la empresa, proporcionando las herramientas necesarias que ayudaran a corregir las ineficiencias que presentan el proceso de contratación implementado en la empresa y dará agilidad y confianza al proceso.

Seguidamente se presenta la bibliografía consultada y por último los anexos que complementan la información descrita en el contenido, siendo los más importantes el Manual de Bienvenida que servirá como una herramienta administrativa de apoyo en el proceso de inducción del nuevo talento humano, y el Manual de Descripción de Puestos que servirá de base para determinar los requisitos del puesto cuando exista una vacante.

## CAPÍTULO I

### **MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE GENERALIDADES DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO, PARA CONTRIBUIR A OPTIMIZAR SU DESEMPEÑO EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.**

#### **A. GENERALIDADES DE LA PEQUEÑA EMPRESA DEDICADA AL SECTOR COMERCIO.**

##### **1. ANTECEDENTES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO.**

“La Comercialización de productos en El Salvador se remonta a épocas precolombinas, cuando el ser humano se ve en la necesidad del intercambio conocido como trueque, a tal efecto que las personas se reunían en el lugar llamado tiangué para realizar la transacción de los bienes”<sup>1</sup>.

Con la aparición de metales se dio origen al establecimiento de la moneda, en donde se dio un impulso al comercio, ya que permitía que las personas pudieran adquirir lo que se necesitaban dando a cambio una suma de dinero, surgió un incremento de compradores en las plazas de los pueblos lo que llevó a las autoridades a la construcción de mercados municipales, con el fin de reubicar a los comerciantes y a la vez recaudar impuestos por dicha actividad.

El municipio de Zacatecoluca se encuentra ubicado a 62 km de San Salvador, para el año de 2016 tenía aproximadamente una población de 75,100 habitantes, el cual se ha convertido en un lugar con diversidad de comercios debido a la incorporación de personas de municipios cercanos que buscan satisfacer algunas de sus necesidades como la compra de alimentos, de vestuario entre otras necesidades, a la vez de la compra y venta de productos elaborados y cultivados en la zona, además de una apuesta de atracción de turismo, cada vez ganan protagonismo sus ferias gastronómicas, ventas de artesanías, etc. “Según estadística de DIGESTYC, el municipio de Zacatecoluca cuenta con 1,643 pequeñas empresas dedicadas al sector comercio.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Ministerio de Educación 1993, Historia de El Salvador. Tomo I. Ediciones Educativas. El Salvador Pág. 92

<sup>2</sup> Directorio de Unidades Económicas 2012, Dirección General de Estadísticas y Censos, Pág. 55

## **2. CRITERIO PARA CLASIFICAR LA PEQUEÑA EMPRESA EN EL SALVADOR.**

El art. 3 de la LEY DE FOMENTO, PROTECCIÓN Y DESARROLLO PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA establece en el inciso segundo:

“b) Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores.”, Y Comercial DERAS cuenta con 30 trabajadores, por lo que se clasifica como pequeña empresa.

## **3. CARACTERÍSTICAS.**

- La planeación y organización son deficientes, debido a que se realiza en forma empírica ya que el empresario no posee la preparación académica necesaria para poner en práctica y en forma adecuada el proceso administrativo.
- La fijación de los precios se hace en función de los costos de la competencia, no realizan estudios de mercado.
- La mayoría de las empresas reflejan una inadecuada estructura organizativa como consecuencia de una administración deficiente.
- No tiene definidas estrategias de mercado, que les permita comercializar en forma adecuada sus productos.
- Mayor división del trabajo (que la microempresa) originada por una mayor complejidad de las actividades; así como la resolución de problemas que se presentan; lo cual, requiere de una adecuada división de actividades y delegación de autoridad.
- Capacidad para abarcar el mercado local, regional y nacional, y con las facilidades que proporciona la red de internet, puede traspasar las fronteras con sus productos (especialmente si son digitales, como software y libros digitales) y servicios.
- Está en plena competencia con empresas similares (otras pequeñas empresas que ofrecen productos y/o servicios similares o parecidos).



- Su financiamiento, en la mayoría de los casos, procede de fuentes propias (ahorros personales) y en menor proporción, de préstamos bancarios, de terceros (familiares o amistades) o de inversionistas.
- El propietario o los propietarios de pequeñas empresas suelen tener un buen conocimiento del producto que ofrecen y/o servicio que prestan y, además, sienten pasión, disfrutan y se enorgullecen con lo que hacen.
- Realizan compras de productos y servicios a otras empresas y hacen uso de las innovaciones, lo cual, genera crecimiento económico.
- Contribuye a la producción nacional y a la sociedad en general, aparte de los gastos y ganancias que generan. ”<sup>3</sup>

#### **4. DEFINICIÓN DE PEQUEÑA EMPRESA.**

“La empresa mercantil está constituida por un conjunto coordinado de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos, con el objeto de ofrecer al público, con propósitos de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios”<sup>4</sup>.

"Es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social"<sup>5</sup>.

Estas definiciones establecen que para desempeñar actividades una empresa debe especificar qué tipo de tecnología, recursos, entre otros utilizará. Además, de establecer de qué tipo serán los factores productivos que necesitará para desempeñarse de manera eficiente y para realizar operaciones con terceros de tener forma de organización y forma jurídica para efectuar contratos, permitirle obtener recursos financieros para poder ejecutar inversión. Por lo tanto, lo que se describe en los criterios y características una pequeña empresa comercial es aquella que está fundamentada como persona natural o de forma jurídica que dispone de mínimo 10 y un máximo de 50 trabajadores remunerados, dedicadas como actividad económica

---

<sup>3</sup> Desafíos y oportunidades de las PYMES salvadoreñas, Fundación para el Desarrollo Sostenible (FUNDES), Fundación Empresarial para el Desarrollo Sostenible de la Pequeña y Mediana Empresa (FUNDAPYME)

<sup>4</sup> Código de Comercio, Decreto legislativo n°671, Diario oficial N°.140, Tomo 228, Art. 553.

<sup>5</sup> Chiavenato Idalberto, 1993. Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, de, Mc Graw Hill, Pág. 4

principal la fabricación y comercialización de bienes y servicios, con la finalidad de brindar satisfacción a las necesidades de sus clientes.

## **5. IMPORTANCIA.**

Se consideran importantes los siguientes aspectos de la pequeña empresa que contribuyen al desarrollo del país:

- “Asegurar el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra cumple un papel esencial en el correcto funcionamiento del mercado laboral.
- Reducen las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares.
- Presentan mayor adaptabilidad tecnológica y menor costo de infraestructura”.<sup>6</sup>
- Genera empleo, a través de la creación de puestos de trabajo donde no es necesario como requisito primordial el que posean conocimientos técnicos o poseer preparación académica.
- Permite la puesta en marcha de ideas de negocios innovadoras provenientes de Emprendedores.
- Contribuye a la distribución de la riqueza ya que aumenta la oferta a los consumidores al proporcionarles otra alternativa de compra, a fin de que los mismos seleccionen el establecimiento que les sea conveniente.

## **B. GENERALIDADES SOBRE LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.**

### **1. ANTECEDENTES.**

Comercial DERAS, se remonta su origen al año 2004, donde surge la idea de negocio de parte del propietario, la cual fue puesta en marcha como un pequeño negocio

---

<sup>6</sup> <https://emprendedoresynegocios.com/pymes-que-son/>, 6 de noviembre del 2020. 11:00 am.

desempeñando la tarea de ser un vendedor rutero de productos electrodomésticos y plásticos en un pick up visitando casa por casa.

En el año 2011 se establece un local que tomó el nombre de variedades Deras ubicado en la zona centro de la Ciudad de Zacatecoluca, del departamento de la paz, y en el año 2016 se inició el proceso de legalización contable, el 16 de septiembre de 2018, se registró la empresa en el Centro Nacional de Registro como persona natural a nombre del propietario y con el nombre comercial de Comercial DERAS, actualmente se encuentra ubicada en 4.a Calle Poniente Bo. El centro Zacatecoluca, departamento de la Paz, ha venido experimentando un crecimiento acelerado debido a la adecuada gestión de su propietario y a la colaboración de su fuerza laboral que se ha ido incorporando con el pasar de los años.

Lo que motivó al propietario a dar apertura de una segunda sucursal en la misma Ciudad ubicada en la tercera avenida norte, y sexta calle poniente, Barrio candelaria, esquina opuesta a la agencia del Banco agrícola, administrada por el hijo, lo que ha permitido contratar hasta el momento a 30 empleados las cuales están distribuidas en las dos sucursales.

La actividad económica principal de Comercial DERAS es la comercialización al detalle de productos para el hogar como: electrodomésticos, utensilios para el hogar. En los últimos 20 años la Ciudad se ha enriquecido del emprendimiento Comercial de sus habitantes contribuyendo al desarrollo de la economía de la ciudad de Zacatecoluca, Comercial DERAS, ha sido una fuente de empleo y apoyo a la comunidad más vulnerable, así mismo la empresa quiere ser más eficiente en su desarrollo.

## **2. MISIÓN.**

En la actualidad la empresa no cuenta con su misión escrita. (Véase capítulo 3, Propuesta de Misión)

### 3. VISIÓN.

En la actualidad la empresa no cuenta con su visión escrita. (Véase capítulo 3, Propuesta de Visión)

### 4. VALORES.

En la actualidad la empresa no cuenta con sus valores escritos. (Véase capítulo 3, Propuesta de Valores)

### 5. PRODUCTOS QUE OFRECE.

#### a. Video



Smart TV.



Pantallas LED.



DVD.

#### b. Audio



Equipo de sonido.



Teatro en casa.



Autoestéreos.



Radio grabadora.



Radio parlante.

#### c. Electrodomésticos.



Refrigeradora.



Cocina



Licuadora.



Cafetera.



Aire acondicionado  
d. Muebles.



Freezer.



Batidora.



Plancha de cabello.



Cama.



Closets.



Módulos.



Juegos de sala.



Juegos de comedor.



Chineros.

## **6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Comercial Deras está compuesta de 30 empleados y dos propietarios quienes están distribuidos en diferentes áreas. Actualmente no poseen una estructura organizativa, en el capítulo 3 se presenta una propuesta.

### **C. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.**




#### **1. MARCO LEGAL.**

##### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR.**

**“Art. 38.- Ordinal 2º:** Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo, que se fijará periódicamente. Para fijar este salario se atenderá sobre todo al costo de la vida, a la índole de la labor, a los diferentes sistemas de remuneración, a las distintas zonas de producción y a otros criterios similares. Este salario deberá ser suficiente para satisfacer las necesidades normales del hogar del trabajador en el orden material, moral y cultural.

Tabla N°1. Salarios mínimos <sup>7</sup>

Decreto Ejecutivo N° 10 D.O. N° 129 Tomo N°432 del 7 de julio del 2021  
 Tarifas de salarios mínimos para las personas en los rubros de comercio, servicios, industria, maquila textil y confección, ingenios azucareros, beneficios de café y otras actividades de agroindustria, así como para las persona trabajadoras a domicilio que laboren en estos rubros

 <b>Comercio, servicios, industria, ingenios azucareros y otras actividades de agroindustria</b>	<b>Por día</b>	<b>\$ 12.00</b>
	<b>Por hora</b>	<b>\$ 1.50</b>
	<b>Por mes</b>	<b>\$ 365.00</b>
 <b>Maquila textil y confección</b>	<b>Por día</b>	<b>\$ 11.81</b>
	<b>Por hora</b>	<b>\$ 1.48</b>
	<b>Por mes</b>	<b>\$ 359.16</b>
 <b>Beneficio de café</b>	<b>Por día</b>	<b>\$ 8.96</b>
	<b>Por hora</b>	<b>\$ 1.12</b>
	<b>Por mes</b>	<b>\$ 272.66</b>

Fuente: Consejo Nacional de Salario Mínimo (CNSM), 1 de agosto de 2021

Tabla N°1. Las tarifas de salarios mínimos que entraron en vigencia a partir del 1 de agosto del 2021, publicado por el Consejo Nacional de Salario Mínimo y Ministerio de Trabajo y Prevención Social.

**Art. 39.-** La ley regulará las condiciones en que se celebrarán los contratos y convenciones colectivos de trabajo. Las estipulaciones que éstos contengan serán aplicables a todos los trabajadores de las empresas que los hubieren suscrito, aunque no pertenezcan al sindicato contratante, y también a los demás trabajadores que ingresen a tales empresas durante la vigencia de dichos contratos o convenciones. La ley establecerá el procedimiento para uniformar las condiciones de trabajo en las diferentes actividades económicas, con base en las disposiciones que contenga la mayoría de los contratos y convenciones colectivos de trabajo vigente en cada clase de actividad.

**Art. 41.-** El trabajador a domicilio tiene derecho a un salario mínimo oficialmente señalado, y al pago de una indemnización por el tiempo que pierda con motivo del retardo del patrono en ordenar o recibir el trabajo o por la suspensión arbitraria o

<sup>7</sup><https://www.mtps.gob.sv/descargas/>. Sábado 14 de agosto de 2021. 7:00 p.m.

injustificada del mismo. Se reconocerá al trabajador a domicilio una situación jurídica análoga a la de los demás trabajadores, tomando en consideración la peculiaridad de su labor.”<sup>8</sup>

## **CÓDIGO DE TRABAJO.**

“**Art. 29.-** Son obligaciones de los patronos: 1) Pagar al trabajador su salario en la forma cuantía, fecha y lugar establecidos en el Capítulo I, del Título Tercero de este Libro; 2) Pagar al trabajador una prestación pecuniaria equivalente al salario ordinario que habría devengado durante el tiempo que dejare de trabajar por causa imputable al patrono; 3) Proporcionar al trabajador los materiales necesarios para el trabajo; así como las herramientas y útiles adecuados para el desempeño de las labores, cuando no se haya convenido que el trabajador proporcione estos últimos.

**Art. 119.-** Salario es la retribución en dinero que el patrono está obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo.

**Art. 120.-** El salario debe pagarse en moneda de curso legal.

**Art. 177.-** Después de un año de trabajo continuo en la misma empresa o establecimiento o bajo la dependencia de un mismo patrono, los trabajadores tendrán derecho a un período de vacaciones cuya duración será de quince días, los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un 30% del mismo.

**Art. 197.-** Los patronos estarán obligados al pago completo de la prima en concepto de aguinaldo, cuando el trabajador tuviere un año o más de estar a su servicio. Los trabajadores que al día doce de diciembre no tuvieran un año de servir a un mismo patrono, tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional al tiempo laborado de la cantidad que les habría correspondido si hubieren completado un año de servicios a la fecha indicada.”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Constitución de la República de El Salvador. Decreto Constituyente No. 38 de 15 de diciembre de 1983, Publicado en el Diario Oficial No. 234, Tomo No. 281, de 16 de diciembre de 1983, Art. 38 y Art. 39.

<sup>9</sup> Código de Trabajo de la República de El Salvador, Decreto Legislativo, N° 15 de 23 junio de 1972. Publicado en Diario Oficial No. 142, Tomo 236 del 31 de Julio de 1972.

## **CÓDIGO DE COMERCIO.**

**“Art. 2.-** Son comerciantes: I- Las personas naturales titulares de una empresa mercantil, que se llaman comerciantes individuales. II- Las sociedades, que se llaman comerciantes sociales.

Se presumirá legalmente que se ejerce el comercio cuando se haga publicidad al respecto o cuando se abra un establecimiento mercantil donde se atienda al público.

**Art. 6.-** Solamente pueden ejercer el pequeño comercio y la pequeña industria los salvadoreños por nacimiento y los centroamericanos naturales, quienes tendrán derecho a la protección y asistencia técnica del Estado, en las condiciones que establezca una ley especial.

**Art. 414.-** El comerciante, aunque ejerza distintas actividades mercantiles, podrá desarrollarlas bajo una sola empresa; pero si la empresa tuviere varios locales, agencias o sucursales, deberá registrar cada uno de ellos en el Registro de Comercio.”<sup>10</sup>

## **CÓDIGO MUNICIPAL.**

En este apartado se utilizarán solo dos disposiciones del art. 63. “Son ingresos del Municipio:

1.- El producto de los impuestos, tasas y contribuciones municipales;

5.- Las rentas de todo género que el municipio obtenga de las instituciones municipales autónomas y de las empresas mercantiles en que participe o que sean de su propiedad”.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Código de Comercio. Decreto Legislativo, No. 671 de 08 de mayo de 1970, Publicado en Diario Oficial No. 140, Tomo 228 del 31 de Julio de 1970.

<sup>11</sup> Código Municipal. Decreto Legislativo, No 274, del 31 de enero de 1986, publicado en el Diario Oficial No 23, Tomo 290, del 2 mayo de 198.



## **LEY DEL SEGURO SOCIAL**

**Art. 2-** El Seguro Social cubrirá en forma gradual los riesgos a que están expuestos los trabajadores por causa de: a) Enfermedad, accidente común; b) Accidente de Trabajo, enfermedad profesional, c) Maternidad; ch) Invalidez; d) Vejez; e) Muerte; y) Cesantía involuntaria”.<sup>12</sup>

## **LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**

“**Art. 1** La obtención de rentas por los sujetos pasivos en el ejercicio o período de imposición de que se trate, genera la obligación de pago del impuesto establecido en esta Ley.

**Art. 2** Se entiende por renta obtenida, todos los productos o utilidades percibidas o devengados por los sujetos pasivos, ya sea en efectivo o en especie y provenientes de cualquier clase de fuente, tales como: a) Del trabajo, ya sean salarios, sueldos, honorarios, comisiones y toda clase de remuneraciones o compensaciones por servicios personales; b) De la actividad empresarial, ya sea Comercial, agrícola, industrial, de servicio y de cualquier otra naturaleza; c) Del capital tales como, alquileres, intereses, dividendos o participaciones; y d) Toda clase de productos, ganancias, beneficios o utilidades, cualquiera que sea su origen.

**Art. 13** Para los efectos del cálculo del impuesto: a) La renta obtenida se computará por períodos de doce meses, que se denominarán ejercicios de imposición. Las personas naturales y jurídicas, tendrán un ejercicio de imposición que comenzará el primero de enero y terminará el treinta y uno de diciembre. b) Cuando el sujeto obligado dejare de existir o se retirare definitivamente del país terminando sus actividades económicas en él, antes de finalizar el ejercicio de imposición correspondiente, se deberá liquidar el impuesto sobre la renta que corresponda a la obtenida en dicho período; c) La renta se presume obtenida a la medianoche del día en que termine el ejercicio o período de imposición correspondiente; d) Cada ejercicio o

---

<sup>12</sup> Ley del Seguro Social. Decreto Legislativo, No. 1263 de 03 de marzo de 1953, Publicado en Diario Oficial No. 226, Tomo 161 del 11 de diciembre de 1953

período de imposición se liquidará de manera independiente del que le precede y del que le siga, a fin de que los resultados de ganancias o de pérdidas no puedan afectarse por eventos anteriores o posteriores en los negocios o actividades del contribuyente, salvo las excepciones legales.

**Art. 17** Las personas naturales deberán computar su renta usando el método de efectivo, o sea, tomando en cuenta los productos o utilidades realmente percibidos en el ejercicio, ya sea en dinero efectivo, títulos valores o en especie. Aun cuando los productos o utilidades no hubieren sido cobrados en dinero en efectivo, títulos valores o en especie, se considera que el contribuyente los ha percibido siempre que haya tenido disponibilidad sobre ellos, y en general, cuando el contribuyente haya dispuesto de ellos en cualquier forma. De la misma manera los egresos computables serán los realmente pagados durante el ejercicio.

**Art. 34** Las personas naturales domiciliadas, calcularán el impuesto aplicado a la renta neta o imponible que resulte, la tabla del artículo 37. Las personas naturales no domiciliadas, calcularán el impuesto aplicando a su renta neta o imponible una tasa del 25%. (1).”<sup>13</sup>

## **LEY DE FOMENTO PROTECCIÓN Y DESARROLLO PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.**

“**Art.1.-** La presente Ley tiene por objeto fomentar la creación, protección, desarrollo y fortalecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas, en adelante también denominadas MYPE, y contribuir a fortalecer la competitividad de las existentes, a fin de mejorar su capacidad generadora de empleos y de valor agregado a la producción; promover un mayor acceso de las mujeres al desarrollo empresarial en condiciones de equidad, y constituye el marco general para la integración de las mismas a la economía formal del país, mediante la creación de un entorno favorable, equitativo, incluyente,

---

<sup>13</sup> Ley de impuesto sobre la renta. Decreto Legislativo, No 134 de 18 de diciembre de 1991, Publicado en Diario Oficial No 242, Tomo 313 de fecha 21 de diciembre de 1991

sostenible y competitivo para el buen funcionamiento y crecimiento de este sector empresarial.

**Art. 9.-** La Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, CONAMYPE, será el órgano ejecutor de las Políticas Nacionales de Fomento, Desarrollo y Competitividad de la MYPE, la que tendrá por finalidad impulsar el desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas en el marco de las estrategias del desarrollo inclusivo, equitativo y sostenido del país, contribuyendo de esta forma al desarrollo de la base productiva a nivel local y nacional a través de la ejecución de políticas nacionales de fomento y desarrollo de la competitividad de las MYPE.

**Art. 11.-** Créase el Sistema Nacional para el Desarrollo de las MYPE como mecanismo de coordinación interinstitucional, que comprenda e implemente el conjunto de acciones que realizan el sector público y el sector privado, en coincidencia con los objetivos de esta Ley, para el desarrollo de las MYPE. El Sistema estará integrado por un Comité Nacional, Departamental, Municipal y Sectorial.

**Art. 36.-** Las municipalidades podrán establecer regímenes especiales favorables, sobre las tasas y contribuciones por servicios, con el fin de estimular la creación y desarrollo de las MYPE, y, en consecuencia, favorecer la dinámica económica local, pudiendo para tales efectos, establecer, entre otras medidas, exclusiones, exoneraciones, período de gracia y tarifas inferiores a las ordinarias”<sup>14</sup>.

## **LEY DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (IVA).**

**“Artículo 47.-** La base imponible genérica del impuesto, sea que la operación se realice al contado o al crédito, es la cantidad en que se cuantifiquen monetariamente los diferentes hechos generadores del impuesto, la cual corresponderá, por regla general, al precio o remuneración pactada en las transferencias de bienes o en las prestaciones de servicios, respectivamente, o al valor aduanero en las importaciones o internaciones. No podrá considerarse, para los efectos del impuesto, una base

---

<sup>14</sup> Ley de fomento protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa. Decreto legislativo No. 667 de 25 de abril de 2014, Publicado en el Diario Oficial No 90, Tomo 403 de 20 de mayo del 2014.

imponible inferior a los montos que consten en los documentos que, de conformidad con lo dispuesto en esta ley, deban emitirse, con las adiciones y deducciones que se contemplan en los artículos 51, 52 y 53 de esta ley. No es impedimento para la determinación de la base imponible, la omisión o plazo de pago del precio o de la remuneración convenida entre las partes.

**Artículo 54.-** La tasa del impuesto es el trece por ciento aplicable sobre la base imponible”<sup>15</sup>

### **LEY DEL SISTEMA DE AHORRO PARA PENSIONES.**

“**Art. 1.-** Créase el Sistema de Ahorro para Pensiones para los trabajadores del sector privado, público y municipal, que en adelante se denominará el Sistema, el cual estará sujeto a la regulación, coordinación y control del Estado, de conformidad a las disposiciones de esta Ley. El Sistema comprende el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, mediante los cuales se administrarán los recursos destinados a pagar las prestaciones que deban reconocerse a sus afiliados para cubrir los riesgos de Invalidez Común, Vejez y Muerte de acuerdo con esta Ley.

**Art. 9.-** Podrán afiliarse al Sistema todos los salvadoreños domiciliados que ejerzan una actividad mediante la cual obtengan un ingreso, incluidos los patronos de la micro y pequeña empresa. También podrán afiliarse al Sistema, los salvadoreños no residentes”<sup>16</sup>.

### **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

“**Art.1.-** El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores ha fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

---

<sup>15</sup> LEY DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (IVA), Decreto Legislativo. No 296, de 24 de julio de 1992, publicado en el Diario Oficial No 143, Tomo 316, del 31 julio del 1992.

<sup>16</sup> Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones. Decreto Legislativo No. 927 de 20 de diciembre de 1996 Diario Oficial 243 Tomo 333, del 23 de diciembre de 1996

**Art. 2.-** Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estas personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento Comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios”<sup>17</sup>

## 2. MARCO INSTITUCIONAL.

Tabla N°2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

LEYES	INSTITUCIONES
Constitución de la República de El Salvador	Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de lo Constitucional.
Código de trabajo	Ministerio de Trabajo y Previsión social.
Código de Comercio	Ministerio de Economía.
Código municipal.	Alcaldía Municipal de Zacatecoluca.
Ley del seguro social	Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
Ley de impuesto sobre la renta	Ministerio de Hacienda.
Ley de fomento protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa	Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa
Ley del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios	Ministerio de Hacienda.
Ley del sistema de ahorro para pensiones	Superintendencia del Sistema Financiero
Ley de protección al consumidor.	Defensoría del Consumidor

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA LABOR QUE REALIZA CADA INSTITUCIÓN.

**Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de lo Constitucional.** La sala de lo constitucional de la Corte Suprema de Justicia es el Tribunal que garantiza la dignidad, las libertades y los derechos fundamentales de las personas consagradas en la Constitución de la Republica de El Salvador.

**Ministerio de Trabajo y Previsión social.** Es la institución estatal que garantiza el cumplimiento de la legislación laboral, el cual vela por los derechos de los trabajadores, la intermediación, la seguridad y salud ocupacional y el bienestar social,

<sup>17</sup> Ley de protección al consumidor. Decreto Legislativo, No 666, del 14 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial No 58, Tomo 330, del 22 marzo de 1996.

promoviendo condiciones laborales a fin de lograr un desarrollo integral en las relaciones obrero-patronales. A demás, de hacer cumplir lo establecido en el Código de Trabajo.

**Ministerio de Economía.** Institución encargada de vigilar el cumplimiento de las obligaciones mercantiles y contables, de los comerciantes, nacionales como extranjeros, y sus administradores, establecidas en el Código de Comercio.

**Alcaldía Municipal de Zacatecoluca.** Institución que presenta relación directa con las pequeñas empresas comerciales del municipio y encargada de aplicar los lineamientos de la administración edilicia, por lo tanto, realiza los cobros correspondientes de la tasa de impuesto municipal.

**Instituto Salvadoreño del Seguro Social.** Institución que es la encargada de proporcionar servicios médicos y prestaciones económicas a sus afiliados cotizantes que trabajan a organizaciones públicas o privadas, con el objeto de garantizar condiciones de salud aceptables y reducir al mínimo el ausentismo laboral, especializado en la aplicación de programas dirigidos a los trabajadores.

**Ministerio de Hacienda.** Institución gubernamental que se encarga de administrar las finanzas públicas, como realizar la recaudar los impuestos para que el Estado obtenga recursos y se han invertidos en obras de desarrollo social. Las pequeñas empresas deben ser puntuales y honestas para alcanzar lo anterior a través del cumplimiento de las exigencias de ley como son: Ley de Impuesto Sobre la Renta y la Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y prestación de servicios.

**Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.** Su función es impulsar y desarrollar una gama de micro y pequeñas empresas modernas, competitivas, rentables, capitalizables, con capacidad de crear riquezas y empleo y para lograrlo se apoyan de la Ley de fomento protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa

**Superintendencia del Sistema Financiero.** La superintendencia es responsable de supervisar la actividad individual y consolidada de los integrantes del sistema financiero y demás personas, operaciones o entidades que manden las leyes. Además

de cumplir y hacer cumplir las disposiciones impuestas en la Ley del sistema de ahorro para pensiones.

**Defensoría del Consumidor** Institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, la cual promueve, protege, vigila y hace valer los derechos de los consumidores, coordinando el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, protegiendo los derechos de quienes adquieren bienes y contratan servicios, permitiendo el funcionamiento del mercado, desarrollo social justo, equitativo y protección del medio ambiente, fomentando el comportamiento ético de los empresarios y promover el respeto hacia el consumidor.

## **D. GENERALIDADES DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO.**

### **1. CONCEPTOS.**

#### **a. PROCESO.**

“Los procesos, son cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno. Unos procesos claramente definidos le permiten a la organización una mayor calidad del servicio o producto, llevándola a una mayor competitividad”<sup>18</sup>

Es importante aclarar en este punto, la diferencia que existe entre procesos y procedimientos, los procesos definen lo que se hace y los procedimientos indican como hacerlo.

Proceso también es: “reordenar los flujos de trabajo de toda la Organización, con el fin de dar una atención y respuesta única, que vaya dirigida a aumentar la satisfacción de los usuarios como a facilitar las tareas al recurso humano y requiere la implicación de todo el personal”<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup>Harrington, James. 1992. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Pág.212

<sup>19</sup> Guillermo Gómez Cejas. 1994, Planeación y organización de empresas. México: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.

## **b. DESEMPEÑO LABORAL.**

Se comenzará estableciendo las definiciones de las palabras desempeño y laboral, para luego establecer la relación que existe entre ellas. Para posteriormente describir el concepto de desempeño laboral.

**Desempeño:** Según la Real Academia se define como:

Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

“El comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”<sup>20</sup>

**Laboral:** Se refiere al trabajo o a los trabajadores y a sus condiciones económicas, jurídicas y sociales.

Por lo tanto, **desempeño laboral es:**

Se define el Desempeño Laboral “como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.”<sup>21</sup>

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la siguiente, en la cual se afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las actividades por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.”<sup>22</sup>

## **FACTORES DE DESEMPEÑO LABORAL**

Los “Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral son:

---

<sup>20</sup> Chiavenato, Idalberto. 2003. Administración de Recursos Humanos, Pág. 359.

<sup>21</sup> Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las Instituciones, Pág. 140

<sup>22</sup> Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las Instituciones, Pág. 166.



**La motivación:** la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador.

**Ambiente de trabajo:** Consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

**Establecimiento de objetivos:** Técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos.

**La formación y desarrollo profesional:** los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento.”<sup>23</sup>

### **c. TALENTO HUMANO.**

“Talento humano: la actividad humana, conocimientos, experiencias, motivación, intereses, aptitudes, habilidades, potencialidades, etc.”<sup>24</sup>

“El talento, según la real academia española de la lengua, refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, porque entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que poseen las habilidades, destrezas y experiencia necesaria para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

La definición de talento humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no se entiende solo el esfuerzo o la actividad

<sup>23</sup><https://es.scribd.com/doc/284356303/Factores-Que-Influyen-o-Intervienen-en-Este-Desempeno-Laboral>, 8 de noviembre del 2020. 9.10 am.

<sup>24</sup> Vallejo, Luz. 2016. Gestión del Talento Humano. Editorial ESPOHC, Pág.19

humana; sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, interés, vocación, aptitudes, potencialidades, salud, etc.”<sup>25</sup>

#### **d. OPTIMIZAR.**

#### **DEFINICIÓN DE OPTIMIZAR.**

“Optimizar. Es un verbo que designa la acción de buscar la mejor forma de hacer algo. Como tal, es un verbo transitivo que se conjuga como realizar.

Optimización. La optimización está enfocada en mejorar los procesos de trabajo, aumentar el rendimiento y la productividad. Es la acción y efecto de optimizar.”<sup>26</sup>

#### **OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**

“Optimizar, no es sinónimo de ahorrar o suprimir, se define en términos generales como buscar la mejor manera de realizar una actividad.

En el mundo empresarial la optimización de recursos tiene que ver con la eficiencia (utilizar los recursos de la mejor manera posible, o, dicho de otra manera, obtener los mayores beneficios con los mínimos costos), Pero la eficiencia tiene estrecha conexión con la eficacia (término que hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear valor), por lo que, para optimizar recursos, no bastaría con ser eficientes, sino que también hay que ser eficaces.”<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup>[http://talentohumanoindustrialb.blogspot.com/2013/09/talento-humano-la-definicion-detalento.html](http://talentohumanoindustrialb.blogspot.com/2013/09/talento-humano-la-definicion-det talento.html). Domingo 8 de noviembre de 2020. 5:00 pm.

<sup>26</sup> Trabajo de Graduación: Alvarenga, Mirna. 2016. Sistema de administración del talento humano para optimizar el desempeño laboral en la microempresa de transporte ejecutivo del área metropolitana de san salvador.

<sup>27</sup> Trabajo de graduación: Alvarenga Alba, 2010. Propuesta de un plan estratégico de mejora para el clima organizacional del centro de solución de controversias en la defensoría del consumidor.

## 2. TIPOS DE PROCESOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

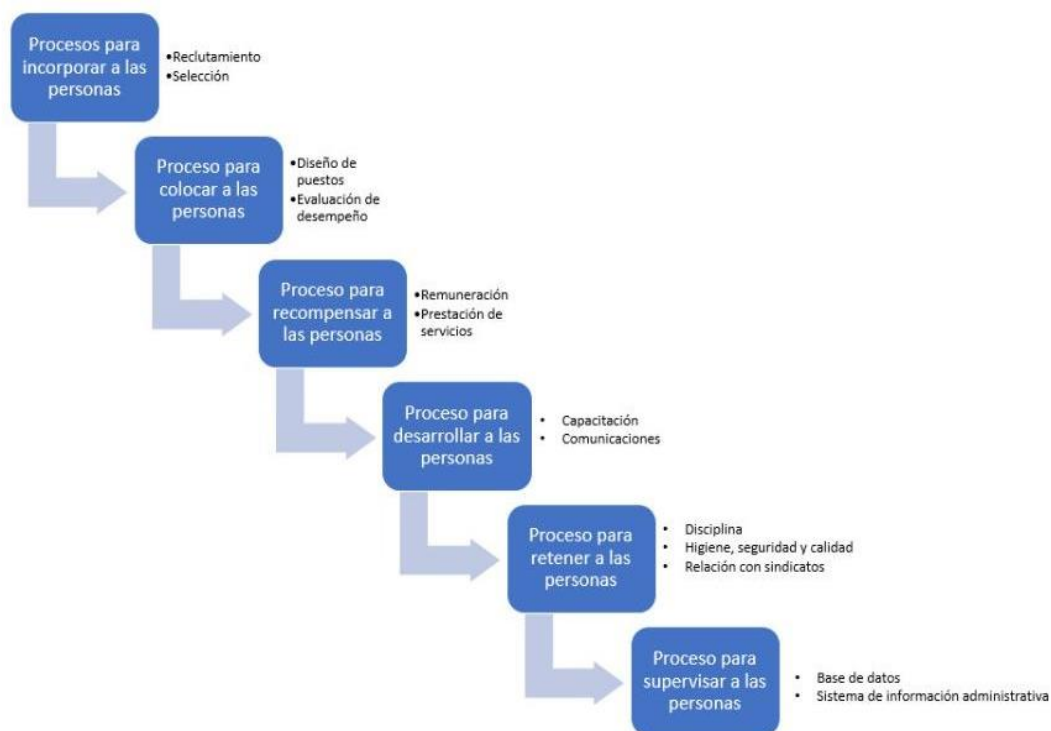


Figura 1. Procesos de la ARH.<sup>28</sup>

En el presente estudio se dará énfasis entre tres de los tipos procesos del área de recursos humanos descritos en la (figura 1), que son: el proceso para incorporar a las personas (reclutamiento y selección), Proceso para colocar a las personas (diseño de puestos, que incluirá la forma de contratación y la debida orientación que se brindará), y el proceso para desarrollar a las personas (Capacitación y la comunicación).

Los cuales se detallan a continuación:

**“Procesos para incorporar a las personas.** Estos procesos parten del análisis detallado para la elección del mejor candidato, el cual se da a través del reclutamiento de personal, donde se emplean técnicas para la selección como “la entrevista, las pruebas de conocimiento o de personal, entre otras”.

**Procesos para colocar a las personas.** El primer paso para una correcta colocación de las personas dentro de la empresa es la orientación, la cual contiene la culturización,

<sup>28</sup> Rondón-Márquez, I. G. 2017 Gerencia del talento humano. (Documento de docencia N° 33). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Pág. 20

es decir, la adopción y adaptación por parte del recurso humano a la cultura de la organización con sus conjuntos de normas, valores, actitudes y expectativas. Este proceso brinda información relacionada con la forma en que las personas se integran y se identifican con sus puestos, tareas y competencias.

**Procesos para desarrollar a las personas.** En estos procesos se busca evidenciar entre los colaboradores, aspectos como fortalezas y debilidades de cada uno, quién necesita entrenamiento y los resultados de los programas de entrenamiento. Permiten la relación de asesoría entre el colaborador y el superior y fomentan que los gerentes observen el comportamiento de los subordinados para ayudar a mejorarlo”<sup>29</sup>.

## **E. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO.**

### **1. DEFINICIONES.**

Administración del talento humano: “Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones.”<sup>30</sup>

### **2. IMPORTANCIA.**

“Entre los beneficios que se podrían obtener y por los cuales se determina que es muy importante que se lleve a cabo una buena administración de recursos humanos tenemos:

- a. Obtener mejores resultados por medio de las personas.

---

<sup>29</sup> Rondón-Márquez, I. G. 2017 Gerencia del talento humano. (Documento de docencia N° 33). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Pág. 21.

<sup>30</sup> Vallejo, Luz, 2016 Gestión del Talento Humano. Editorial ESPOHC. Pág.17.

- b. Garantizar la obtención de las personas en el momento oportuno.
- c. Atraer a las personas más capacitadas del mercado.
- d. Desarrollar el potencial de las personas en beneficio mutuo<sup>31</sup>

Además, de considerarse de mucha importancia porque permite a la alta dirección de una organización la reducción de los posibles errores que se puedan presentar como:

- Se podrá evitar contratar personas que no son adecuadas al puesto.
- Tener que realizar exceso de rotación de personal, que genera en los trabajadores inseguridad en su puesto de trabajo, falta de motivación, etc. Además de implicar costos y afectar al cumplimiento de las actividades diarias.
- Encontrar a empleados de poco desempeño que no están dando lo mejor de sí, lo cual permitirá buscar la integración de esas personas a los fines de la organización para que se sientan identificados con la organización y pongan a disposición todo su conocimiento, habilidades y destrezas, creando un compromiso.
- Tener la posibilidad de identificar y prevenir, los posibles incumplimientos de ley para evitar sanciones, penalizaciones o demandas.

### 3. OBJETIVOS.

“Los cuatro objetivos específicos que persigue la Administración de recursos humanos son:

**Sociales:** Su contribución a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables. Se puede concluir que este tipo de objetivo se refiere a que las organizaciones están obligadas a dar un trato digno a las personas que laboran para ellas, ya que en ocasiones se pierde el enfoque humano y son tratadas como objetos. Además, deben constituirse de manera legal y no crear falsas expectativas a las personas.

---

<sup>31</sup> Serrano Alexis. 2007. Administración de Personas. Primera edición. Editorial Talleres Gráficos UCA. Pág. 6.

**Organizacionales:** La Administración de Recursos Humanos debe reconocer que no es un fin en sí mismo; solamente es un instrumento para que la entidad logre sus metas fundamentales. El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la empresa, proporcionándole y administrando el personal que le apoye para cumplir con sus objetivos.

**Funcionales:** Quiere decir que debe existir un equilibrio en todas las funciones de la organización, ya que no deben inclinarse todos los esfuerzos a un área específica, debido a que todas son importantes para ella.

**Individuales:** La Administración es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus metas personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De otra manera es posible que la institución empiece a perderlos o que se reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción.”<sup>32</sup>

#### **4. FUNCIONES.**

Entre las Funciones que debe de poseer la administración de Recursos humanos son:

##### **“Planeación.**

Proceso que busca determinar cuánto, cuándo y cuáles personas son las necesarias para apoyar la estrategia de la organización.

##### **Análisis de Puesto.**

Técnica que se utiliza para realizar un estudio de todos los puestos de una organización, con el propósito de determinar que se hace, los requisitos que exige, la ubicación jerárquica, la relación que debe mantener con otros puestos, las condiciones físicas y ambientales necesarias, como la iluminación, ventilación y ubicación.

---

<sup>32</sup> Werther, William B. y Keith Davis, 2000, Administración del Personal y Recursos Humanos. 5ta. Edición. Mc Graw Hill, México. Pág. 10.

**Reclutamiento.**

Conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización.

**Selección.**

Grupo de acciones que se realizan para elegir a los candidatos con las competencias necesarias, según lo demande el perfil del puesto.

**Contratación.**

Serie de pasos que tiene por objetivo que la incorporación de personas se realice apegado a la ley y a las condiciones generales de trabajo previamente establecidas.

**Inducción o Integración.**

Consiste en 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 (período de prueba). Se lleva a cabo a nivel institucional y en el puesto específico.

**Evaluación del desempeño.**

Es un sistema que permite apreciar y evaluar el grado o medida en que una persona desarrolla su trabajo. La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento para lograr resultados positivos en los colaboradores de la organización.

**Entrenamiento y Desarrollo.**

La capacitación es un conjunto de actividades que se realizan con el propósito de otorgar conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar actitudes que permitan un mayor rendimiento y capacitación de las personas y la organización. El entrenamiento se considera como toda clase de enseñanza, que se da a las personas que poseen ciertas aptitudes innatas, a fin de orientarlas y convertirlas en capacidades productivas en un puesto de trabajo.

**Sueldos y Salarios.**

Es la retribución en dinero que el patrono está obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo.

**Higiene y Seguridad.**

Todos los conocimientos, normas, procedimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud”<sup>33</sup>.

**a. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.****i. CONCEPTO.**

“El conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización”.

34

“El proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en una organización”<sup>35</sup>

Como equipo de trabajo define qué reclutamiento es el: Conjunto de acciones que se realizan para atraer a posibles candidatos potenciales que puedan ser incorporados a la organización.

Por lo tanto, el reclutamiento de personal, es el proceso por el cual les permite a las organizaciones, la incorporación de nuevo talento humano que posean las características, cualidades, conocimientos, habilidades y destrezas, que le permitan suplir las actividades de manera eficiente en un determinado puesto de trabajo, por medio de dar a conocer la disponibilidad de plazas laborales que presentan en las

---

<sup>33</sup> Serrano Alexis. 2007. Administración de Personas. Primera edición. Editorial Talleres Gráficos UCA

<sup>34</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Editorial Mc Graw Hill. Pág. 117

<sup>35</sup> Mondy, R. Wayne y Robert M. Noe. 1997. “Administración de recursos humanos”. Sexta Edición. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México. Pág.150



diferentes áreas de trabajo, en los diferentes canales que faciliten la divulgación de estas, atrayendo a los candidatos.

## **ii. IMPORTANCIA.**

“Contar con un buen proceso de reclutamiento contribuye a:

- Proveer la mayor cantidad de candidatos posibles para escoger.
- Brinda la oportunidad de lograr comparar el perfil entre los candidatos.
- Disminuye costos y tiempo en el proceso de selección al depurar a los antes mencionados.
- Permite identificar las fuentes y medios adecuados de reclutamiento.
- Obliga a definir previamente las competencias necesarias del perfil del puesto”

36

## **iii. TIPOS DE RECLUTAMIENTO.**

### **RECLUTAMIENTO INTERNO.**

“El reclutamiento es interno cuando, al haber una determinada vacante, la empresa trata de llenarla mediante el reacomodo de sus empleados, los cuales pueden ser promovidos (movimiento vertical) o transferidos (movimiento horizontal) o transferidos con promoción (movimiento diagonal).

Los tipos de reclutamiento más destacados son:

- Transferencia de personal.
- Promoción de personal.
- Transferencia con promoción de personal.
- Programas de desarrollo de personal.
- Planes de carrera para el personal.”<sup>37</sup>

<sup>36</sup> Serrano, Alexis. Administración de personas I, II y III. página 71.

<sup>37</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Novena Edición. México: McGraw Hill, Pág. 133.

## VENTAJAS.

“El Reclutamiento interno presenta las siguientes ventajas:

- **Es más económico:** evita gastos en anuncios de periódicos u honorarios a empresas de reclutamiento, costos de atención a candidatos, admisión, gastos de integración del nuevo candidato.
- **Es más rápido:** evita las demoras frecuentes del reclutamiento externo, la espera del día en que se publique el anuncio en el periódico, la espera a que lleguen los candidatos, la posibilidad de que el candidato elegido tenga que trabajar en su actual empleo durante un periodo de aviso previo a su separación, la demora natural del propio proceso de ingreso, entre otras demoras.
- **Presenta un índice mayor de validez y de seguridad:** debido a que el candidato ya es conocido, ya fue evaluado durante un tiempo y sometido a la valoración de los jefes involucrados; la mayoría de las veces no necesita de un periodo experimental, ni de integración e inducción en la organización, ni de verificación de datos personales al respecto.”<sup>38</sup>

## DESVENTAJAS.

- “Exige que los nuevos empleados tengan cierto potencial de desarrollo para que puedan promoverlos a un nivel superior al del puesto con el que ingresan, además de motivación suficiente para llegar ahí.
- Puede generar conflicto de intereses.
- Cuando se realiza continuamente, lleva a los empleados a limitarse cada vez más a las políticas y estrategias de la organización. Esto los lleva a perder creatividad y actitud de innovación.
- No se puede hacer en términos globales en toda la organización.”<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Novena Edición. México: McGraw Hill, Pág. 134.

<sup>39</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Novena Edición. México: McGraw Hill, Pág. 135.

## **RECLUTAMIENTO EXTERNO.**

“El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas extrañas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento. Las principales técnicas de Reclutamiento externo son:

- Consulta de los archivos de candidatos.
- Recomendación de candidatos por parte de empleados de la empresa.
- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa.
- Contactos con sindicatos y asociaciones de profesionales.
- Contactos con universidades, escuelas, asociaciones estudiantiles, instituciones académicas, centros de vinculación empresa-escuela.
- Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado en términos de cooperación mutua.
- Viajes para reclutamiento en otras localidades.
- Anuncios en periódicos y revistas.
- Reclutamiento en línea (on line).”<sup>40</sup>

## **VENTAJAS**

- “Lleva “sangre nueva” y experiencia nueva a la organización.
- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización.
- Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal hechas por otras empresas o por los mismos candidatos.

## **DESVENTAJAS**

- Es más tardado que el reclutamiento interno.
- Es más caro y exige inversiones y gastos inmediatos.
- Es menos seguro que el reclutamiento interno.

---

<sup>40</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Novena Edición. México: McGraw Hill, Pág. 136.

- Generalmente afecta a la política salarial de la empresa e influye en los niveles salariales internos”<sup>41</sup>

#### iv. MEDIOS DE RECLUTAMIENTO.

“Son las formas o conductos a través de los cuales se llega a los candidatos para atraerlos”<sup>42</sup>

Existen una diversidad de medios por los cuales se pueden dar a conocer la disposición de oferta laboral la cual presenta una institución para hacer llegar el mensaje a los interesados, se pueden destacar los siguientes:

**“Anuncios.** Es la información o transmisión de un mensaje a través de un medio de comunicación, y entre estos tenemos: La prensa escrita, la radio y la televisión.

**Carteles.** Los que se colocan en determinados lugares tales como universidades, empresas, gremio de profesionales, periódicos murales y otros, que contienen las especificaciones del candidato por reclutar.

**Las paginas “Web”.** Internet se ha convertido en un medio muy usual para reclutar personas. Una de las páginas más comunes es [WWW.tecoloco.com](http://WWW.tecoloco.com)”<sup>43</sup>

**Medios impresos:** Que sirven como medios de publicación del perfil del puesto como una breve descripción de las tareas que desempeñara, salario tentativo, prestaciones, datos de identificación, y los requisitos con los que debe de cumplir para aspirar a obtener el empleo, entre otros. Como pueden ser la prensa escrita a través de anuncios, boletines, revistas especiales, etc.

**La radio y televisión:** Difundiendo el mensaje por medio de la radio o la televisión si se necesita atraer personal altamente calificado el cual es altamente demandado y es difícil de encontrar, a la vez que tiene un costo elevado por lo cual limita su uso.

**Redes sociales.** Se han convertido en medio de promoción directo, en donde en su mayoría son clientes que observan la publicación y la difunden entre conocidos, amigos o parientes lo cual facilita la difusión y las personas que atienden el llamado

<sup>41</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Novena Edición. México: McGraw Hill. Pág. 138.

<sup>42</sup> <http://tareasuniversitarias.com/medios-de-reclutamiento-interno-y-externo-definicion-ventajas-y-desventajas.html>. Domingo 22 de noviembre de 2020. 6:00 p.m.

<sup>43</sup> Serrano, Alexis. 2007. “Administración de Personas”. Primera Edición. Editorial Talleres Gráficos UCA. Pág. 77

terminan viviendo cerca del lugar donde se ubica la empresa siendo una ventaja para ambas partes.

## **b. SELECCIÓN DE PERSONAL.**

### **i. DEFINICIÓN.**

“Un conjunto de actividades que se realizan, para elegir a los candidatos con las competencias necesarias, según lo demande el perfil del puesto”<sup>44</sup>.

“Una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes”<sup>45</sup>

Como equipo de trabajo define la selección de personal como: el procedimiento que aplica una serie de pruebas y técnicas, que permitirán elegir la persona más idónea con respecto los demás aspirantes para ocupar la plaza de trabajo ofertada, en comparación que cumpla con los requisitos del perfil del puesto, además de poseer cualidades y habilidades requeridas para que posteriormente sea contratada.

### **ii. BASES PARA LA SELECCIÓN.**

**“Obtención de la información sobre el puesto.** Se refiere a la descripción y análisis del puesto, aplicación de la técnica de incidentes críticos en la cual se estipulan las habilidades y comportamientos que debe de tener el candidato, la requisición de personal, es decir, el Perfil del puesto de trabajo.

**Candidatos.** Son considerados un elemento esencial, para que se disponga de un grupo de candidatos se compara con los requisitos que exige cada uno de los puestos que se pretenden llenar para escoger a la más adecuada para ocupar un puesto de trabajo.

---

<sup>44</sup> Serrano, Alexis. Administración de personas I, II y III. página 83.

<sup>45</sup> Werther, William B. y Keith Davis. 1995. “Administración de Personal y Recursos Humanos”. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. Pág.155.

**Elección de las Técnicas de Selección.** Una vez que se tiene la información de los puestos vacantes, el paso siguiente es elegir las técnicas de selección convenientes para escoger a los candidatos adecuados.

**Proceso de selección.** Funciona como un proceso compuesto de varias etapas o fases consecutivas por las que pasa el candidato. En las etapas iniciales se emplean las técnicas más sencillas y económicas.

**Evaluación y control de resultados.** El proceso de selección debe ser eficiente y eficaz. La eficiencia consiste en hacer bien las cosas: saber entrevistar, aplicar exámenes de conocimientos válidos y precisos, dotar al proceso de selección de rapidez y agilidad, contar con un mínimo de costos operativos, involucrar a las gerencias y a sus equipos en el proceso de elección de los candidatos, etcétera. La eficacia consiste en obtener resultados y lograr los objetivos: convocar a los talentos más destacados para la empresa y, sobre todo, colaborar para que ésta sea cada vez mejor con nuevas adquisiciones de personal.”<sup>46</sup>

### iii. TÉCNICAS DE SELECCIÓN.

- **“Entrevista**

Es la técnica más utilizada en las grandes, medianas y pequeñas empresas. Es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por un lado, el entrevistador o entrevistadores y, por el otro, el entrevistado o entrevistados. En todas las situaciones se debe entrevistar con habilidad y tacto, a fin de que se produzcan los resultados esperados.

- **Pruebas o exámenes de conocimiento o capacidad.**

Son instrumentos para evaluar objetivamente los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, de la práctica o del ejercicio. Buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto o la capacidad o habilidad para

---

<sup>46</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Novena Edición. México: McGraw Hill. Pág. 148.

ciertas tareas. Las evaluaciones se pueden realizar de manera oral, escrita o en simulación, es decir, por medio de un trabajo o tarea asignada.

De acuerdo con el área de concomimiento las pruebas se clasifican en:

- **Generales:** Son las que evalúan cultura general y conocimientos generales.
- **Específicas:** Miden conocimientos técnicos y específicos relacionados directamente con el puesto.

Según la forma en que se elaboran las pruebas se clasifican en:

- **Tradicional:** Son de tipo expositivo, pueden ser improvisadas, pues no exigen planeación. Tienen un número menor de preguntas, debido a que exigen respuestas largas, explicativas y tardadas.
- **Objetivas:** Son estructuradas en forma de exámenes objetivos, de aplicación y corrección rápida y fácil.
- **Mixtas:** Utilizan tanto preguntas expositivas como en puntos concisos de las pruebas objetivas.

- **Exámenes Psicométricos.**

Constituyen una medida objetiva y estandarizada de los modelos de conducta de las personas. Se enfocan principalmente en las aptitudes y tratan de determinar cuáles existen en cada candidato, con objeto de generalizar y prever el comportamiento en determinado tipo de trabajo.

- **Exámenes de personalidad.**

Sirven para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean éstos determinados por el carácter (rasgos adquiridos) o por el temperamento (rasgos innatos). Un rasgo de personalidad es una característica señalada de las personas capaz de distinguirlo de los demás.

Los test de personalidad son genéricos cuando revelan rasgos generales y reciben el nombre de psicodiagnósticos. Se les llama específicos cuando lo que se investiga son rasgos o aspectos determinados de la personalidad, como el equilibrio emocional, las frustraciones, los intereses, la motivación entre otros.

- **Técnicas de Simulación.**

Tratan de pasar del estudio individual y aislado al estudio en grupo y del método exclusivamente verbal o de realización a la acción social.

Muchas organizaciones emplean las técnicas de simulación como complemento del diagnóstico: además de los resultados de las entrevistas y de las pruebas psicológicas, el candidato es sometido a una situación de dramatización de algún acontecimiento, por lo general relacionado con el papel que desempeñará en la organización, lo que proporciona expectativas más realistas acerca de su comportamiento en su puesto futuro”.<sup>47</sup>

#### **iv. PASOS PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL.**

a) “Recepción preliminar de solicitudes.

Durante esta primera entrevista se pretende obtener información general del candidato, así como la realización de una evaluación preliminar e informal. Al igual el candidato entrega una solicitud formal de trabajo que se le ha sido proporcionada durante la entrevista, luego se verifica la información que sea colocado en la solicitud y la que ha sido recaba en la entrevista.

b) Pruebas de idoneidad.

Es un instrumento que sirve para evaluar la compatibilidad entre las solicitudes y los requerimientos del puesto. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos, otros son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo.

Entre las pruebas más comunes se encuentran:

- Pruebas Psicológicas: Miden la personalidad. Se cuenta entre las menos confiable. Su validez es discutible, porque la relación entre personalidad y desempeño con frecuencia es muy vaga y subjetiva.
- Pruebas de Conocimiento: Son más confiables, porque determinan información o conocimiento que posee el examinado.

---

<sup>47</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Octava Edición. México: McGraw Hill. Pág. 177.



- Pruebas de desempeño: Miden las Habilidades de los candidatos para ejecutar ciertas actividades del puesto. Con frecuencia la validez de la prueba depende de que el puesto incluya la función desempeñada.
  - Pruebas de respuesta gráfica: Mide las respuestas fisiológicas a determinados estímulos. La Prueba de polígrafo o detector de mentiras es la más común.
- c) Entrevista de Selección.

La entrevista de selección constituye la técnica más amplia utilizada, ya que se puede adaptar a la selección para obtener los empleados idóneos.

### **Tipos de Entrevista.**

- Entrevista no estructurada: Permite que el entrevistador formule preguntas no prevista durante la conversación. El entrevistador inquiriere sobre diferentes temas a medida que se presentan. Pero presentan varias desventajas entre ellas están; este método carece de confiabilidad, debido a que cada solicitante debe responder a diferentes preguntas, se pasa por alto varias áreas de las cuales es necesario conocer como aptitud, conocimiento o experiencia del solicitante.
- Entrevista Estructurada: Se basa en un marco de preguntas predeterminadas. Las preguntas se establecen antes de que sea iniciada la entrevista y todo solicitante debe de responder. Este enfoque mejora la confiabilidad de la entrevista, pero no permite que el entrevistador explore las respuestas interesantes o poco comunes.
- Entrevista mixta: Esta técnica permite que el entrevistado despliegue una estrategia mixta, con preguntas estructuradas y con preguntas no estructuradas. La estructurada proporciona una base informativa que permite la comparación entre candidatos. La no estructurada aporta interés al proceso y permite un conocimiento inicial de las características específicas del solicitante.
- Entrevistas de solución de problemas: Esta técnica se centra en una serie de problemas que se espera que el solicitante resuelva. Con frecuencia se centra en soluciones interpersonales hipotéticas, que se presentan al candidato para que explique cómo las enfrentaría. Se evalúa tanto la respuesta como el enfoque que adopta el solicitante.

### Etapas de una entrevista

- Preparación del entrevistador.
  - Creación de ambiente de confianza.
  - Intercambio de información.
  - Terminación.
  - Evaluación.
- d) Verificación de datos y referencias.

Este paso es muy importante ya que se incurre en la verificación de datos para responder a ciertas preguntas como: ¿Qué tipo de persona es el solicitante? ¿Es confiable la información que proporcionó? ¿Cómo se ha desenvuelto?

Las referencias personales son rechazadas muchas veces por el administrador de recursos humanos ya que carece de objetividad, debido a que por lo general son suministradas por los amigos y familiares del solicitante.

### e) Examen medico

Hay muchas razones por la cual las empresas toman a bien realizar exámenes médicos de su futuro personal. Entre estas están el deseo natural de evitar el ingreso de personas que padezcan de una enfermedad contagiosa y va a convivir con el resto de los empleados, así como la prevención de accidentes, al igual para evitar ausentismo debido a constantes quebrantos de salud.

### f) Entrevista con el superior

Es muy frecuente que el gerente de departamento interesado, tenga la responsabilidad de decidir respecto a la contratación del nuevo empleado. Es la persona idónea para evaluar algunos aspectos como las habilidades y conocimientos técnicos del solicitante.

### g) Descripción realista del puesto.

Esta consiste en una descripción detallada de las responsabilidades del puesto y del entorno en que habrá de trabajar el solicitante permitiendo que este comprenda a fondo el tipo de decisión que adopta al aceptar.

#### h) Decisión de contratar.

Esta decisión le corresponde al futuro supervisor del candidato o al departamento de personal. Con el fin de mantener la buena imagen de la organización es conveniente comunicarse con los solicitantes que no fueron seleccionados, ya que en ellos se realizó una inversión en tiempo y evaluaciones y de estos puede salir un candidato idóneo para otro puesto.<sup>48</sup>

### c. CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.

#### DEFINICIÓN.

Se puede definir un contrato como “El conjunto de actividades que tiene por objetivo que la incorporación de personas se realice apegado a la ley y a las condiciones generales de trabajo previamente establecidas”<sup>49</sup>

Un contrato es un documento formal que establece las obligaciones, derechos, responsabilidades y privilegios que adquieren tanto el patrono como el trabajador para el desempeño de sus labores para la organización con la cual se comprometen, cuando se celebra entre dos o más personas. De igual manera la contratación se considera un factor determinante y esencial para las relaciones de trabajo, ya que se encuentran debidamente escritas tomando en cuenta los aspectos legales para evitar cualquier tipo de conflicto.

#### TIPOS DE CONTRATO.

Contratación en el sector privado según el código de trabajo existen dos tipos los cuales son:

#### CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.

“Art. 17.- Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su denominación, es aquél por virtud del cual una o varias personas se obligan a ejecutar una obra, o a

---

<sup>48</sup> Werther, William B. y Keith Davis, administración de Recursos Humanos, El capital humano en las empresas. 6ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. Página 201.

<sup>49</sup> Serrano, Alexis. 2007. Administración de Personas, Primera Edición. Editorial Talleres Gráficos UCA. Pág. 99

prestar un servicio, a uno o varios patronos, institución, entidad o comunidad de cualquier clase, bajo la dependencia de éstos y mediante un salario.

**Art. 20.-** Se presume la existencia del contrato individual de trabajo, por el hecho de que una persona preste sus servicios a otra por más de dos días consecutivos. Probada la subordinación también se presume el contrato, aunque fueren por menor tiempo los servicios prestados.

### **CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.**

**Art. 268.-** El contrato colectivo de trabajo y la convención colectiva de trabajo, tienen por objeto regular, durante su vigencia, las condiciones que regirán los contratos individuales de trabajo en las empresas o establecimientos de que se trate; y los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

**Art. 269.-** El contrato colectivo de trabajo se celebra entre uno o varios sindicatos de trabajadores, por una parte, y un patrono, por la otra. Cuando los trabajadores afiliados a un sindicato presten sus servicios a diversos patronos, el sindicato podrá celebrar contratos colectivos con cada uno de éstos, siempre que estén obligados a contratar<sup>50</sup>.

Después de haber sido seleccionado el candidato deberá presentar documentación necesaria como la siguiente para estipular de manera legal las obligaciones del patrono y el trabajador.

- Contrato de trabajo. Se deberá elaborar, será revisado por el candidato seleccionado y firmado, para que posteriormente la empresa le entregue una copia.
- Formulario de AFP.
- DUI
- NIT
- Licencia de conducir. (Si fuese necesaria en la descripción del perfil del puesto).

---

<sup>50</sup> Código de Trabajo, de fecha 23 de junio de 1972, decreto legislativo No 15, publicado en el diario oficial N° 142, Tomo No. 236 de fecha 31 de julio del 1972.

- Tarjeta de ISSS
- Título de educación formal
- Número de cuenta bancaria. (Necesaria para realizar los abonos de los pagos salariales).
- Exámenes médicos.
- Otros.

#### **d. INDUCCIÓN DEL PERSONAL.**

##### **i. DEFINICIÓN.**

“Conjunto de actividades que se realizan dentro de la administración de personal con el objeto de guiar, orientar e integrar al elemento nuevo al ambiente de trabajo. Desde el punto de vista administrativo, la inducción debe estar perfectamente planeada. Tiene como objetivo aquello que desea lograr, un fin deseado, ya sea particular, parcial o total”<sup>51</sup>.

“Procedimiento en el que a los nuevos empleados se les proporciona información básica sobre los antecedentes de la empresa”<sup>52</sup>

De manera que se entiende por inducción, la etapa de bienvenida, la guía de orientación, que servirá de apoyo para los trabajadores para identificar lo que hará, como lo hará y en donde lo hará, de manera que sea forma de adaptación a la cultura de la empresa, al ambiente laboral que conozca a sus nuevos compañeros de trabajo. Con respecto a la empresa que es lo que hace, el por qué lo hace y a hacia quienes se dirige, lo que facilitará la integración a los objetivos de la empresa y conocer su filosofía.

La inducción deberá constituir el primer paso por el cual el trabajador deberá de ser preparado psicológicamente para las nuevas tareas que desempeñará en el puesto de trabajo que le ha sido asignado. Es decir, prepararlo para sus nuevas responsabilidades,

---

<sup>51</sup> Trabajo de Graduación: García Gladys, 2014. IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL. Pág. 9

<sup>52</sup> Gary Dessler, 2011. Administración de Recursos Humanos. Editorial Pearson. México. Pág. 292.

conocimientos, habilidades, técnicas y destrezas que necesitará para cumplir de manera eficiente su rol dentro de la empresa.

## **ii. IMPORTANCIA.**

La inducción en las empresas “es de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la tensión y nerviosismo que lleva consigo el empleado, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad”<sup>53</sup>.

Al desarrollar una buena inducción se reduce el número de despidos, abandonos, quejas y malos entendidos y por lo tanto se reducen los costos de reproceso. Además, le permite conocer las normas y políticas de la organización que le facilitarán que la incorporación al ámbito laboral, asegurando la eficiencia y productividad en el cargo, enfocados a contribuir a alcanzar los objetivos que la organización persigue y establecer las líneas de mando y dirección con claridad.

Sin la información básica sobre temas como las normas y las políticas, los nuevos empleados podrían cometer errores dispendiosos o incluso peligrosos. Además, la inducción no sólo se refiere a las normas, también busca lograr que el nuevo trabajador se sienta recibido como en casa y como parte del equipo.

## **iii. OBJETIVO.**

“Se puede decir que el objetivo de la inducción, es proporcionar al nuevo empleado, la información necesaria, para poder adaptarse a su nuevo trabajo e identificarse con la organización.

Entre los principales objetivos de la Inducción se encuentran los siguientes:

---

<sup>53</sup> [www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml#inducc](http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml#inducc), domingo 22 de noviembre de 2020. 8:00 p.m.

- a. Facilitar la adaptación de los nuevos empleados, al ambiente de trabajo.
- b. Dar al personal toda la información, necesaria sobre la organización, su historia, sus políticas, reglamentos, servicios y productos.
- c. Desarrollar en el personal actitudes positivas, hacia su trabajo, sección, departamento, jefes y compañeros.
- d. Demostrar a los empleados, el interés de la empresa por su integración al núcleo de trabajo.
- e. Despertar, sentimientos de satisfacción en el trabajo, y de orgullo para la organización”<sup>54</sup>

La finalidad de la inducción es lograr que el nuevo empleado aprenda e incorpore los valores, normas y estándares de comportamiento que la organización considere imprescindibles y pertinentes para el buen desempeño de sus actividades, reflejándose directamente en la disminución de errores, aumentando la productividad debido a la adecuada comunicación y orientación tanto de los supervisores como con los compañeros de trabajo, en el cumplimiento del día a día dentro de las instalaciones.

Como un logro primordial, para las organizaciones será el que sus trabajadores estén motivados en las actividades que desempeñan.

#### **iv. ¿CÓMO REALIZAR UN PROCESO DE INDUCCIÓN EFICIENTE?**

Para realizar un proceso de inducción eficiente se pueden utilizar herramientas de apoyo que permitan su ejecución como son el uso de un programa de inducción o un manual de bienvenida que permitan reducir el número de despidos, abandono, quejas y malos entendidos; por lo tanto, se reducen los costos.

##### **a) Programa de inducción.**

“El programa mencionado en el punto anterior representa un apoyo decisivo para introducir a la persona en la organización y están dentro de sus beneficios inmediatos:

---

<sup>54</sup> Trabajo de Graduación: García Gladys, 2014. IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL. Pág. 9-10

- Identificación completa de la persona hacia la organización.
- Realización eficaz y eficiente de las actividades de su puesto.
- Colaboración efectiva con el equipo de trabajo asignado.
- Disposición plena de agregar un valor agregado.
- Reducción de la rotación.”<sup>55</sup>

Se puede mencionar que la implementación de un programa de inducción traerá beneficios diversos para la entidad y para el trabajador, que implicará la reducción de la incertidumbre del trabajador, ya que con el adecuado proceso de inducción se dará a conocer sus obligaciones y responsabilidades que tendrá en su puesto de trabajo, lo que reducirá errores y permitirle que sienta que la organización lo recibe como parte de su fuerza laboral por la cual la organización pretende alcanzar el éxito.

**“Elementos fundamentales de un programa de inducción.** Debe comprender la siguiente información de manera general:

Información sobre asuntos organizacionales: Se le comparte a cada nuevo empleado todo lo que debe saber relacionado con la empresa y que le servirá para poder aportar a alcanzar los objetivos y metas propuestas por esta. Los aspectos principales son:

- Misión, Visión y objetivos básicos de la organización.
- Políticas.
- Como se organiza y estructura la empresa.
- Actividad que desarrolla y posición que ocupa en el mercado.
- Principales productos y servicios de la organización.
- Normas y reglamentos internos.
- Procedimientos de seguridad en el trabajo.

Beneficios para el empleado: Incluye todas las prestaciones para cada uno de los miembros de la institución, tanto de ley como las que no lo son. Están conformados por:

- Horario de trabajo, de descanso y de comida.
- Salarios, días de pago y anticipos de este.
- Beneficios socio-económicos ofrecidos por la organización.

---

<sup>55</sup> Sotomayor Alfonso Amador, 2015. Administración de Recursos humanos. Editorial Universitaria uanl. México. Pág.160



Presentación: Por parte de la Administración se debe delegar a una persona para que juntamente con el nuevo empleado en un cargo de trabajo dé un recorrido por las instalaciones, tomando en cuenta a las siguientes personas para presentarlo:

- A los superiores y los colegas de trabajo.
- Representantes del personal (gremiales).
- Deberes de los cargos: Esta es una inducción específica en el área y puesto de trabajo por los responsables para ello. Se debe tomar en cuenta:
  - Responsabilidades básicas confiadas al nuevo empleado.
  - Explicación de las actividades y tareas a desarrollar.
  - Objetivos a cumplir.
  - Visión general.
  - Rendimiento exigible (metas).
  - Retribución (sueldo, categoría, nivel, rango, clasificación).
  - Información sobre las tareas y actividades que cumple la Unidad a la cual está adscrito”.<sup>56</sup>

#### **b) Manual de Bienvenida**

“Con respecto al manual de bienvenida es un documento usado para describir en forma general el trabajo, incluye: prestaciones, servicios, condiciones de trabajo, entre otros. Su objetivo es que los nuevos empleados se incorporen lo más rápidamente a la empresa, por lo que se le debe ser entregado el día de ingreso a la misma, a manera de bienvenida.

Muchas organizaciones sienten que es importante darles a los empleados información con respecto a la historia de la compañía, sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actuales. Esto le da al empleado una vista introspectiva, de la tradición y pensamiento que apoya a la empresa con la que está asociado.”<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Trabajo de Graduación: Portillo Williams, 2013. DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL RECURSO HUMANO, PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE EL SALVADOR DE R.L. Pág. 40

<sup>57</sup> Gary Dessler y Ricardo Valera, 2011. Administración de Recursos Humanos, Editorial Pearson, quinta edición. México. Pág. 185

### **e. CAPACITACIÓN.**

El proceso de capacitación debe iniciar inmediatamente después de la inducción, cuando se observe que el trabajador idóneo para ocupar el puesto de trabajo requiera fortalecer conocimientos o habilidades manuales.

### **i. DEFINICIÓN.**

En la actualidad se presentan una serie de definiciones que reflejan diversos puntos de vista sobre el significado de la capacitación, a continuación, se presentan los siguientes:

“Se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores”<sup>58</sup>

“Capacitar significa proporcionar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo”<sup>59</sup>.

Por lo anterior se puede decir que la capacitación es un proceso sistemático a través del cual utiliza métodos y técnicas de aprendizaje, por lo cual su campo de aplicación es amplio, el campo de aplicación de este trabajo será en busca de la mejora continua del talento humano, que dispone la organización para así poder desarrollar, ampliar, adiestrar en ellos, conocimientos, habilidades técnicas o manuales y destrezas que se consideren de mucha importancia y relevancia para el cargo que desempeña, por lo tanto influir en sus actitudes, comportamientos que contribuyan a mejorar y optimizar los recursos limitados que dispone la organización como relación de beneficio mutuo para ambas partes, eficiencia en el puesto de trabajo, un ambiente laboral agradable, en relación con los compañeros de trabajo y los clientes.

---

<sup>58</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Octava Edición. México: McGraw Hill. Pág. 386.

<sup>59</sup> Gary Dessler, 2011. Administración de Recursos Humanos. Editorial Pearson. México. Pág. 294.

## **ii. IMPORTANCIA.**

“Importancia de la capacitación:

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

Se puede decir que cuando existe una necesidad se vuelve necesario emplear la capacitación en algunas situaciones como la obsolescencia de conocimientos o procesos, deficiencia en la prestación de servicios, entre otras. Es por ello que el área de recursos humanos procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia”<sup>60</sup>

Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que se convierten el largo y corto plazo en beneficios para la entidad.

## **iii. OBJETIVO.**

“Se afirma que los principales objetivos de la capacitación son:

- a. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- b. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras actividades más complejas y elevadas.

---

<sup>60</sup> Trabajo de Graduación: Lazo Yeraldi y Otros, 2017 LA CAPACITACIÓN EN LAS MUNICIPALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE, CASO PRÁCTICO ALCALDÍA MUNICIPAL DE APASTEPEQUE, Pág. 50

- c. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentar la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.”<sup>61</sup>

#### **iv. BENEFICIOS.**

La capacitación contribuye a mejorar la forma de realizar las actividades de una organización por la cual se pueden estipular una serie de beneficios, como los siguientes:

##### **“BENEFICIOS PARA LAS PERSONAS.**

- Lo ayuda en la toma de decisiones y solución de problemas
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones
- Forjar líderes y mejora las aptitudes comunicativas
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto
- Permite el logro de metas individuales
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual

##### **BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN.**

- Mantiene la competitividad de la organización
- Incrementa la rentabilidad
- Mejora el conocimiento del puesto y de la organización a todos los niveles
- Eleva la moral
- Promueve la identificación con los objetivos de la organización
- Crea mejor imagen

---

<sup>61</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Octava Edición. México: McGraw Hill, Pág. 387.

- Mejora la relación jefes-subordinados
- Ayuda en la comprensión y adopción de nuevas políticas
- Proporciona información con respecto a necesidades futuras
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Promueve el desarrollo del personal
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas
- Promueve la comunicación en toda la organización
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto

#### **BENEFICIOS EN LAS RELACIONES HUMANAS.**

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados
- Hace viables las políticas de la organización
- Alienta la cohesión de los grupos
- Fomenta una atmósfera de aprendizaje
- Mejora la calidad del hábitat en la empresa”<sup>62</sup>

#### **v. PLANES DE CAPACITACIÓN.**

“Un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos”

Los cambios en el entorno, han de ser entendidos como oportunidades, no como amenazas. Ir por delante de la competencia puede suponer una ventaja competitiva muy alta, por lo que resulta imprescindible que los empleados adquieran los

---

<sup>62</sup> William B. Werther, 2008. Administración de Recursos Humanos, Sexta edición, México: McGraw-Hill. Pág.254.

conocimientos, aptitudes y actitudes necesarias y sean capaces de transferirlas a sus puestos de trabajo.

“Para elaborar un plan de capacitación de la forma correcta se deben incluir los siguientes puntos:

- Atender una necesidad específica para cada ocasión.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- División del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas.
- Determinación del contenido de la capacitación.
- Selección de los métodos de capacitación y la tecnología disponible.
- Definición de los recursos necesarios para implementar la capacitación, como tipo de capacitador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, entre otros.
- Definición de la población meta, es decir, las personas que serán capacitadas:
  - a) Número de personas.
  - b) Tiempo disponible.
  - c) Grado de habilidad, conocimientos y tipo de actitudes.
  - d) Características personales de conducta.
- Lugar donde se efectuará la capacitación, con la consideración de las opciones siguientes: en el puesto, fuera del puesto, pero dentro de la empresa y fuera de la empresa.
- Tiempo o periodicidad de la capacitación, horario u ocasión propicia.
- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.
- Control y evaluación de los resultados para revisar los puntos críticos que demandan ajustes y modificaciones al programa a efecto de mejorar su eficacia.”<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Chiavenato, Idalberto. 2007. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Octava Edición. México: McGraw Hill, Pág. 39

## **CAPITULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO, PARA CONTRIBUIR A OPTIMIZAR SU DESEMPEÑO EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.**

#### **A. IMPORTANCIA.**

El proceso de contratación del personal representa un conjunto de instrumentos técnicos (políticas, normas, reglas, procedimientos) necesarios para dirigir a las personas que se encuentran laborando y que se incorporaran en el futuro a la empresa con el fin de beneficiar a su desempeño en el puesto de trabajo, ya que el recurso humano es considerado el capital más importante con el que cuenta una empresa para su correcto funcionamiento.

Es de suma importancia brindarle mayor atención a los resultados que genera el funcionamiento de Comercial DERAS y así darle solución a ciertas ineficiencias con respecto al proceso de contratación que implementan actualmente, ya que no cuentan con una estructuración formal y escrita de éste, es por ello que se llevó a cabo una investigación de campo sobre el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano.

La importancia de este capítulo radica a que, mediante la aplicación de técnicas y herramientas para la recopilación de información como las encuestas a los trabajadores y entrevista a los propietarios, permitió conocer la situación actual de la empresa y realizar el Diagnóstico que refleja la necesidad de contar con una unidad de Recursos Humanos que contribuya a mejorar el funcionamiento, aplicación del proceso antes mencionado, y desarrollo de la empresa. Permitiendo de igual manera que se obtuvieran los insumos necesarios para establecer conclusiones de la problemática en estudio.

## **B. OBJETIVOS.**

### **1. OBJETIVOS GENERAL.**

Realizar diagnóstico mediante una investigación de campo que permita identificar la situación actual del funcionamiento y desarrollo de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano en la empresa Comercial DERAS, para mejorar la eficiencia de éstos y el desempeño laboral.

### **2. OBJETIVO ESPECIFICO.**

- a. Diseñar los instrumentos de recolección de información para determinar la situación actual del proceso de contratación de personal de la empresa Comercial DERAS.
- b. Realizar análisis de la información obtenida de las diferentes fuentes para la elaboración diagnóstico de la situación actual de la empresa Comercial DERAS del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano en la empresa.
- c. Identificar las deficiencias en la aplicación de las funciones de administración de recursos humanos para contribuir a mejorar la eficiencia de los procesos existentes y al desempeño laboral.



## **C. MÉTODO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

### **1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **a. MÉTODO CIENTÍFICO**

En la investigación se utilizó el método científico, ya que permitió establecer mayor objetividad en la recopilación, tratamiento y análisis de la información. Se aplicó una serie de instrumentos estructurados para obtener la información precisa como el cuestionario y la guía de entrevista.

#### **b. MÉTODOS AUXILIARES**

##### **i. MÉTODO DE ANÁLISIS.**

Se analizaron las variables involucradas en el problema de estudio, preguntando directamente a los trabajadores operativos y administrativos por medio de un cuestionario y entrevista a los propietarios. Por lo tanto, se utilizó este método ya que permitió observar y examinar detalladamente todos los aspectos relacionados con el proceso que se lleva a cabo para la selección y contratación del personal en la empresa, debido a que se separó en cinco áreas: reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación que contribuyó a verificar el funcionamiento de cada uno de estas.

##### **ii. METODO DE SÍNTESIS.**

Después de haber analizado los diversos factores del proceso de contratación del talento humano por separado. Se procedió a la recomposición de todas las partes en estudio, lo que permitió la elaboración del diagnóstico, conclusiones y recomendaciones sobre las necesidades e ineficiencias identificadas en la problemática de cómo se ha ido desarrollando en la actualidad el proceso de contratación en la empresa, dando lugar a la formulación de una propuesta orientada a la administración eficiente del talento humano por medio de un proceso ágil y detallado de contratación que contribuya a aumentar el desempeño laboral.

## **2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Fue de carácter explicativa, esto permitió explorar las razones, las características de los factores que intervienen en la problemática de no contar con un buen proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano.

## **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

El diseño que se aplicó es el no experimental, ya que no se realizó manipulación de variables, solo se realizó la observación de la problemática lo que implica relatar los hallazgos de la investigación realizada y posteriormente se planteó las recomendaciones para mejorar el proceso de contratación que se lleva a cabo en la empresa.

## **4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

### **a. TÉCNICAS.**

#### **i. ENTREVISTA.**

Esta contribuyó a la obtención de datos relevantes y de mucha utilidad, para la estructuración del diagnóstico y la propuesta de solución a la problemática identificada.

Esta consistió en reunirse con los propietarios de la empresa que representan el máximo nivel de autoridad lineal tanto en la sucursal 1, como en la sucursal 2, en el cual se llevaron a cabo una serie de preguntas estructuradas que permitió la obtención de información precisa y completa.

#### **ii. ENCUESTA.**

Se utilizó para la obtención de información de los sujetos en estudio, es decir los trabajadores que forman parte de Comercial DERAS. Fue vital la utilización de esta técnica para la recopilación de la información de parte de la población representada

por la muestra. Posteriormente, se tabulo, se realizó análisis y se planteó el diagnóstico, esto dio una pauta para el planteamiento de la propuesta de solución.

Es de aclarar que nuestra muestra equivale a la población, debido a que es un total de 30 personas. Que laboran en la empresa, por lo tanto, se llevó a cabo un censo.

## **b. INSTRUMENTOS.**

### **i. GUÍA DE ENTREVISTA.**

Este instrumento permitió recopilar información suficiente y fundamental sobre el tema de investigación.

Se utilizó una guía de entrevista estructurada, que se le realizó al propietario de la empresa Comercial DERAS, que a la vez es la persona con la mayor autoridad y toma de decisión dentro de la empresa, y a su hijo que es el propietario de la otra sucursal lo que permitió la obtención de información más amplia y precisa para poder conocer la situación actual de la empresa.

### **ii. CUESTIONARIO.**

Este instrumento se utilizó para recolectar los datos de la encuesta, y consistió en estructurar un conjunto de ítems de preguntas con respuestas específicas, para obtener información de los trabajadores, lo que permitió conocer sus opiniones. La estructura del cuestionario se formuló con preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple que contribuyó a obtener información precisa, para la elaboración del diagnóstico y la propuesta de solución.

## **5. FUENTES DE INFORMACIÓN.**

### **a. PRIMARIA.**

En primera instancia los propietarios de la Empresa Comercial DERAS. Quienes son los que están a cargo de una sucursal cada uno constituyen el primero de los sujetos de estudio, ya que mediante la entrevista que se realizó proporcionó información

relevante y actual del tema de investigación, en segundo lugar, los empleados, que brindaron datos importantes mediante las respuestas que brindaron en el cuestionario.

#### **b. SECUNDARIA.**

Se hizo uso de libros, leyes, trabajos de graduación, sitios web y guion de clase, para la obtención de información importante para la investigación.

### **6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de Comercial DERAS, en las dos sucursales, la principal se encuentra ubicada en 4.a Calle Poniente Bo. El centro de la ciudad de Zacatecoluca, del departamento de la Paz, y la otra sucursal está ubicada en la tercera avenida norte, y sexta calle poniente, Barrio candelaria, esquina opuesta de la agencia de Banco agrícola en la ciudad antes mencionada.

### **7. UNIDADES DE ANÁLISIS.**

El objeto y sujeto de estudio que se relacionan con el tratamiento inicial de la investigación serán los siguientes:

#### **a. OBJETO DE ESTUDIO**

Comercial DERAS.

#### **b. UNIDADES DE ANÁLISIS**

Los propietarios que son los encargados del funcionamiento y control de la empresa, y los empleados las cuales laboran dentro de la empresa que se encargan de realizar y desempeñar sus tareas de manera correcta para el buen funcionamiento de la empresa.

### **8. DETERMINACIÓN DE UNIVERSO Y MUESTRA.**

#### **a. UNIVERSO.**

En Comercial DERAS el universo estuvo compuesto por:

Universo 1: En la entrevista se tomó como universo a los propietarios, que son la máxima autoridad, quienes están a cargo de las dos sucursales los cuales son los responsables del área de recursos humanos.

Universo 2: Se tomó en cuenta a los 30 trabajadores de las dos sucursales a los cuales se les paso el cuestionario.

#### **b. MUESTRA.**

Debido a la cantidad de empleados que posee la empresa se tomó la totalidad de los empleados que posee como muestra, ya que se consideró como una muestra más representativa, tomando todas las unidades. Es por ello que se empleó un CENSO lo cual permitió obtener información más confiable.

#### **c. CENSOS.**

Este es cuando se estudia la totalidad de las unidades de análisis, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. Debido a que la población total de la investigación es pequeña se realizó un censo dirigido a los 30 trabajadores.

### **9. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

#### **a. TABULACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.**

La información recopilada en la empresa en estudio se presentó clasificada y ordenada por medio de la utilización de cuadros estadísticos. La tabulación se realizó con respecto a cada una de las preguntas planteadas en el instrumento de investigación, las cuales se muestran con su objetivo respectivo.

Los datos obtenidos a través de las encuestas fueron tabulados en hojas de cálculo Excel, luego se procedió a seleccionar la información por medio de tablas dinámicas. Finalmente se elaboraron gráficos para presentar los resultados de cada pregunta de forma clara y entendible. La información que se obtuvo en la investigación fue interpretada por el equipo investigador para elaborar el diagnóstico de la situación actual de la empresa Comercial DERAS.

## **D. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

### **1. NORMAS, POLÍTICAS Y REGLAS DE TRABAJO.**

Comercial DERAS no posee actualmente un documento escrito donde estén plasmadas las normas, políticas y reglas de trabajo (Ver Anexo 2: Guía de entrevista , pregunta 21), la forma en que se las dan a conocer al aspirante seleccionado es de manera verbal con una pequeña capacitación en el primer día de trabajo (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 19), esto tiende a crear un ambiente de confusión, olvido de las normas que provocan errores, por lo cual existe una necesidad de un proceso bien estructurado para que se les dé a conocer esa información. Los propietarios de Comercial DERAS mencionan que el manual de bienvenida sí, les traerá beneficios (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 23), por lo tanto, permitirá que la empresa tenga de manera formal y escrita estos datos y darlo a conocer a los trabajadores y permitir que desempeñen su labor de manera eficaz apegado a las políticas.

### **2. VISIÓN Y MISIÓN.**

Comercial DERAS cuenta con misión y visión que tratan de transmitírselas a sus colaboradores a través de la práctica y de la efectiva comunicación, siendo la imagen a seguir a través del ejemplo en la calidad de atención que se le brinda al cliente, trabajadores con valores y temor a Dios, ayudar al más necesitado forma parte de la razón de ser de la organización, no las poseen de forma escrita, plasmado en un papel de manera formal este es un error que se ha cometido en la empresa, ya que un porcentaje considerable de empleados no poseen conocimiento de ello, lo que puede provocar que no se alcance: las metas planeadas y el cumplimiento de las estrategias a largo plazo, creando confusión entre los que la conocen el ser de la empresa y sus aspiraciones a futuro y los que no. (Ver Anexo 3, cuadro n°22, pregunta 19).

### **3. CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO.**

La comercial es una empresa cristiana, reconocida por sus valores, su responsabilidad social, su propietario tiene principios cristianos bien plasmados, que los busca transmitir a sus empleados, y tiene bien claro que empleados desmotivados son como un vehículo sin motor, ya que estos son el principal recurso con que cuenta la empresa para lograr sus objetivos, es por ello que cuenta con una gama de incentivos cualitativos y cuantitativos que ayuda a que estos se mantengan motivados y el deseo de hacer sus tareas encomendadas de manera eficiente, de igual manera el ambiente de trabajo que se percibe en la empresa es un punto a favor que mejora el desempeño.(ver Anexo 3, cuadro n°28, pregunta 25). Además, es de mencionar que la empresa dispone de manuales elaborados como el de organización y de descripción de puestos, pero han sido elaborados de manera rápida, en el momento para solventar una necesidad que se les presento (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 21), por lo anterior se vuelve de mucha importancia la elaboración del manual de descripción de puestos de manera adecuada y técnica para que el colaborador tenga claridad las tareas que debe de realizar y los requisitos que debe de cumplir en su cargo desempeñado.

### **4. COMPROMISO CON LA EMPRESA A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE METAS.**

Comercial DERAS cuenta con planes de trabajo que se los dan a conocer a sus empleados (Ver Anexo 3, cuadro n°29, pregunta 26), pero con la limitante de que no los posee de forma escrita, esto tiende a crear confusión ya que hay empleados que dicen no conocerlos, pero, sin embargo, esto no afecta al cumplimiento de las metas en la empresa, como en ventas y cobranzas recuperación de deudas ya que todos los empleados se sienten comprometidos, para la adecuada realización de su trabajo. Ya que la empresa posee una gran gama de incentivos que contribuye a mantenerlos motivados lo que provoca que estos se sientan con el entusiasmo de desempeñar sus labores de la manera correcta. (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 25)

## **E. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMERCIAL DERAS, RESPECTO A LA NECESIDAD DE ADMINISTRAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN QUE FAVOREZCA A OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO.**

### **1. ASPECTO GENERAL DEL RECURSO HUMANO.**

En la actualidad Comercial DERAS sí, realiza un proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción, lo que aseguran en su mayoría los colaboradores de la empresa, pero este no tiene secuencia lógica y no se encuentra escrito, se hace por medio de la experiencia adquirida a través de la trayectoria de la empresa (ver Anexo3, cuadro n°4, pregunta 1). No se cuenta con un área de Recursos Humanos que administre el personal y que sea la encargada de ejecutar y actualizar los procesos, pero según las opiniones es factible que se pueda crear y que brindaría beneficios como una mejor integración y orientación del trabajador en el ambiente laboral de la empresa, aplicar las normas y políticas de personal (ver Anexo 3, cuadro n°7, pregunta 4). El diseño y elaboración de un proceso de contratación de personal adecuado eficiente, ordenado, y con secuencia lógica permitiría a la empresa incorporar al talento humano que sea idóneo al puesto de trabajo y se acople a lo que la empresa busca. (Ver Anexo 3, cuadro n°5, pregunta 2).

### **2. PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.**

Comercial DERAS cuenta con un proceso de reclutamiento informal no se encuentra bien estructurado, ni de forma escrita, lo que utiliza son ciertos parámetros y características (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 1) que han sido establecidos por ellos al pasar de los años ya que en un principio era una tienda y no contaban con muchos empleados y no había la necesidad de contratar más personal, pero desde su fundación se estableció un requisito importante que toda persona que quiera trabajar en la empresa debe cumplir (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 2), es que debe ser cristiana no importando la religión a la que pertenezca, los demás requisitos dependen del cargo que van a ocupar.



Cuando en la empresa surge la necesidad de ocupar un puesto utiliza el reclutamiento interno y externo, siendo el más frecuente el segundo aplicando la recomendación de candidatos por parte de los empleados (Ver Anexo 3, cuadro n°8, pregunta 5), pero teniendo en cuenta ciertos aspectos como conocer los valores, actitudes del recomendado, etc.

Cuando en la empresa surgía la necesidad de contratar personal el medio utilizado para atraer a candidatos era a través de la página de Facebook, en donde se colocaba la publicación (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 4), en estos últimos años la práctica ha cambiado ya que toman en consideración los Currículum que llegan a dejar a la empresa o la recomendación que los empleados hacen (Ver Anexo 3, cuadro n°9, pregunta 6), ya que brindan más confianza porque consideran que estos no se atreverían a recomendar a alguien de dudosa reputación.

Comercial DERAS por ser una empresa en crecimiento, van surgiendo necesidades al pasar de los años, como de contar con más personal que sea eficiente y de buen desempeño en la realización de las tareas encomendadas, actualmente no se cuenta con un proceso de reclutamiento estructurado, el personal que actualmente labora en la empresa esta consiente de esta necesidad que se tiene al interior de la empresa y los beneficios que le traerían.

### **3. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.**

En la empresa no se cuenta con un proceso de selección estructurado ya que esto se lleva a cabo de manera no estandarizada debido a que se aplican procedimientos no definidos o previamente determinados, la recepción de Currículum se hace de manera general se utiliza para sacar al idóneo acorde a los requisitos del puesto (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 5), al igual la entrevista de selección es aplicado a todos los que quieran ocupar un puesto dentro de la empresa, los encargados de realizarlas son el dueño de la empresa, el hijo y los dos gerentes (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 7), (Ver Anexo 3, cuadro n°13, pregunta 10), en el cual se le realizan ciertas preguntas lógicas a todos los candidatos, no existe una guía de entrevista estructurada (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 8).

En relación a las evaluaciones o pruebas que los candidatos deben completar para formar parte de la empresa, según los datos recaudados es la entrevista de selección (Ver Anexo 3, cuadro n°12, pregunta 9), ya que permite obtener más información y verificar lo que está planteado en el Currículum es verdad. Las autoridades de la empresa no han estructurados pruebas de conocimiento, técnicas que permitan medir las competencias, conocimientos, experiencias, lo que se implementa actualmente son 15 días de prueba donde se determina sí, esta persona es acta para ocupar el puesto (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 10).

El tiempo de ejecución del proceso de selección varía entre los candidatos, ya que la mayoría puede llegarlos a culminar o completar todos los requerimientos entre 3 a 5 días, pero existe un porcentaje de personas que lo hacen en menor tiempo y en más de 5 días (ver Anexo 3, cuadro n°14, pregunta 11), lo cual indica que no existe un tiempo establecido por la empresa, dejando en evidencia la falta de una normativa y procedimientos que indiquen y sirvan de guía para orientar a la entidad a realizar un proceso ordenado y eficiente.

En la empresa es muy evidente la falta de un proceso de selección estructurado que cuente con pruebas de conocimientos, técnicas y psicológicas apropiadas para evaluar al personal que se va a contratar sea el indicado y posea las aptitudes para ocupar el puesto.

#### **4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL.**

La empresa cumple con una de las disposiciones que están establecidas en el código de trabajo, que es el contrato de trabajo (Ver Anexo 3, cuadro n°17, pregunta 14), en donde están establecidas las obligaciones y derechos de ambas partes. Los trabajadores mencionaron que sí, se les dieron a conocer ciertos aspectos antes de firmar el contrato como salario, prestaciones laborales y horarios (Ver Anexo 3, cuadro n° 18, pregunta 15). Que consiste en formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del empleado como de Comercial DERAS.

En la empresa sí se le solicita ciertos documentos al momento de ejercer la contratación, aunque una pequeña cantidad de trabajadores mencionan que no es necesario, no obstante, los propietarios expresaron que la documentación que solicitan de primera instancia es el DUI (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 13), seguidamente el NIT, número de afiliación de AFP (Ver Anexo 3, cuadro nº19, pregunta 16) y una carta de recomendación la cual es indispensable para los aspirantes que sean de municipios aledaños para comprobar que lo que dicen es verdad, y no toman en cuenta otros documentos como solvencia de la PNC, antecedentes penales, exámenes médicos, entre otros. Las personas encargadas de la contratación es el propietario de la empresa y los gerentes de las sucursales (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 16).

## **5. PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL.**

La Administración actual de Comercial DERAS sí realiza un proceso de inducción, ya que los trabajadores en su mayoría manifestaron que al incorporarse a la empresa les dieron de manera práctica y verbal por parte de sus superiores para que la integración de ellos fuese rápida (Ver Anexo 3, cuadro nº 21, pregunta 18), la forma en que han considerado realizar este proceso es que se asigna a un encargado de cada área para explicarle, como funciona, que actividades tiene que realizar los trabajadores que se van incorporando pero con la supervisión siempre del gerente (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 17), esto brinda un gran beneficio ya que sabrán qué hacer ante diferentes circunstancias que se les presente. Una de las fallas que cometen la administración de la empresa es no contar con todos los procesos que realizan por escrito para aplicarlos y darlos a conocer de igual manera a todos los trabajadores y no crear confusión entre los que no tienen conocimiento de ello, por lo tanto, se vuelve necesario la aplicación de un proceso en donde se les den a conocer normas, políticas y reglas de trabajo (Ver Anexo 3, cuadro nº 20, pregunta 17).

Los gerentes se encargan de brindarles el primer día de trabajo cierta información de la empresa para que les sea mucho más fácil su integración (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 19), cometiendo un error en ello ya que tiende muchas veces a

olvidárseles la información proporcionada ya que no existe un documento en físico donde este plasmado como un Manual de Bienvenida que les permita consultar cuando tengan duda y que plasme los beneficios a los que son acreedores.

Al preguntar si la descripción de las tareas a desempeñar era clara y comprensible, la mayoría respondió que sí, lo que es un indicador que la empresa se esfuerza por integrar de manera rápida al nuevo talento humano (Ver Anexo 3, cuadro n° 24, pregunta 21). Siendo necesario el contar con manuales administrativos para mejorar el desempeño de los trabajadores. (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 22).

## **6. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN.**

En el censo realizado a los trabajadores de la empresa, los datos recaudados arrojan que sí se les da capacitación (Ver Anexo 3, cuadro n°25, pregunta 22), para reforzar sus conocimientos, esto se comprobó con la entrevista realizada a los propietarios, ya que ellos manifestaron que sí se les proporciona y es de mucha importancia para mejorar el desempeño de sus colaboradores (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 24)

Es de amplia aceptación la implementación de un procedimiento de capacitación de personal que contribuiría a un mejoramiento eficiente en el desarrollo profesional y laboral dentro de la empresa para alcanzar metas de interés en común dentro de la Comercial (Ver Anexo 3, cuadro n°26, pregunta 23). En la entrevista los gerentes confirmaron que la capacitación la cual brindan ellos es solamente verbales, en la cual no poseen planes de capacitación o métodos de capacitación en ciertas áreas como por ejemplo ventas que sería de mucha ayuda para lograr tener un personal aún más preparado y para alcanzar logros dentro de la empresa y brindar una atención de calidad a los clientes.

Lo que sí existe es un supervisor que es la persona encargada de evaluar e identificar los puntos a mejorar, capacitar y enseñar cómo se debe de realizar las tareas en su puesto de trabajo contribuyendo a la mejora continua. (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 12).

La capacitación es un medio que ayudará a la empresa para alcanzar las metas de manera más eficiente con el apoyo de cada uno de los colaboradores permitiéndoles además desarrollar su talento humano para emplearlo y que se refleje en la atención al cliente, manejo de inventarios, conocimientos sobre las características de los productos, crear fidelidad de los clientes, entre otros.

## **7. DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO.**

Comercial DERAS es una empresa cristiana que inculca a sus trabajadores valores y a brindar un excelente servicio a sus clientes, ya que estos son la razón de ser de la entidad, la gerencia toma a bien explicarles en las primeras horas de trabajo de manera verbal los estatutos con que cuentan sobre el desempeño y normas disciplinarias (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 20), esto ayuda a que los trabajadores tengan claro que hacer para alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad, tomando en consideración la información brindada.

De igual manera la empresa se preocupa por dar incentivos que contribuyen a aumentar la motivación, y que sus trabajadores se sientan comprometidos con ellos y realizar bien su trabajo por eso cuando se les pregunta cómo se sienten en la realización de sus labores todos dicen ser eficientes y eficaces (Ver Anexo 3, cuadro n°27, pregunta 24), en los datos obtenidos en la entrevista lo confirman ya que los gerentes dicen tener un excelente desempeño de parte de sus trabajadores (Ver Anexo 2: Guía de entrevista, pregunta 25).

Se puede decir que sí, existe un buen desempeño, ya que la empresa se preocupa por brindarle todas las herramientas para tener buenos resultados como son darles a conocer los planes a cumplir, metas de la empresa, les brindan un buen ambiente, las condiciones físicas de trabajo idóneas, incentivos todo esto se traduce en rentabilidad. Pero también hay puntos que mejorar como lo son normas de control interno bien definidas, metas expuestas a todo el personal y que exista una filosofía de empresa clara que les recuerde los fines que persiguen y lo fundamental que es su desempeño para alcanzar los mismos.

## **F. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.**

Comercial DERAS no cuenta con una representación gráfica de las líneas de mando en relación de un puesto de trabajo a otro, en pocas palabras un organigrama, la mayoría de los colaboradores manifiestan que existe uno dentro de la empresa, lo que es un indicador que conocen cómo se compone el nivel de autoridad lineal, a quienes debe reportarse, ya que se les dice en su primer día de forma verbal (Ver Anexo 3, cuadro n°23, pregunta 20). Lo cual a largo plazo representa una desventaja ya que no todos los colaboradores lo conocen a detalle, que implicaría que cuando se presenten problemas y no estén los propietarios o administradores, no encuentren a quien acudir para la pronta solución. Es de importancia identificar quienes son los supervisores y así mejorar los canales de comunicación dentro de la empresa.

## **G. ALCANCES Y LIMITACIONES.**

### **1. ALCANCES.**

Los alcances obtenidos en la realización del estudio son:

Con la investigación se obtuvo conocimientos más amplios de las funciones de Reclutamiento, Selección, contratación e inducción de personal. Entre los que están las fuentes y medios para atraer candidatos, los requisitos, los criterios de evaluación aplicados a los aspirantes para formar parte de la empresa.

Se obtuvo acceso a información confiable y verídica por parte de los propietarios de Comercial DERAS y de sus trabajadores, a través de la utilización de una guía de entrevista y la realización de un censo, quienes estuvieron en la disposición de llenar los instrumentos de recolección de datos.

Con el diagnóstico realizado en la investigación se elaboró una propuesta de solución para resolver la problemática que presenta la entidad, se estructuró un proceso de

reclutamiento, selección, contratación e inducción que permita optimizar el desempeño laboral en Comercial DERAS.

## **2. LIMITACIONES.**

Entre las limitaciones del estudio están:

Datos parciales en la recolección de la información sobre los procesos existentes de reclutamiento, selección, contratación e inducción, aplicación de políticas, normas y sanciones ya que no se encuentran escritos.

Escaso tiempo del personal de Comercial DERAS y los propietarios, para contestar el instrumento de investigación, así como demora en el acceso a la institución para poder realizar la investigación de campo.

## **H. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **1. CONCLUSIONES**

- En Comercial DERAS se puede crear un ambiente de confusión, incertidumbre o dudas en su razón de ser, su propósito de largo plazo y los valores que promueven afectando en el desarrollo de sus actividades, debido a que no todos los colaboradores conocen con exactitud y claridad su filosofía organizacional, ya que la empresa los da a conocer de manera verbal y tratando de ser el ejemplo a seguir.
- En Comercial DERAS no existe un departamento de Recursos Humanos, que sea el encargado de crear políticas, normativas y aplicar las funciones de administración de personal y a la vez cuente con las personas encargadas de la planeación de las necesidades de personal y de ejecutar los procesos y procedimientos debidamente ordenados.
- La empresa no cuenta con una herramienta administrativa que sirva como documento escrito de respaldo, que ayude a acoplar a los trabajadores en el ambiente laboral y brinde garantía para dar a conocer (normas, políticas, reglas, y planes de trabajo) y a la vez que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- En la empresa se hacen uso de ciertos parámetros en el proceso de reclutamiento, que se han ido estableciendo según la necesidad que surge de contratar más personal, actualmente solo se cuenta con un requisito primordial que toda persona que entre a trabajar en la empresa debe cumplir.
- Comercial DERAS en el proceso de selección hace uso solamente de una técnica que es la entrevista, pero poseen la limitante de que no cuentan con un guion de entrevista estructurada que contribuya a obtener la información necesaria de todos los aspirantes para poder realizar la comparación de aspirantes.
- En la empresa no se aplican pruebas de conocimiento, ni exámenes psicométricos que son limitantes al momento de evaluar al talento humano que ocuparán puestos de trabajo que se consideren estratégicos, que tendrán muchas responsabilidades, autoridad o toma de decisión.



- Después que el personal ha sido seleccionado deben presentar una serie de documentos requeridos y solicitados para la creación de un expediente de trabajador, pero en la empresa no se tienen establecidos cuales deberán ser presentados por todos los seleccionados por igual, esto tiende a crear confusión entre ellos ya que no a todos se les solicita lo mismo.
- Comercial DERAS en su proceso de inducción que realiza lo aplican en las primeras horas que el colaborador se integra de manera verbal y no está estipulado de manera concreta, lo cual puede implicar olvidos, ineficiencias o cometer errores durante la etapa de prueba, ya que no cuentan con un documento escrito como el manual de bienvenida que facilite el proceso.
- En la empresa existe un buen cumplimiento de metas y la alta dirección como los colaboradores están conformes con el desempeño laboral realizado en el tiempo que lleva en la empresa. Pero no existen planes de capacitaciones estipulados o la manera de como estructurarlos, aunque en la empresa si se lleva a cabo la capacitación en busca de la mejora continua.
- Comercial DERAS no cuenta con un proceso completo de reclutamiento, selección, contratación e inducción escrito que permita incorporar al talento humano idóneo que estén acorde a los requisitos del puesto de trabajo y a la identidad de la empresa que facilite la toma de decisión de quien contratar, que sea eficiente, preciso, comprensible.

## 2. RECOMENDACIONES.

- Es de mucha importancia para la empresa que cuente con su filosofía organizacional definida y escrita, para facilitar que se dé a conocer a sus colaboradores con frecuencia o ubicarlos en una parte específica de la sucursal en donde todos tengan acceso; y así motivarlos a que sean parte del éxito y que cumplan con los objetivos planteados como empresa.
- Comercial DERAS resultaría beneficioso crear un departamento de Recursos Humanos donde exista una persona encargada de esta área, de plantear las estrategias, de mantener los procesos actualizados y ejecutarlos de manera eficiente, y de mantener la motivación del personal a través de incentivos o planes de beneficios legales y extralegales que permita aumentar el desempeño y el rendimiento de los colaboradores.
- Comercial DERAS debe de formular normas, reglas, políticas que se apliquen como medidas de control interno para conservar un buen ambiente de trabajo y mantenerlas en forma escrita y a la vista de los trabajadores para su difusión y cumplimiento, que contribuyan a mejorar la adaptación del personal y a su desempeño laboral a través del efectivo cumplimiento de ellas.
- Se recomienda a la empresa estructurar los perfiles de los puestos tipos con los que cuenta actualmente, permitiendo que a la hora que surge la necesidad de contratar poder dar a conocer los requisitos que deben cumplir para optar al puesto con más facilidad y así atraer al talento humano idóneo con las cualidades y conocimientos idóneos.
- Se sugiere a Comercial DERAS para facilitar la tarea de las personas encargadas de realizar las entrevistas a los aspirantes el hacer uso de un guion de entrevista previamente elaborado con criterios estipulados y definidos que permitan identificar, anotar y evaluar de manera precisa si cumplen con los requisitos del puesto de trabajo y las aptitudes que posee.
- Se recomienda a la empresa implementar nuevas técnicas de selección que contribuyan a seleccionar al talento humano indicado para ocupar un puesto de trabajo, entre estas las pruebas de conocimientos para identificar fortalezas y

debilidades, y los exámenes psicométricos que identifiquen las cualidades, aptitudes y capacidades de las personas.

- Es importante que la administración de la empresa establezca de manera formal la documentación a solicitar a todos los seleccionados, siendo estos: DUI, NIT, número de afiliación de AFP, número de seguro social, carta de recomendación, referencias personales, solvencia de la PNC, licencia de conducir (Si el puesto de trabajo lo exige), exámenes médicos.
- Se recomienda el hacer uso del Manual de Bienvenida que deberá contener políticas, normas, reglas, la razón de ser, su propósito, incentivos y el respectivo organigrama que represente gráficamente las líneas de mando y de autoridad lineal para saber a quién se debe acudir como jefe inmediato. Lo cual facilitará el proceso de inducción y permitirá al trabajador conocer todos los aspectos y así se facilite la consulta ante cualquier duda realizando de manera efectiva la labor asignada.
- Comercial DERAS debería de realizar y ejecutar planes de capacitación con temas de interés para la empresa y de beneficios para el colaborador que le permitan mejorar sus habilidades, destrezas y conocimientos que le permitan mejorar su desempeño, reducir, errores y a la vez minimizar costos y maximizar la rentabilidad gracias a un correcto desarrollo del talento humano.
- Se recomienda a la empresa implementar la propuesta del capítulo 3 de este trabajo de investigación, ya que les permitirá satisfacer sus necesidades de contratar personal a futuro, más si se realizan la apertura de nuevas sucursales en otros departamentos o municipios, lo que les permitirá identificar e incorporar a los mejores aspirantes de manera precisa con un proceso de bajo costo y efectivo.

### **CAPÍTULO III**

#### **DISEÑO DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR SU DESEMPEÑO.**

##### **A. IMPORTANCIA DEL CAPÍTULO**

Comercial DERAS es una empresa cristiana dedicada a la comercialización de electrodomésticos de calidad y al buen precio, trata de inculcarles a sus trabajadores valores y la importancia de los clientes para el éxito de la empresa.

Al momento de realizar la investigación en la empresa Comercial DERAS, permitió constatar que no se dispone de un proceso estructurado para poder integrar nuevo personal a la empresa, aunque el método que actualmente se utiliza ha tenido buenos resultados ya que les ha permitido crecer por su buena gestión en la administración del talento humano; pero sin embargo, presenta ciertas ineficiencias que fueron percatadas en las encuestas realizadas, por ejemplo: no disponen de un proceso de inducción estructurado con una herramienta que le sirva de apoyo como el manual de bienvenida o una entrevista con preguntas estructuradas.

Es por ello la importancia de este capítulo, en donde se plantea la propuesta de solución ante la problemática que se presenta, esto permitirá que se brinde las herramientas necesarias para facilitar el proceso y que se obtengan buenos resultados, traducidos en la atracción del talento humano idóneo que conformara la empresa mejorando el desempeño de la misma.

Se presenta un proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción que se recomienda a Comercial DERAS implementarlo ya que le traerá beneficios.

## **B. OBJETIVOS**

### **1. GENERAL**

Elaborar un proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano que contribuya a optimizar su desempeño en la empresa Comercial DERAS.

### **2. ESPECÍFICOS**

1. Actualizar los procesos que se llevan a cabo en la empresa para la incorporación del nuevo personal con el propósito de mejorar el desempeño.
2. Brindar las herramientas necesarias que permitan mejorar el proceso de contratación que actualmente realiza la empresa.
3. Proporcionar un programa de capacitación que contribuya a aumentar los conocimientos y las habilidades para realizar las labores de manera eficiente del actual y nuevo personal que se incorpora a la empresa.

## **C. FILOSOFÍA EMPRESARIAL.**

### **1. MISIÓN.**

Somos una empresa dedicada a la Comercialización de productos electrodomésticos de calidad y al mejor precio para el hogar. Orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mediante la atención personalizada y amabilidad en el servicio brindado por nuestros colaboradores, además estamos comprometidos con la responsabilidad social empresarial.

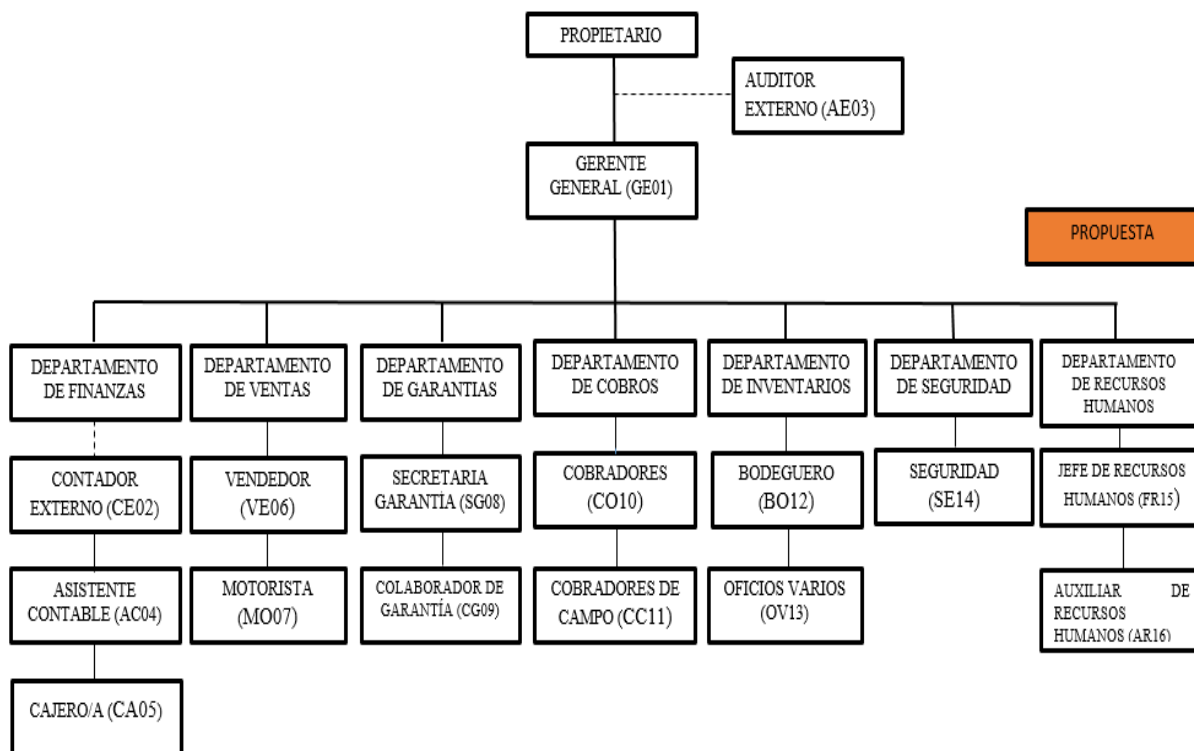
### **2. VISIÓN.**

Ser una empresa reconocida a nivel nacional en la comercialización de productos electrodomésticos para el hogar al mayoreo y al por menor; además destacarnos por nuestros productos de alta calidad al mejor precio y de contar con colaboradores capaces entregados a la mejora continua, reflejado en la calidad del servicio.

### **3. VALORES.**

- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Amabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Honestidad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Confianza
- ✓ Empatía
- ✓ Simpatía

#### 4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.



Elaboración propia.

#### D. CREACION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

La sugerencia de creación de este departamento en la empresa Comercial DERAS, surge de la necesidad de contar con un ente que sea el encargado de planear, diseñar y ejecutar los procesos con respecto al personal de la empresa.

##### 1. MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Contribuir a alcanzar el éxito y desarrollo de Comercial DERAS, a través de la correcta administración del talento humano con la finalidad de que logren un desempeño óptimo, proporcionando las condiciones adecuadas de trabajo y ser los encargados de los procesos de reclutamiento, selección e inducción.

## **2. VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.**

Ser partícipe del desarrollo de la empresa por medio del fomento de compromiso, mantener motivado al personal, siendo eficiente e innovadora en la implementación de los procesos administrativos acordes a la necesidad de la empresa, cumpliendo con las normas y valores organizacionales, permitiendo así aumentar su competitividad.

## **3. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.**

### **a. OBJETIVO GENERAL**

Ejecutar los procesos del área de Recursos Humanos reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación, para mantener altos niveles de desempeño en los actuales y futuros colaboradores fortaleciendo sus aptitudes, destrezas, habilidades a través de la estabilidad laboral, incentivos y permitiendo la superación personal.

### **b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- i. Realizar de manera eficiente los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción para disponer de personal idóneo que se adapte a la filosofía de la empresa.
- ii. Facilitar relación patrono-colaborador a través de políticas, líneas de mando definidas, normas y procedimientos formales y estandarizados en todas sus áreas.
- iii. Establecer políticas, programas, incentivos que promuevan la mejora continua de los colaboradores en las áreas que desempeñan.

## **4. ESTRATEGIAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.**

- a. Promulgar la filosofía organizacional de Comercial DERAS a cada uno de los colaboradores actuales y nuevos para integrarlos como ejes fundamentales con la finalidad de alcanzar los objetivos que se persiguen como empresa.



- b. Es vital contar con la descripción de los perfiles de los puestos de trabajo que permita que se lleve a cabo de manera adecuada el proceso los cuales se encuentra el Manual de Descripción de Puestos, siendo la base para realizar la divulgación de la vacante.
- c. El departamento de Recursos humanos está dotado de autoridad, autonomía y responsabilidad para su correcto funcionamiento, que le permita dirigir, integrar, corregir y solventar dificultades en relación a la administración del talento humano.
- d. Ejecutar y realizar actualización de los procesos que se lleven a cabo en la contratación de personal, con la finalidad de crear una ventaja competitiva al diferenciarse de los demás por medio del alto grado de compromiso y amabilidad de sus colaboradores que serán incorporados.
- e. Crear planes de incentivos cualitativos y cuantitativos para los colaboradores para aumentar la motivación.
- f. Realizar, diseñar o actualizar las herramientas administrativas como manuales administrativos que favorezcan a ejecutar las actividades de manera más rápida y precisa.

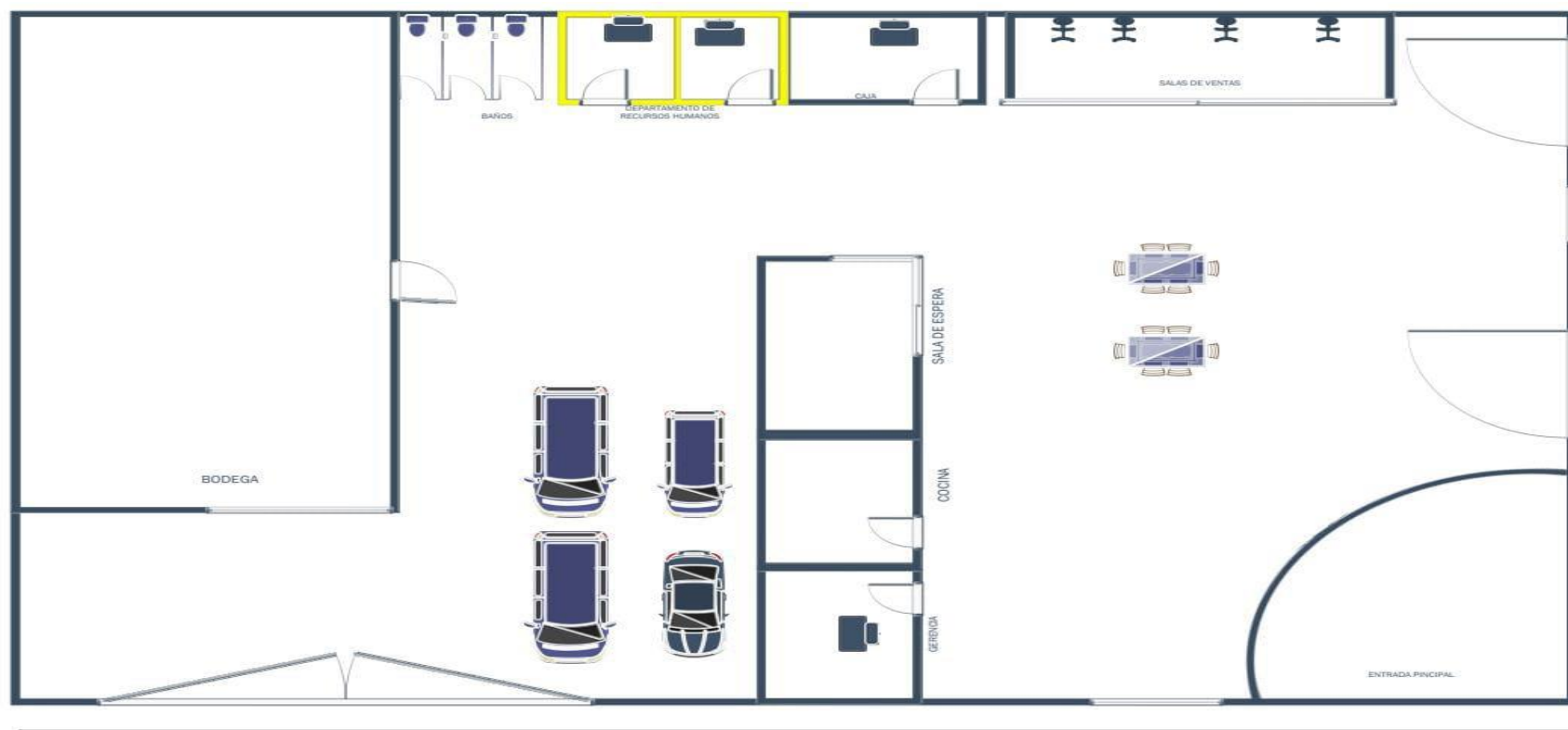
## **5. POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.**

El departamento de Recursos Humanos tendrá de base los siguientes lineamientos:

- a. Toda persona deberá someterse al proceso de reclutamiento y selección, para poder formar parte de la empresa.
- b. Establecer los procesos para poder dar a conocer la oferta laboral, elegir los candidatos y la contratación del personal con las competencias necesarias para ocupar un puesto.
- c. Tener canales de comunicación eficientes para servir de mediador cuando se presenten conflictos.
- d. Actualizar periódicamente la base de datos de Curriculum que se tienen archivados.
- e. Ser la ejecutora de la evaluación de desempeño para proponer programas de capacitación a la alta dirección para que se han aprobados

## 6. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Como primer punto se establece la ubicación donde se encontrará el departamento de Recursos Humanos.

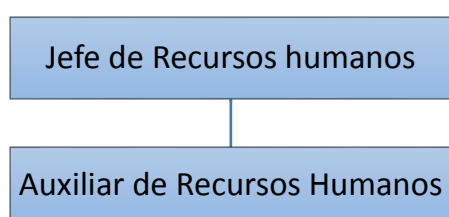


En el recuadro amarillo se propone la ubicación del departamento.

Como segundo punto se establece la descripción de la organización del departamento: Comercial DERAS es una empresa de crecimiento rápido por sus estrategias de mercado eficiente en las cuales su capital humano tiene un papel fundamental para el cumplimiento de las mismas en la excelente atención al cliente, en la investigación de campo se determinó que no poseen un departamento de recursos humanos, pero que es necesario el contar con un departamento que se encargue de dirigir al personal como apoyo a la alta dirección en proveerle insumos para la eficiente toma de decisión.

La estructura del departamento de recursos humanos estará conformada por dos puestos tipos de relación lineal que atenderán las actividades del personal.

En la siguiente figura se muestra de manera más comprensible:



El tipo de autoridad será lineal del Jefe de Recursos Humanos hacia el auxiliar de Recursos humanos. Siendo el Gerente General el supervisor del jefe del departamento de Recursos Humanos. Los perfiles para cada

puesto tipo tendrán que ser definidos por los gerentes y aprobados por el propietario. La autoridad de este departamento subordina a los otros departamentos a cumplir con las disposiciones que este ejerza.

## **E. CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCESO.**

### **1. IMPORTANCIA**

El capital humano con el que cuenta una empresa es el recurso más importante para su correcto funcionamiento y cumplimiento de objetivos. Las empresas deben de prestar atención a los procesos que utilizan para incorporar nuevo personal, y contar con una estructuración formal, escrita de ellos que les permitan incorporar al talento humano idóneo en los puestos de trabajo. El proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano, es un conjunto de actividades y pasos que se deben seguir en una organización para incorporar nuevo personal que cumpla con las expectativas del puesto a ocupar y a la vez proporcionarle información necesaria para

su correcto desempeño, esto contribuye a la rentabilidad de la empresa al disponer de personal con excelencia y calidad en el servicio que se brinda.

A través de la propuesta del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano le dará a la empresa Comercial DERAS, la información necesaria y los requerimientos a seguir que les permitan corregir las ineficiencias que actualmente presentan en el proceso que implementa e igual manera contar con el talento humano que tenga las competencias necesarias que contribuya a aumentar la eficiencia y eficacia de las actividades que realizan.

## **2. OBJETIVOS DEL PROCESO.**

### **a) GENERAL**

Facilitar el proceso de incorporación del nuevo personal a la empresa, que permita en el menor tiempo contar con el talento humano idóneo que contribuya a mejorar el desempeño de la empresa.

### **b) ESPECÍFICOS**

- i. Elaborar los procedimientos e instrumentos que faciliten la elección de candidatos idóneos para ocupar un puesto en la empresa.
- ii. Atraer en menos tiempo al talento humano indicado a la empresa que posea las habilidades y cualidades necesarias que contribuyan al éxito de esta.
- iii. Establecer parámetros que sirvan de base para la toma de decisiones al momento de seleccionar al personal idóneo que ocupara un puesto de trabajo.

## **3. POLÍTICAS.**

- a) El departamento de Recursos Humanos será el encargado de llevar a cabo el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.
- b) Se debe de aplicar el proceso de igual forma a todos los aspirantes a ocupar un puesto de trabajo dentro de la empresa.

- c) Aplicar el programa de capacitación a todo el personal de la empresa para mejorar sus habilidades.
- d) Se debe aplicar todos los lineamientos planteados para poder seleccionar al personal idóneo para ocupar un puesto.
- e) Hacer uso del presente proceso de la manera más eficiente posible ya que esto permitirá dotar a la empresa con personal calificado que se traducirá en rentabilidad para la misma.

#### **4. ESTRATEGIAS.**

- a) Es necesario determinar si el aspirante elegido es el apropiado para llevar a cabo un proceso de selección de manera precisa y ordenada; se entrevistará al candidato para crear un ambiente de confianza, se utilizarán pruebas técnicas, elaborar informe final del proceso de selección, documentarlo y por último se debe realizar la investigación del aspirante.
- b) Actualizar las descripciones de los puestos según las necesidades que surgen en el desarrollo de la empresa que permitan la búsqueda del personal idóneo.
- c) Para reclutar personal, utilizar primeramente fuentes internas como: bases de datos de trabajadores actuales. Si no se obtiene candidatos aceptables, se utilizarán fuentes externas como: publicación en medios impresos y redes sociales, agencias de empleo públicas y privadas, presentación espontánea, recomendación, otros.
- d) Para que resulte más fácil atraer personal idóneo a la empresa, es necesario contar con perfiles de los diferentes puestos tipos que posee la empresa, esto reducirá tiempo ya que solo se presentarán los que poseen todos los requisitos establecidos.
- e) Se debe de realizar un proceso de inducción utilizando una herramienta que le sirva de apoyo como el manual de bienvenida, donde se dé a conocer información de la empresa como la filosofía, historia, su estructura organizacional, que facilite la adaptación y orientación del nuevo miembro que se incorpora.

- f) Para mejorar el desempeño de los colaboradores se realizará una eficiente orientación y capacitación en búsqueda de la mejora continua para solventar dificultades que presentan los colaboradores identificadas a través de una evaluación.
- g) Para verificar la eficiencia del proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción se deben realizar evaluaciones continuas con un periodo de validez de un año que permita medir el desempeño del personal, esto contribuirá a verificar si ha habido cambios desde la implementación del proceso y se puede realizar mejoras o actualizarlo.

## **F. BENEFICIOS PARA LA EMPRESA EN LA EJECUCIÓN DEL PROCESO**

1. Mediante la aplicación del proceso permitirá a la entidad contar con personal idóneo que cumpla con las expectativas del puesto.
2. Contribuirá al logro de los objetivos organizacionales, por medio de disponer con personal comprometido con el éxito organizacional.
3. Existirá claridad en las responsabilidades que adquirirá el nuevo personal contratado.
4. Reducción del tiempo y costo ya que se contará con un proceso directo que permitirá atraer al personal idóneo.
5. Aumentará la transparencia en el proceso de contratación.
6. Mejorará la comunicación entre las áreas de la empresa.
7. Mejorará el control en la aplicación de los procesos.
8. Se tendrán las herramientas necesarias para llevar a cabo los procesos, lo que permitirá tomar decisiones correctas y en menor tiempo.

## **G. DISEÑO DEL PROCESO**

### **1. METODOLOGÍA PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.**

**a. POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO.**

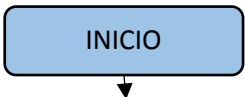
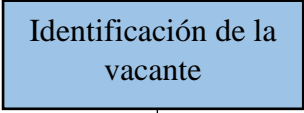
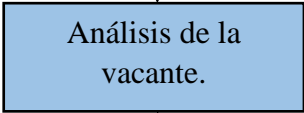
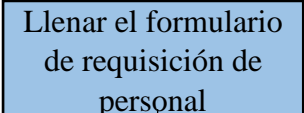
- La unidad de Recursos Humanos será la encargada de llevar a cabo todo el proceso de reclutamiento.
- La unidad de Recursos Humanos será la encargada de realizar la publicación de la vacante, haciendo uso del formulario de publicación y postulación de vacante.
- Se deberá hacer uso de los medios de reclutamiento antes expuestos para divulgar las ofertas de empleo, de manera que se pueda atraer suficiente cantidad de aspirantes que cumplan con los requisitos del puesto.
- En el caso de que surja una vacante se debe hacer uso en primera instancia del reclutamiento interno, buscar en los expedientes de los actuales empleados si existe una persona que lo pueda ocupar, brindándoles esa oportunidad y en caso de no encontrar hacer uso del reclutamiento externo para llenar la vacante.
- En el reclutamiento interno, el ascenso se realizará de manera automática sí solo existe un candidato que reúna los requisitos, caso contrario si hubieran más de un aspirante se someterán a un proceso para elegir al más idóneo.
- Se preferirán en el reclutamiento externo, a aquellas personas que tengan experiencia en el mismo rubro de la empresa o en atención a clientes.
- No debe existir distinción entre los requisitos solicitados, como raza, religión, color, estado civil, preferencia política.
- La edad del candidato se deberá ajustar al tipo de puesto a ocupar.
- Los currículos que sean llevados a la empresa por aspirantes tendrán vigencia por un período de 1 año.
- Los currículos de aquellos aspirantes que no cumplan con los requisitos de la vacante pero que sí califiquen para otros puestos de trabajo en la empresa, serán archivados para ser tomados como primera opción en próximas oportunidades.
- El instrumento que será la base para el proceso de reclutamiento será el Manual de Descripción de Puestos.
- Los candidatos que hayan reunidos los requisitos solicitados, pasarán al proceso de selección.

## **b. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.**

En el proceso se implementarán diversas fuentes y medios de reclutamiento con el propósito de atraer al talento humano con las competencias requeridas para ocupar un puesto en la empresa y que pueda desempeñar su trabajo de la manera adecuada, lo que se traducirá en rentabilidad.


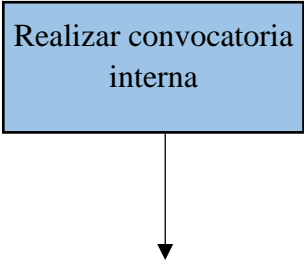
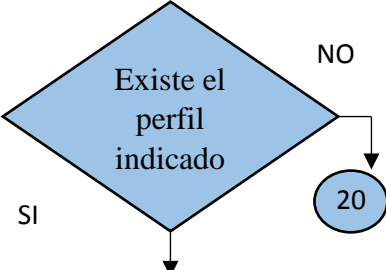

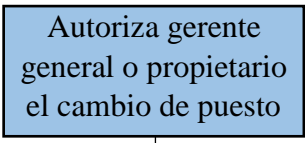
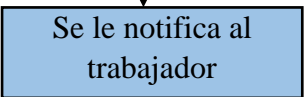
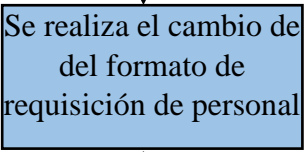
Se presentarán todos los pasos a seguir para poder tener buenos resultados y que los puestos vacantes que se tengan sean ocupados en el menor tiempo y por el personal idóneo que posea las habilidades requeridas permitiendo tener un buen desempeño. El responsable será la unidad de Recursos Humanos, en caso de no crearse serán los PROPIETARIOS Y LOS GERENTES los encargados de ejecutar el proceso.

### **FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO.**

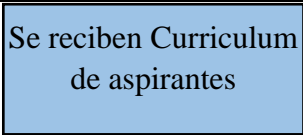
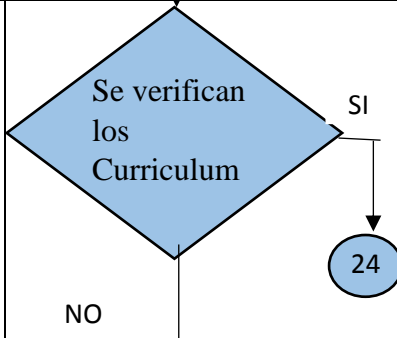
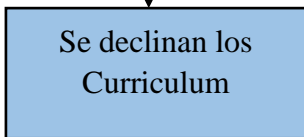
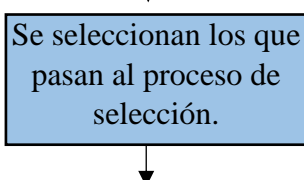
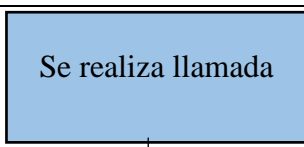
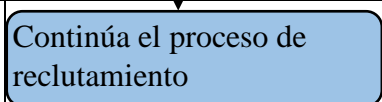
N°	ACTIVIDAD / PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
			
1		Existe la necesidad de contratar personal o se da a causa de apertura de nuevas sucursal.	Departamento que presente la necesidad.
2		Tendrá por objeto determinar la importancia y la necesidad de contratar.	Departamento que presente la necesidad.
3		El formulario de requisición deberá ser Preparado y firmado por el Jefe del departamento.	Departamento que presente la necesidad.



	<b>1</b>	Viene de Página Anterior	
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregarlo al encargado del departamento de recursos humanos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Se entrega la requisición de personal para que sea revisada y autorizada.	Departamento que presente la necesidad.
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir y analizar requerimiento de personal</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Se recibe y se analiza el formato de requisición de personal	Departamento de Recursos Humanos.
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Revisión de formato de requisición</p> <p style="text-align: right;">NO</p> <p style="text-align: left;">SI</p> </div> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">3</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	Verificar si el formato está correctamente completado. Caso contrario se regresa.	Departamento de Recursos Humanos.
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Existe el perfil del Puesto actualizado</p> <p style="text-align: right;">SI</p> <p style="text-align: left;">NO</p> </div> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">9</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	Determinar si el perfil del puesto de trabajo esta actualizado y cumple con los requisitos solicitados por la empresa Comercial DERAS.	Departamento de Recursos Humanos.
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Desarrollar o actualizar el perfil del puesto tipo de trabajo</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Especificar o actualizar los requisitos que requiere el perfil del puesto tipo de trabajo.	Departamento de Recursos Humanos.
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Llenar el formulario de publicación y postulación de vacante</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Completar los campos del formato para realizar la publicación.	Departamento de Recursos Humanos.

		Viene de Página Anterior	
10		Convocar a los colaboradores actuales si alguien cumple con el perfil del puesto vacante para ser ascendido o promovido.	Departamento de Recursos Humanos.
11		Verificar si los aspirantes internos cumplen con los requisitos que requiere el puesto de trabajo.	Departamento de Recursos Humanos.
12		Si cumple con los requisitos del puesto el jefe del departamento de recursos humanos toma la de decisión de ascenderlo o promoverlo.	Departamento de Recursos Humanos.
13		Se le notifica al gerente general o al propietario para que autorice el cambio.	Gerencia General
14		Se le informa al trabajador que ha sido ascendido y promovido.	Departamento de Recursos Humanos.
15		Se realiza los cambios del formato de requisición para el nuevo puesto vacante.	Departamento de Recursos Humanos.

	<b>3</b>	Viene de Página Anterior	
16		Determinar si el perfil del puesto de trabajo esta actualizado y cumple con los requisitos solicitado por Comercial DERAS	Departamento de Recursos Humanos.
17		Especificar o actualizar los requisitos que requiere el perfil del puesto tipo de trabajo.	Departamento de Recursos Humanos.
18		Verificar si en la base de datos existe un Curriculum que cumpla con los requisitos del puesto tipo.	Departamento de Recursos Humanos
19		Completar los campos del formato para realizar la publicación de la vacante.	Departamento de Recursos Humanos.
20		Publicación de la oferta laboral, haciendo uso de los medios sugeridos como redes sociales o en lugares recomendados.	Departamento de Recursos Humanos.

	4	Viene de Página Anterior	
21		Recibimiento de Curriculum y llamadas de los solicitantes.	Departamento de Recursos Humanos.
22		Verificación del Curriculum si cumple con los requisitos que demanda el puesto de trabajo a desempeñar.	Departamento de Recursos Humanos.
23		Se declinan del proceso los Curriculum que no cumplan los requisitos	Departamento de Recursos Humanos.
24		Seleccionar a los que pasaran al siguiente proceso	Departamento de Recursos Humanos.
25		Llamar a los que pasaron al proceso de selección.	Departamento de Recursos Humanos.
			

### c. REQUISICIÓN DEL PERSONAL.

Cuando en una de las áreas que conforman la empresa tengan la necesidad de contratar personal para ocupar un puesto de trabajo, el encargado del área deberá llenar el siguiente formulario que será entregado al departamento de Recursos Humanos quienes se encargarán de buscar a la persona idónea para desempeñarlo.

**Formulario N°1. Requisición de empleados de Comercial DERAS.**

<b>REQUISICION DE EMPLEADOS</b>		
1) AREA QUE SOLICITA: _____	2) FECHA DE EMISIÓN: _____	
	3) FECHA QUE SE RECIBE: _____	
4) NOMBRE DE LA VACANTE _____		
5) NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: _____		
6) No. DE VACANTES QUE NECESITAN: _____		
7) MOTIVOS POR LOS CUALES SOLICITA PERSONAL:		
<input type="checkbox"/> Sustitución	<input type="checkbox"/> Retiro	
<input type="checkbox"/> Plaza nueva	<input type="checkbox"/> Otros	
8) Horario de trabajo De _____ a _____ y de _____ a _____ p.m.		
9) Tipo de Jornada: Tiempo Completo _____ Medio Tiempo _____		
10) Formación Académica:		
_____		
11) Manejo de equipo de oficina		
_____		
12) Habilidades y aptitudes necesarias		
_____		
13) Requerimientos personales		
Edad: Mínima: _____ Máxima: _____		
Genero: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Indiferente		
Estado Civil <input type="checkbox"/> Soltero (a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Indiferente		
14) Responsabilidades del puesto de trabajo		
_____		
15) Rango salarial:		
Salario sugerido del puesto: de \$ _____ a \$ _____		
Salario real del puesto: \$ _____		
16) FECHA EN LA QUE NECESITARA EL PERSONAL NUEVO: _____		
17) _____		
NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE	AUTORIZACION GERENCIA GENERAL CORPORATIVA	NOMBRE Y FIRMA GERENCIA RECURSOS HUMANOS

**d. FORMULARIO DE PUBLICACIÓN Y POSTULACIONES DE VACANTES.**

En este se dan a conocer toda la información que el solicitante debe conocer sobre el puesto vacante que la empresa desea llenar, y así a traer a las personas que cumplan con todos los requisitos establecidos y resulte más fácil el poder elegir la persona que pasara al siguiente proceso.

**Formulario N°2. Formulario de publicación externa**

	<h1>URGENTE</h1>
<p>Empresa líder en la comercialización de productos requiere: XXXXXXXXXX: (Colocar el nombre del puesto tipo)</p>	
<b>REQUISITOS:</b>	
Estudios: _____	
Experiencia: _____	
Conocimientos técnicos: _____	
Habilidades: _____	
Disponibilidad: inmediata	
<b>ACTIVIDADES Y TAREAS:</b>	
➤ _____	
➤ _____	
<b>SE OFRECE:</b>	
➤ _____	
➤ _____	
<b>Interesados enviar su CV A <u>xxxxxxxxxxxxx@vvvvv.xxx</u> (colocar correo)</b> <b>indicando en el asunto al puesto que aplica. O presentarse a la empresa el</b> <b>XX del mes XX a la hora: XX: XX donde se recibirá.</b>	
<b>Escríbenos al WhatsApp: XXXX-XXXX para mayor información</b>	

**Formulario N° 3.** Postulación de vacante interna.

<p><b>FORMULARIO DE POSTULACIÓN DE VACANTES INTERNAS</b></p> <p><b>A todos los interesados en ser partícipe de la oportunidad de ser ascendidos o promovidos deberán de complementar lo siguiente de la manera sincera posible y con criterio.</b></p> <p>1. Vacante a la que aspira: _____</p> <p>2. Nombre completo: _____</p> <p>3. Teléfono: _____ Correo electrónico: _____</p> <p>4. Puesto tipo que desempeña actualmente _____</p> <p>5. Salario: _____</p> <p>6. Área de trabajo actual: _____</p> <p>7. Tiempo de laborar en su actual departamento: _____</p> <p>8. Nombre del Jefe inmediato actual: _____</p> <p>9. Nivel académico: _____</p> <p>10. Motivos por los cuales se considera que cumple con los requisitos del puesto: _____</p> <p>11. Mencione sus principales características personales y profesionales: _____</p> <p>12. ¿Está participando actualmente en otro proceso de vacante?    Sí                    No Confirmó que conozco los procesos de reclutamiento que la empresa realiza y estoy de acuerdo con las políticas de reclutamiento y selección que ejecutan. F: _____ Fecha y hora de llenado: _____</p>
--

Cuando exista una plaza interna y se quiera aplicar se deberá solicitar el formato anterior a la unidad de Recursos Humanos, para su respectivo llenado siendo lo más objetivo posible, a la vez de informar a la brevedad a superior que está aplicando a ese puesto, debido a que se tomará de mucha importancia la evaluación que el proporcione.

## **e. TIPO DE RECLUTAMIENTO.**

### **i. FUENTES INTERNAS.**

Se tratará de cubrir una vacante con el personal que se encuentra laborando en la empresa, el encargado de la unidad de Recursos Humanos será el encargado de revisar los registros de sus empleados y verificar si hay una persona idónea para ocupar la vacante; o si en dado caso la empresa decide no formar dicha unidad los encargados serán los gerentes.

Utilizando una de las siguientes modalidades de reclutamiento interno:

- Traslado de personal: el trabajador puede ser transferido a otra área de la misma empresa.
- Promoción del personal: después de hacer una revisión al desempeño de cada colaborador este puede ser promovido a otro cargo de un nivel más alto y mejor pagado, con mayor responsabilidad.

### **ii. FUENTES EXTERNAS.**

Después de haber realizado una revisión de los registros de los empleados y no se haya encontrado la persona indicada para ocupar el puesto vacante, se hará uso del reclutamiento externo lo que permitirá a la empresa atraer nueva fuerza laboral, con experiencia, ganas de trabajar y que proporcione un buen desempeño.

Las técnicas de reclutamiento externo que se pueden utilizar son:

- Recomendación de candidatos por parte de empleados de la empresa: tiene la ventaja de que se puede ocupar el puesto en menos tiempo, y proporcionar más confianza en las personas solicitantes.
- Anuncios en redes sociales: permite tener una mayor difusión de la información de las vacantes y poder acceder a muchas más personas que posean los requisitos del puesto.
- Consulta de los archivos de candidatos: se puede tomar los documentos de solicitantes antiguos para verificar si existe un perfil que cumpla con las expectativas del puesto vacante.



#### **f. MEDIOS DE RECLUTAMIENTO.**

Existen medios que facilitan la difusión de la oferta laboral que tiene una empresa y así poder hacer llegar el mensaje a los interesados entre los que se pueden utilizar están los siguientes:

- Redes sociales: permite llegar a muchas más personas en poco tiempo, y se puede lograr obtener una respuesta más rápida a la convocatoria.
- Radio y televisión: al igual que las redes sociales es un medio de difusión de información más rápido y permite llegar a muchas más personas en muy poco tiempo.
- Carteles: colocar la información necesaria en puntos estratégicos donde transitan más personas como: centros comerciales, empresas, universidades, entre otros.

### **2. METODOLOGÍA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.**

#### **a. POLÍTICAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL.**

- Dar una preferencia a aquellas personas con mayor experiencia dentro de la empresa a la hora de acceder a puestos superiores siempre que cumplan las cualidades requeridas.
- Solicitudes de empleo que se encuentren incompletas o con información falsa verificada serán descartadas.
- La principal técnica de selección a aplicar será la entrevista, los candidatos serán entrevistados por el gerente general, el jefe de recursos humanos o los propietarios.
- Serán objeto del proceso de selección aquellos aspirantes reclutados, que hubiesen demostrado ser posiblemente idóneos para cubrir el puesto vacante.
- Los requisitos que incidirán en la selección de candidatos serán: preparación académica, evaluación de conocimientos, evaluaciones psicológicas, experiencia, la investigación de las referencias laborales y personales.

- Se seleccionará a los aspirantes que hayan demostrado tener las cualidades que el puesto demanda, cumplir los requisitos y que haya obtenido los mejores resultados en las pruebas de selección efectuadas.
- El propietario o el gerente general de cada sucursal deberá ejecutar una segunda entrevista con el propósito de conocer más del candidato que puede ocupar la vacante, para luego tomar la decisión de contratación o rechazo.
- Todo el proceso de selección debe estar basado en el perfil del puesto, para garantizar que el aspirante seleccionado sea la persona correcta a ocupar el puesto vacante.
- Asegurar un sueldo o remuneración que corresponda con los requisitos y condiciones englobados por la oferta laboral y, por ende, que el candidato debería cumplir.
- Motivar al personal a través de objetivos periódicos a fin de crear motivación en la realización de su actividad laboral

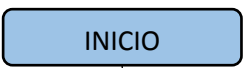
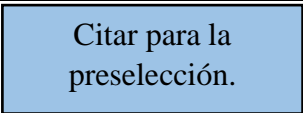
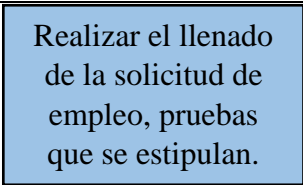
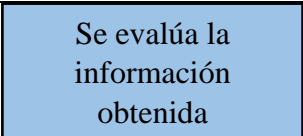
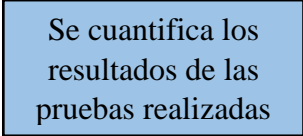
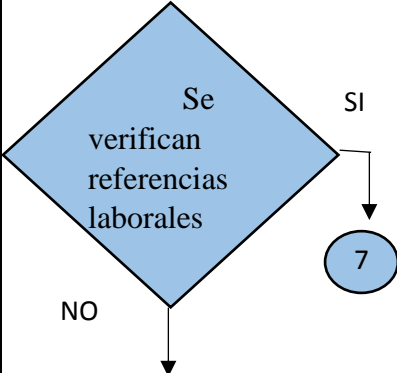
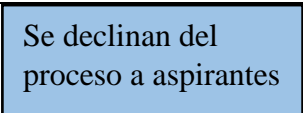
#### **b. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.**

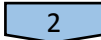
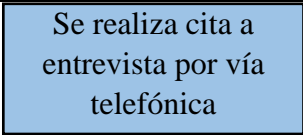
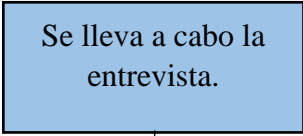
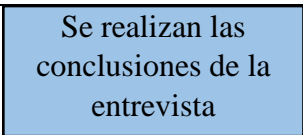
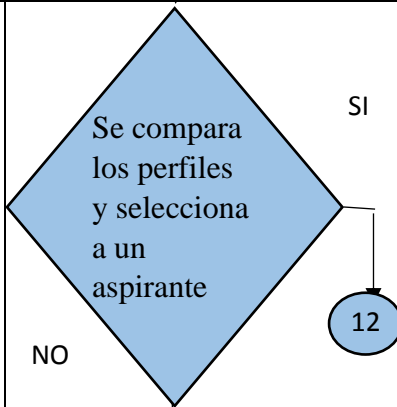
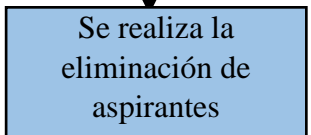
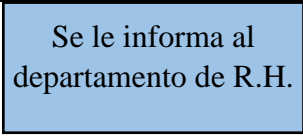
En este proceso se realizarán una serie de pasos para seleccionar al aspirante más idóneo al puesto de trabajo y que se acople a las características de la empresa entre los cuales: Se pueden mencionar que se realizará la preselección, el aspirante deberá de llenar la solicitud de empleo que la empresa le proporcionará y cumplir con las pruebas que la empresa le someta, entre otros.

Con aplicación secuencial de los pasos que se describen en el flujograma del procedimiento de selección servirá como herramienta que facilitará identificar las diversas habilidades y puntos a favor de cada aspirante para compararlos entre ellos y así garantizar que se tomará la decisión de contratar al más idóneo.

En este proceso es importante la imparcialidad con la que se seleccione al candidato, no deben existir sesgos además la confidencialidad de toda la información proporcionada por los candidatos.

### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

Nº	ACTIVIDAD / PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	 INICIO ↓		
1	 Citar para la preselección. ↓	Se citarán a los aspirantes que se ajustan al perfil del puesto de trabajo	Departamento de Recursos Humanos
2	 Realizar el llenado de la solicitud de empleo, pruebas que se estipulan. ↓	Se deberá de llenar los formularios como solicitud de empleo, test psicológicos etc. Para evaluar perfiles	Aspirantes a ocupar un puesto de trabajo.
3	 Se evalúa la información obtenida ↓	Se realiza evaluación de la información proporcionada por el aspirante.	Departamento de Recursos Humanos
4	 Se cuantifica los resultados de las pruebas realizadas ↓	Se cuantifica cada una de las pruebas para poder determinar al más calificado.	Departamento de Recursos Humanos
5	 Se verifican referencias laborales SI → 7 NO ↓	Se validan las referencias laborales de los aspirantes para verificar que la información proporcionada es verídica y de confiabilidad.	Departamento de Recursos Humanos
6	 Se declinan del proceso a aspirantes ↓	Si se ha presentado información falsa se elimina del proceso.	Departamento de Recursos Humanos

		Viene de Página Anterior	
7		A los aspirantes que proporcionaron información real se les notifica a entrevista.	Departamento de Recursos Humanos.
8		Se realiza la entrevista con el gerente o el propietario.	Gerente General o Propietario.
9		Conclusiones del entrevistado sobre su desempeño y desarrollo de la entrevista	Gerente General o Propietario.
10		Se determina si el aspirante cumplió con los requisitos y expectativas en base a los resultados de la entrevista y pruebas realizadas.	Gerente General o Propietario.
11		Los aspirantes que se sometieron a la entrevista y NO fueron seleccionados no continúan con el proceso.	Gerente General o Propietario.
12		Se notifica al departamento de recursos humanos que se ha seleccionado un aspirante.	Gerente General o Propietario.

	<b>3</b>	Viene de Página Anterior	
13	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Se le notifica al aspirante seleccionado</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	Se le notifica al aspirante seleccionado que cumple con los requisitos que exige el puesto de trabajo.	Departamento de Recursos Humanos.
	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Continúa el proceso de contratación</div>		


### c. FORMULARIO DE SOLICITUD DE EMPLEO.

Se vuelve de mucha importancia el contar con instrumentos como la solicitud de empleo para ser completada por los aspirantes a ocupar un puesto, después de pasar por el proceso de reclutamiento a través de la cita que se le realiza como inicio del proceso de selección.

El formulario de solicitud de empleo, es un instrumento muy importante y de mucha relevancia, ya que proporcionará de forma rápida, clara y precisa la información, sobre antecedentes que se verificaran. Por lo tanto, se vuelve bastante preciso el perfil del aspirante, en relación a su educación, experiencia laboral, aptitudes, etc. Además, de manera general se vuelve un indicador de que, si el candidato posee la educación y experiencia necesaria, también se puede determinar la estabilidad que el candidato posee en base al historial de trabajo, ya que no se recomienda que tenga mucha cantidad de puestos desempeñados con poco tiempo de pertenencia en dichas entidades. A demás se propone un Check List que permite que los encargados del proceso de contratación vean que los curriculum que son presentados cumplan con los requisitos establecidos de igual manera realizar las observaciones correspondientes a las solicitudes de empleo y poder descartar aquellas que no cumplan los requisitos.

A continuación, se presenta dicho instrumento:

#### **FORMULARIO N° 4. SOLICITUD DE EMPLEO.**

Solicitud de Empleo		Fecha de llenado			
Puesto de trabajo que solicita:				Fotografía reciente	
Sea tan amable de llenar esta solicitud en forma manuscrita y evitar tachaduras					
NOTA: Toda información aquí proporcionada será tratada confidencialmente					
Datos Personales					
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre(s)	
				Edad	
				Años	
Domicilio		Colonia		Municipio	
				Teléfono	
Departamento		Lugar de Nacimiento		Sexo	
				<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	
Vive con		Fecha de Nacimiento		Nacionalidad	
<input type="checkbox"/> Sus padres <input type="checkbox"/> Su familia <input type="checkbox"/> Parientes <input type="checkbox"/> Solo		Estatura:		Peso:	
Personas que dependen económicamente de usted		Estado Civil			
<input type="checkbox"/> Hijos <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Padres <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Nadie		<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Otro			
Documentación					
Documento único de Identidad (DUI)			Número de Identificación Tributaria (NIT)		
N° de ISSS		E-MAIL		Nombre de la AFP	N° NUP
Tiene licencia de manejo		N° de pasaporte: (Si posee)		Siendo extranjero que documentos le permiten trabajar en el país	
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si					
Estado de Salud y Hábitos Personales					
¿Como considera su estado de salud actual?			¿Padece alguna enfermedad crónica?		
<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo			<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si (Explique):		
¿Práctica Ud. Algún Deporte?			En caso de emergencia avisar a (nombre y número)		¿Cuál es su pasatiempo favorito?
¿Cuál es su meta en la vida?					
A que religión pertenece:					
Datos Familiares					
Nombre		Vive	Finado	Domicilio	
Padre					
Madre					
Esposa (o)					
Nombre y edades de los hijos					
Estudios Realizados					
Carrera o especialidad		Nombre de institución		De	A
De 1 a 9					Años
Bachillerato:					Título Recibido
Técnicos:					
Universidad:					
Estudios que esta efectuando en la actualidad:					
Institución		Horario		Curso o Carrera	Grado

Conocimientos Generales				
Que idiomas habla (Nivel 50%, 75%, 100%)		Funciones de oficina que domina		
Maquina de Oficina		Software que conoce		
Otros trabajos o funciones que domina				
Experiencia Laboral				
Concepto	Actual o último	Anterior	Anterior	Anterior
Tiempo que presto sus servicios	de a	de a	de a	de a
Nombre de la Empresa				
Teléfono				
Puesto desempeñado				
Sueldos Mensual:	Inicial	Final		
Motivo de separación				
Podemos solicitar informes de usted	Comentarios de sus jefes			
<input type="checkbox"/> Si				
<input type="checkbox"/> No (Razones)				
Referencias Laborales				
Nombre	Domicilio	Teléfono	Ocupación	Tiempo de conocerlo
Referencias Personales				
Nombre	Domicilio	Teléfono	Ocupación	Tiempo de conocerlo
Datos Generales				
¿Como supo de este empleo?		¿Puede viajar?		
<input type="checkbox"/> Anuncio <input type="checkbox"/> Otro medio (anótelos)		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (razones)		
¿Tiene parientes trabajando en esta Empresa?		¿Tiene automóvil propio? Marca Modelo		
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si (nómbrelas)		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si		
¿Ha estado afiliado a algún sindicato?		¿Esta dispuesto a cambia de lugar de residencia?		
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si ¿aCuál?		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (razones)		
¿Tiene seguro de vida?		Fecha en que podría presentarse a trabajar		
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si (nombre de la Cía.)				
¿Salario al que aspira?				
USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA			Hago constar que mis respuestas son verdaderas en esta solicitud de empleo y autorizo a la empresa para que efectúe las investigaciones que estime necesarias, a fin de comprobar la veracidad de la misma.	
ESTOS CAMPOS SERAN LLENADOR POR LA EMPRESA				
Fecha de inicio:				
Puesto que ocupará:				
Sueldo inicial:				
Jefe inmediato:				
Observaciones			Firma del solicitante	

CHECK LIST DE LOS REQUISITOS MINIMOS QUE DEBE DE CONTENER LOS CURRÍCULUM VITAE DE LOS ASPIRANTES A FORMAR PARTE DE LA EMPRESA.

**Indicaciones:** Marque con una “x” si cumple con los requisitos mínimos que debe de contener en las casillas de si y no

Requisitos:	Lo cumple	
	SÍ	No
<b>1. Datos de Identificación:</b> Nombres, DUI, NIT, Teléfono, Dirección, correo electrónico, entre otra información.		
<b>2. Formación académica:</b> Debe de describir la institución en la que se formó, el área de estudio, especificar lo que estudia si menciona aun no haber culminado.		
<b>3. Experiencia profesional:</b> Debe de describir la institución, cargo desempeñado, duración en el puesto, etc.		
<b>4. Habilidades y destrezas:</b> Describe de manera general cuáles son sus habilidades, las destrezas que posee que se comprobaran en la entrevista de selección.		
<b>5. Referencias personales:</b> Detalla al menos a 3 personas, con sus nombres y números de contacto a los cuales solicitar información.		
<b>6. Referencias Laborales:</b> Contempla al menos a 3 antiguos fejes, con sus nombres y números de contacto que permita tener una opinión de sus anteriores patronos.		

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



#### **d. ENTREVISTA CON EL ENCARGADO.**

Después de haber sido revisada y comprobada la información brindada por la solicitud de empleo, el aspirante deberá de presentarse a la entrevista ya sea, con los propietarios o los gerentes dependerá de a quien le asignen y de su disponibilidad de tiempo, en donde se sugiere que se haga uso de la guía de entrevista estructurada como herramienta de evaluación del aspirante y así determinar su idoneidad en el puesto de trabajo a ocupar.

Se recomienda al entrevistador para realizar una entrevista de selección efectiva, rápida, y que proporcione todos los criterios necesarios para realizar la comparación de perfiles, el hacer uso de los siguientes puntos:

- Preparar entrevista: El entrevistador debe preparar con antelación la entrevista, leer la hoja de vida del candidato para tener mayor conocimiento sobre los puntos claves a indagar sobre experiencia, fortalezas, debilidades y estudios realizados.
- Se deberá de crear un ambiente agradable para el candidato en un espacio libre de distracciones y que garantice que la información proporcionada es reservada.
- Explorar en la vida personal del candidato sobre intereses, uso del tiempo libre, que servirá para romper el hielo en la entrevista.
- Recolectar información sobre la experiencia y formación del aspirante: se realizarán preguntas que comprueben que el candidato es idóneo al perfil solicitado.
- Se solicita los comprobantes de la formación académica que el aspirante haya realizado; título de bachiller o superior, técnicos, capacitaciones, especializaciones, según lo requiera la plaza.
- Se realiza la introducción en esta se detalla la información acerca de la plaza a la que está aplicando (salario, jornada laboral, principales actividades de la plaza y tipo de contratación).
- Las expectativas del candidato respecto al trabajo.

### e. GUÍA DE ENTREVISTA ESPECÍFICA



## GUÍA DE ENTREVISTA ESPECÍFICA.

Nombre del aspirante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### CUALIDADES: FORTALEZAS, DEBILIDADES, DESTREZAS Y HABILIDADES.

1. ¿Podría decirme cuáles son sus fortalezas?
2. ¿Cuáles son sus debilidades?
3. En su currículum tiene que fue a una capacitación de \_\_\_\_\_ ¿cuénteme que nuevas destrezas adquirió? (si hubiese, pero si no pasar a la siguiente pregunta)
4. ¿A su percepción que habilidades posee?

Evaluación	Puntuación	
No identifica sus fortalezas, debilidades, destrezas y habilidades	25	
No expresa con seguridad sus fortalezas, debilidades, destrezas y habilidades	50	
Conoce sus fortalezas, debilidades, destrezas y habilidades	75	
Expresa seguridad de sus fortalezas, debilidades, destrezas y habilidades	100	

### EXPERIENCIA LABORAL.

1. ¿Posee experiencia en trabajos anteriores? Si  No  Si no tiene experiencia ¿Cuáles son las causas por las que no ha trabajado?
2. ¿Por qué dejó su antiguo trabajo?
3. ¿Podría mencionar las actividades principales que realizaba en las empresas donde usted ha trabajado?
4. ¿Ha trabajado en alguna empresa del mismo giro o actividad económica?
5. ¿Cuántos años lleva desempeñando su profesión u oficio actual?
6. ¿Cuál ha sido su mayor aprendizaje en sus anteriores trabajos?

<b>Evaluación</b>	<b>Puntuación</b>	
No posee experiencia pero si ánimos de trabajar	25	
Posee experiencia en diversos puestos de trabajo	50	
Tiene suficiente experiencia para ocupar el puesto de trabajo	75	
Posee experiencia en puestos similares y en empresas del mismo giro	100	

### **ESTUDIOS REALIZADOS**

1. ¿Qué nivel de estudios ha finalizado?
2. ¿Qué clase de cursos adicionales ha tenido oportunidad de recibir?
3. ¿Tiene alguna capacitación en Atención al cliente?
4. ¿Habla algún otro idioma?

<b>Evaluación</b>	<b>Puntuación</b>	
No posee los estudios requeridos necesarios para el puesto vacante	25	
No posee los estudios requeridos, pero tiene la experiencia necesaria	50	
Posee estudios de acuerdo a los requerimientos del puesto	75	
Posee los estudios académicos suficientes	100	

### **FLEXIBILIDAD EN ÁMBITO SOCIAL Y LABORAL**

1. ¿Ha pertenecido alguna vez a alguna asociación, directiva o grupo organizado?
2. ¿Se siente capaz de trabajar en equipo y en atención al servicio al cliente?
3. ¿Está dispuesto a trabajar en días feriados, fin de semanas o en dado la circunstancia un poco más de su tiempo, si fuese necesario?
4. ¿Podría laborar bajo presión o cumplimiento de metas?

<b>Evaluación</b>	<b>Puntuación</b>	
Muestra problemas al trabajar en equipo y en días feriados	25	
Demuestra interés en la adaptabilidad al trabajo en equipo	50	
Muestra flexibilidad al trabajo en equipo y al trabajar en días feriados	75	
Excelente facilidad de adaptación a las personas y laborar bajo presión	100	

**PERSONALIDAD**

1. ¿Cómo actúa ante la toma de una decisión propia?
2. ¿Si lo contratamos cuál sería uno de sus proyectos al laborar con nosotros?
3. ¿Qué espera usted de Comercial DERAS?
4. ¿Dígame porque tiene que ser usted la persona que contratemos en Comercial DERAS?

Evaluación	Puntuación	
No posee facilidad de expresión, no es comunicativo y es irritante	25	
Persona moderadamente agresiva y demasiado seria	50	
Persona tranquila, alegre, dueña de sí misma y maneja adecuadamente las situaciones	75	
Excelente dominio de sí mismo y comunicación con los demás de temperamento tranquilo/a	100	

**TOTAL, DE PUNTOS OBTENIDOS:** \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_

Nombre y Firma del entrevistador

Observaciones adicionales de la entrevista

---



---



---

¿Recomienda la contratación del solicitante? SI NO ¿Por qué?

---



---



---



---

## **INSTRUCTIVO DE CÓMO UTILIZAR LA GUÍA DE ENTREVISTA**

La entrevista consiste en una conversación formal y específica, realizada con la finalidad de evaluar la idoneidad del aspirante con el puesto de trabajo. La entrevista de selección es la técnica más utilizada, y permite obtener información más precisa del entrevistado, en medida que va respondiendo a las interrogantes, que en las pruebas teóricas o prácticas. Y así formar apreciaciones sobre el entusiasmo o inteligencia de éste, y de identificar aspectos subjetivos como expresiones faciales, forma de expresarse, nerviosismo, etc.

Antes de comenzar la entrevista el entrevistador debe de conocer los siguientes aspectos: haber comprobado las referencias laborales y personales, perfil del puesto vacante para identificar los requisitos, haber leído su Curriculum y la solicitud de empleo y los test psicológicos. Cuando la entrevista haya terminado se le agradecerá al entrevistado por haber asistido, y el entrevistador deberá comenzar con la evaluación es determinante hacerla en este momento, ya que están frescos todos los aspectos identificados por si no realizó apuntes.

La evaluación se realizará considerando los siguientes aspectos:

### **CUALIDADES: FORTALEZAS, DEBILIDADES, DESTREZAS Y HABILIDADES.**

Si el entrevistado no identifica sus fortalezas, debilidades, destrezas y habilidades se pondera con 25 puntos.

Si se contradice y no se expresa con seguridad sus fortalezas, debilidades, destrezas y habilidades se pondera con 50 puntos.

Si responde de manera lenta y pensativa no conoce a plenitud sus fortalezas, debilidades, destrezas y habilidades se pondera con 75 puntos.

Se expresa con seguridad sus fortalezas, debilidades, destrezas y habilidades se pondera con 100 puntos.

### **EXPERIENCIA LABORAL.**

Si nunca ha trabajado, pero muestra interés de trabajar se pondera con 25 puntos.

Si responde que ha trabajado en diversos puestos de trabajo, posee experiencia se pondera con 50 puntos.

Si demuestra tener mucha experiencia para ocupar el puesto de trabajo se pondera con 75 puntos.

Si responde que posee experiencia en puestos similares a la vacante y en empresas del mismo giro se pondera con 100 puntos.

### **ESTUDIOS REALIZADOS**

Si el entrevistado es honesto y expresa que no posee los estudios requeridos necesarios para el puesto vacante se pondera con 25 puntos.

Si se comprueba que no posee los estudios requeridos, pero tiene la experiencia necesaria en puestos similares desempeñados se pondera con 50 puntos.

Si se determina que posee estudios mínimos a los requerimientos del puesto se pondera con 75 puntos.

Si el entrevistado posee los estudios académicos superiores a los que demanda el puesto de trabajo se pondera con 100 puntos.

### **FLEXIBILIDAD EN ÁMBITO SOCIAL Y LABORAL**

Se identifican que el aspirante muestra problemas al trabajar en equipo y en días feriados se pondera con 25 puntos.

Si responde de manera tranquila que posee capacidad de adaptación al trabajo en equipo se pondera con 50 puntos.

Si el entrevistado muestra flexibilidad al trabajo en equipo y al trabajar en días feriados se pondera con 75 puntos.

Si responde que posee excelente facilidad de adaptación a las personas y laborar bajo presión y en días feriados se pondera con 100 puntos.

## **PERSONALIDAD**

El evaluador aprecia en el entrevistado que no posee facilidad de expresión, no es comunicativo y es irritante se pondera con 25 puntos.

Si se comporta como persona moderadamente agresiva y demasiado seria se pondera con 50 puntos.

Si se muestra que es una persona tranquila, alegre, dueña de sí misma y maneja adecuadamente las situaciones se pondera con 75 puntos.

Si se verifica que posee excelente dominio de sí mismo y comunicación con los demás de temperamento tranquilo/a se pondera con 100 puntos.

TABLA DE EVALUACIÓN DE CRITERIOS DE LA ENTREVISTA		
PUNTOS	DESEMPEÑO	MEDIDA A TOMAR
Hasta 249 puntos	Deficiente	Rechazado
De 250 a 300 puntos	Bueno	Aceptable
De 301 a 400 puntos	Muy bueno	Elegible
De 401 a 500 puntos	Excelente	Idóneo

**FINAL:** Se suma puntos obtenidos, el entrevistador apunta si observo aspectos adicionales y hace su recomendación.

### **f. FORMULARIO PARA VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES Y LABORALES.**

Este formulario es de mucha importancia para la consolidación de la información que el aspirante completo en la solicitud de empleo, a través del testimonio de otras personas que lo conocen o han laborado anteriormente con él, de manera que se pueda elegir la persona idónea y la información obtenida será de importancia para la posterior entrevista.

En seguida se presenta el formulario propuesto a Comercial DERAS.

**FORMULARIO N° 5. VERIFICACION DE REFERENCIAS PERSONALES Y LABORALES****FORMULARIO PARA VERIFICACION DE REFERENCIAS PERSONALES Y LABORALES.**

Nombre del aspirante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Persona o Empresa que brinda la información: \_\_\_\_\_

**REFERENCIA LABORAL:**

1. ¿Cuánto tiempo estuvo en la empresa? \_\_\_\_\_

2. ¿Cómo considera que fue su desempeño?

Excelente: \_\_\_\_\_ Muy bueno: \_\_\_\_\_ Bueno: \_\_\_\_\_ Regular: \_\_\_\_\_ Malo: \_\_\_\_\_

3. ¿Qué cualidades positivas podría destacar de él o de ella que percibió en el tiempo que estuvo a su disposición?

\_\_\_\_\_

4. ¿Qué actitudes negativas demostró o considera que posee?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál fue la causa de la separación?, lo volvería a contratar sí o no ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

**REFERENCIA PERSONAL:**

6. ¿Cuánto tiempo tiene de conocerlo(a)? \_\_\_\_\_

7. ¿Qué parentesco tiene con él/ella? \_\_\_\_\_

8. ¿Tiene conocimiento si consume bebidas alcohólicas? \_\_\_\_\_

9. ¿Sabe si asiste o se congrega en alguna iglesia? \_\_\_\_\_

10. ¿Cómo lo describiría? ¿Cómo es su comportamiento?

\_\_\_\_\_

11. ¿Recomienda a la persona para que sea contratada por nuestra empresa?

\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_



**g. TEST PSICOLÓGICOS.**

**FORMULARIO N° 6. TEST HABILIDAD MENTAL BARSIT**

LEA ESTO CON MUCHA ATENCIÓN. Usted tendrá que ir resolviendo cuestiones parecidas a éstas.

Para los ejercicios de ejemplo anote la letra que indique la respuesta correcta o escriba los números que se le indiquen en su hoja de respuestas en la sección “EJEMPLOS”.

EJEMPLOS:

**1. ¿Qué palabra nos dice que es una manzana?**

- a) Libro      b) Piedra      c) Casa      d) Fruto      e) Animal

**2. ¿Qué palabra nos dice lo contrario de bueno?**

- a) Anterior      b) Mejor      c) Malo      d) Simpático      e) Deseable

**3. De estas 5 palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) Gato      b) Perro      c) Zapato      d) Caballo      e) Vaca

**4. El Agua es una bebida y el arroz es un:**

- a) Objeto      b) Alimento      c) Juego      d) Cosa      e) Mineral

**5. Escriba los dos números que faltan a esta serie**

2      4      6      8      10      \_\_\_\_      14      \_\_\_\_      18      \_\_\_\_      20

**6. Los peces viven en:**

- a) Agua      b) Alimento      c) Juego      d) Cosa      e) Mineral

**7. Lo contrario de nuevo es:**

- a) Moderno      b) Viejo      c) Bello      d) Elegante      e) Caro

**8. De estas 5 palabras una pertenece a una clase diferente Cuál es**

- a) enero      b) Febrero      c) Marzo      d) Año      e) Abril

**9. La cama sirve para dormir y la silla sirve para:**

- a) Comer      b) Jugar      c) Sentarse      d) Bailar      e) Saltar

**10. Escriba los dos números que faltan a esta serie**

50      45      40      35      30      25      \_\_\_\_      15      \_\_\_\_      5

A continuación, se encuentran 60 preguntas parecidas a éstas. Para hacer este ejercicio le darán 10 minutos que usted debe aprovechar lo mejor que pueda. Recuerde que es mejor hacer las cosas bien que deprisa, pero si no sabe cómo resolver una pregunta no se entretenga mucho en ella y pase a la siguiente.

**ESPERE LA INDICACION ANTES DE PASAR A LA SIGUIENTE PÁGINA**

<b>AHORA COMIENZAN A CONTAR LOS DIEZ MINUTOS</b>
--

**1. El queso se fabrica de:**

- a) Las Flores      b) La harina                      c) La leche                      d) Las uvas                      e) El azúcar

**2. Lo contrario de abierto es:**

- a) Liso                      b) Cerrado                      c) Delante                      d) Claro                      e) Despejado

**3. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente. Cual es**

- a) Rojo                      b) Amarillo                      c) Morado                      d) Bandera                      e) Verde

**4. El pájaro canta y el perro**

- a) Habla                      b) Rebusna                      c) Cacarea                      d) Maúlla                      e) Ladra

**5. Escriba los dos números que faltan a esta serie**

10      15      20      25      \_\_\_      35      40      45      \_\_\_      55

**6. Para medir la temperatura se emplea el**

- a) Litro                      b) Gramo                      c) Termómetro                      d) Metro                      e) Kilovatio

**7. Lo contrario de dormido es**

- a) Noche                      b) Luz                      c) Amanecer                      d) Despierto                      e) Claridad

**8. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente. ¿Cuál es?**

- a) Agua                      b) Platino                      c) Café                      d) Té                      e) Cerveza

**9. El zapato protege al pie y el sombrero protege a:**

- a) la cabeza                      b) la mano                      c) el dedo                      d) el brazo                      e) la rodilla

**10. Escriba los dos números que faltan a esta serie**

6      9      12      \_\_\_      18      21      \_\_\_      24      \_\_\_      30

**11. El triángulo es una figura formada por:**

- a) 4 lados                      b) 6 lados                      c) 5 lados                      d) 3 lados                      e) 9 lados

**12. Lo contrario de negro es:**

- a) Oscuro                      b) sombra                      c) opaco                      d) sucio                      e) blanco

**13. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) Pedro                      b) Enrique                      c) Ana                      d) José                      e) Carlos

**14. El naranjo es un árbol y el perro es:**

- a) Un objeto                      b) un animal                      c) una cosa                      d) un mineral                      e) un vegetal

**15. Escriba los números que faltan a esta serie**

7      9      11      \_\_\_      13      \_\_\_      17      \_\_\_      21      \_\_\_      23

**16. El gato es un:**

- a) insecto                      b) mamífero                      c) ave                      d) pez                      e) reptil

**17. Lo contrario de triste es:**

- a) Alegre                      b) preocupado                      c) dolorido                      d) desgraciado                      e) enfermo

**18. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) Bogotá                      b) Lima                      c) Alpes                      d) Caracas                      e) Quito

**19. La piel cubre al hombre y las plumas cubren a:**

- a) La vaca                      b) el perro                      c) el gato                      d) la gallina                      e) el caballo

**20. Escriba los dos números que faltan a esta serie:**

7      14      21      28      \_\_\_\_      42      49      \_\_\_\_ 63      70

**21. Treinta es el triple de:**

- a) Quince      b) tres      c) diez      d) doce      e) cinco

**22. Lo contrario de calor es:**

- a) sudor      b) fatiga      c) blanco      d) frío      e) luz

**23. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) Cuchara      b) plato      c) tenedor      d) cuchillo      e) cucharita

**24. Para coser se emplea la aguja y para dibujar se emplea él**

- a) lápiz      b) bastón      c) tintero      d) pie      e) el ojo

**25. Escriba los dos números que faltan a esta serie:**

40      36      32      28      \_\_\_\_      20      16      12      \_\_\_\_      4

**26. La Cordillera de los Andes está en:**

- a) Europa      b) Asia      c) América      d) Australia      e) África

**27. Lo contrario de arriba es:**

- a) Dentro      b) abajo      c) cerca      d) completo      e) lejos

**28. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) General      b) Teniente      c) Capitán      d) Presidente      e) Coronel

**29. Con el cuero se fabrica el calzado y con la tela:**

- a) piel      b) lana      c) algodón      d) seda      e) vestidos

**30. Escriba los dos números que faltan a esta serie:**

64      58      52      46      \_\_\_\_      34      28      \_\_\_\_      16      10      4

**31. Roma es la capital de**

- a) Nicaragua      b) España      c) Grecia      d) Italia      e) Paraguay

**32. Lo contrario de SI es**

- a) Antes      b) Afirmar      c) Duda      d) Luego      e) No

**33. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) Vaso      b) Copa      c) Agua      d) Jarra      e) Taza

**34. La nariz sirve para oler y los ojos sirven para:**

- a) Oír      b) ver      c) gustar      d) tocar      e) andar

**35. Escriba los dos números que faltan a esta serie:**

5      10      20      \_\_\_\_      80      160      \_\_\_\_      640      1280

**36. El idioma oficial de Haití es el:**

- a) inglés      b) francés      c) español      d) holandés      e) portugués

**37. Lo contrario de despacio es:**

- a) de prisa      b) lento      c) pausado      d) débil      e) grueso

**38. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) carpintero      b) herrero      c) médico      d) albañil      e) zapatero

**39. Al lunes sigue el martes y a enero sigue:**

- a) Junio      b) viernes      c) mes      d) febrero      e) año

**40. Escriba los dos números que faltan a esta serie:**

2            4            \_\_\_\_\_            16            32            \_\_\_\_\_            128            256

**41. Fernando de Magallanes fue un famoso**

- a) Militar            b) aviador            c) navegante            d) sabio            e) sacerdote

**42. Lo contrario de blando es:**

- a) Suave            b) duro            c) liso            d) grueso            e) débil  
a) Ver            b) oír            c) oler            d) andar            e) gustar

**44. El codo articula el brazo, la rodilla articula:**

- a) El corazón            b) los dedos            c) los pulmones            d) el cerebro            e) la pierna

**45. Escriba los dos números que faltan a esta serie:**

5            6            8            11            15            20            \_\_\_\_\_            33            41            \_\_\_\_\_

**46. Cristóbal Colón descubrió América en el siglo:**

- a) XIII            b) XVII            c) IV            d) XV            e) XIV

**47. Lo contrario de fuera es:**

- a) Libre            b) lejos            c) distinto            d) malo            e) dentro

**48. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) Venus            b) Júpiter            c) Satélite            d) Urano            e) Neptuno

**49. Octubre es anterior a noviembre y jueves es anterior a:**

- a) Diciembre            b) viernes            c) septiembre            d) miércoles            e) día

**50. Escriba los dos números que faltan a esta serie**

90            80            71            63            \_\_\_\_\_            50            45            \_\_\_\_\_            38            36            35

**51. Los primeros ferrocarriles empezaron a funcionar básicamente:**

- a) 1900            b) 1800            c) 1825            d) 1750            e) 1710

**52. Lo contrario de empezar es:**

- a) Iniciar            b) adelantar            c) obstruir            d) terminar            e) buscar

**53. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) feliz            b) triste            c) satisfecho            d) alegre            e) contento

**54. La paz viene después de la guerra y la calma viene después de:**

- a) La tormenta            b) el crepúsculo            c) el bienestar            d) la felicidad            e) el ocaso

**55. Escriba los números que faltan a esta serie:**

120            100            82            66            \_\_\_\_\_            40            30            \_\_\_\_\_            16            12            10

**56. La bitácora es de uso indispensable en:**

- a) Música            b) biología            c) navegación            d) teatro            e) química

**57. Lo contrario de homogéneo es:**

- a) Compacto            b) heterogéneo            c) abstracto            d) sutil            e) neutro

**58. De estas cinco palabras una pertenece a una clase diferente ¿Cuál es?**

- a) Stravinski    b) Bach    c) Mozart    d) Newton    e) Chopin

**59. La biblioteca es para guardar libros y la pinacoteca para guardar**

- a) periódicos    b) discos    c) películas    d) monedas    e) cuadro

**60. Escriba los números que faltan a esta serie:**

6561    2187    729    \_\_\_\_\_    81    \_\_\_\_\_    93


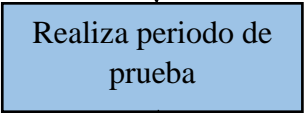

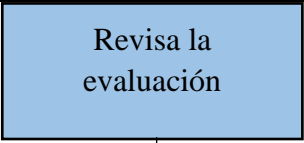
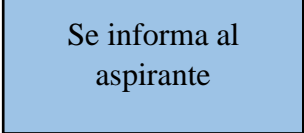
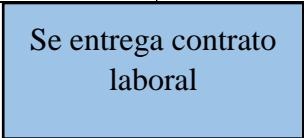
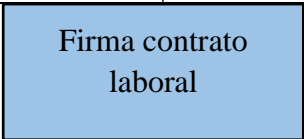
#### **h. DESCRIPCIÓN REALISTA DEL PUESTO.**

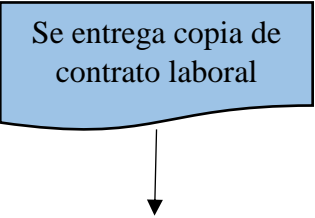
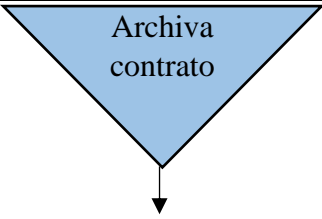
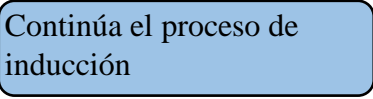
La entrevista que se le realiza al aspirante se complementa con mucha frecuencia con una descripción realista del puesto de trabajo. La cual es una descripción detallada de las responsabilidades del puesto y del entorno del ambiente laboral en el que habrá de trabajar, al aspirante le permite que éste comprenda con claridad el tipo de decisión que adopta al aceptar trabajar con la empresa, ya que es de vital importancia que se dé a conocer salario, días laborales, horarios de entrada y salida, así como una breve mención de cada una de las tareas que deberá de realizar y mencionarle su papel para el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos, cuando un solicitante tiene expectativas equivocadas sobre su posición, el resultado es negativo. Es decir, que en poco tiempo puede abandonar su puesto de trabajo, lo que implica más costo para la empresa porque existe nuevamente la necesidad de contratar personal. Los trabajos de varios investigadores han demostrado que la tasa de rotación del personal es menor cuando se advierte claramente a los futuros empleados sobre los aspectos negativos de su labor, y no se destacan solamente los positivos.

### **3. METODOLOGÍA PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.**

Después de haberse sometido al proceso de selección y de haber realizado su periodo de prueba respectivo de manera satisfactoria tanto para el seleccionado como para la empresa se proceden a realizar los pasos siguientes:

### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Nº	ACTIVIDAD / PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
			
1		El aspirante deberá de realizar un periodo de prueba de 15 días.	Aspirantes a ocupar un puesto de trabajo
2		Se realizara la evaluación del aspirante, se informara a la unidad de Recursos Humanos.	Gerente General o Propietario.
3		Se verifica que los resultados obtenidos si fueron favorables o desfavorables.	Departamento de Recursos Humanos
4		Si los resultados fueron favorables la empresa toma la decisión de contratarlo.	Departamento de Recursos Humanos
5		El entrevistado deberá de revisar las disposiciones del contrato laboral que se le ha entregado.	Departamento de Recursos Humanos
6		El aspirante seleccionado deberá de firmar el contrato laboral para formalizar las relaciones patrono-trabajador.	Aspirante seleccionado.

	<b>2</b>	Viene de Página Anterior	
7		Se le deberá de proporcionar una copia del contrato laboral al nuevo trabajador.	Departamento de Recursos Humanos.
8		Se realiza el archivo del contrato laboral en su respectivo expediente de trabajo.	Departamento de Recursos Humanos.
			

#### a. DECISIÓN DE CONTRATAR.

Después de haber realizado una serie de pasos específicos que corresponden al proceso de selección en el cual se obtuvo la información necesaria para identificar al aspirante idóneo, esto conducirá a tomar una decisión de contratar al solicitante, después de que cumpla con el periodo de prueba impuesto. Todo este proceso da inicio en el momento que una persona solicita el empleo y finaliza cuando se produce la decisión de contratar. Se debe de tomar en cuenta que la persona que se contratara marcará la diferencia en el desempeño de la empresa, por lo tanto, se debe de elegir al más capacitado, que contribuya a el éxito organizacional, para evitar cometer algún tipo de error ya que esto traería costos altos para la entidad.

Las personas que van a ser contratadas deberán presentar la siguiente documentación que será anexada al expediente o registro de cada trabajador:

- Fotocopia de DUI
- Fotocopia de NIT
- NUP para AFP
- Solvencia de la PNC
- Referencias laborales.

**b. APERTURA DE EXPEDIENTE DE TRABAJO.**

El departamento de Recursos Humanos es el encargado de llevar la documentación de todos los empleados de la empresa, y de la apertura del expediente y su actualización. Esto les permite llevar mejor control interno, y aplicar sanciones por tardanzas a la hora de entrar o faltas en el lugar de trabajo. A continuación, se muestra el formulario:

**Formulario N° 7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL DEL TRABAJADOR****DATOS PERSONALES.**

Apellidos y nombres \_\_\_\_\_  
 DUI \_\_\_\_\_ NIT \_\_\_\_\_ N° de cuenta: \_\_\_\_\_  
 Fecha de nacimiento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Sangre: \_\_\_\_\_

**DOMICILIO PARTICULAR**

Cantón o calle: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
 Teléfono fijo y celular: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

**PUESTO DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA**

Fecha de ingreso: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Puesto tipo de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Promociones o ascensos: \_\_\_\_\_

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

Estudios realizados: \_\_\_\_\_  
 Títulos: \_\_\_\_\_  
 Otros: \_\_\_\_\_

**TIPO DE CONTRATO**

Tiempo fijo	_____	Eventual	_____
Tiempo indefinido	_____	Servicios profesionales	_____
De temporada	_____	Jornada Parcial	_____

**HISTORIAL DE LLEGADAS TARDES** \_\_\_\_\_



### **c. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PRESENTADA Y REQUERIDA.**

Es necesario realizar una revisión de la documentación que ha sido proporcionada por el seleccionado esto permite tener mayor confianza en la decisión tomada.

La verificación consiste en comparar los requisitos establecidos de cada puesto con lo que ha sido presentado por cada solicitante, si las copias entregadas de los documentos solicitados para completar el expediente de trabajo no se logran distinguir o están borrosas, se deben volver a solicitar para evitar errores más adelante; por ejemplo, cuando se vaya hacer el depósito del salario al empleado y un número no esté legible se puede cometer el error de realizar el depósito a otra persona.

### **d. FIRMA DE CONTRATO LABORAL.**

En esta etapa termina el proceso de reclutamiento y selección; por lo tanto, el cómo haya sido aplicado, y el uso de las políticas, pruebas realizadas siendo la de mayor importancia la del periodo de prueba que se sometió el aspirante donde se identificó la puntualidad, sus valores, comportamiento y las habilidades con las que se desempeñó en el puesto, influyen que la persona a contratar sea la indicada para ocupar el puesto.

El contrato laboral establece las obligaciones y derechos que contrae tanto el patrono como el trabajador, esto sirve de respaldo para hacer más amena la relación de trabajo ya que brinda una garantía de estabilidad laboral en los colaboradores, ya que se encuentran debidamente escritas tomando en cuenta los aspectos legales para evitar cualquier tipo de conflicto.

Antes de realizar la firma del contrato se deben aclarar dudas que tengan el aspirante seleccionado y a la vez este deberá leer todas las disposiciones, brindarles más información sobre las actividades a realizar, las sanciones que son aplicadas en la empresa. Posteriormente se procede a la firma de ambas partes.

A continuación, se presenta una propuesta de contrato:

**FORMULARIO N° 8. CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.**

<b>CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO</b>	
<b>REPRESENTANTE PATRONAL</b>	
Nombre	_____
Edad	_____
Sexo	_____
Estado Civil	_____
Profesión u oficio	_____
Domicilio y residencia	_____
Nacionalidad	_____
Tipo de documento de identidad	_____
Numero de documento de identidad	_____
Expedido en	_____
Fecha de expedición	_____
Actuando en representación de la EMPRESA, del domicilio de _____ Que en adelante podra ser designada como "la empresa".	
<b>EMPLEADO</b>	
Nombre	_____
Edad	_____
Sexo	_____
Estado Civil	_____
Profesión u oficio	_____
Domicilio y residencia	_____
Nacionalidad	_____
Tipo de documento de identidad	_____
Numero de documento de identidad	_____
Expedido en	_____
Fecha de expedición	_____
Actuado por si mismo y que en adelante podra ser designado como "el trabajador"	
NOSOTROS, los de arriba mencionados, actuando en el carácter que aparece indicado, convenimos a celebrar el presente contrato individual de trabajo sujeto a las siguientes estipulaciones:	
1. Clase de trabajo	_____
2. Obligaciones del trabajador	_____
3. Duracion del contrato y tiempo de servicio	_____
4. Lugar de prestacion del servicio	_____
5. Horario de trabajo	_____
6. Exclusividad de los servicios	_____
7. Salario: forma, periodo y lugar de pago.	_____
8. Personas que dependen economicamente del trabajador	_____
9. Anexos, modificaciones y descripcion de puesto.	_____
10. Otras normas especificas	_____
En fe de lo cual firmamos el presente documento por triplicado en _____	
A los _____	Días del mes _____ Del año _____
_____ F. Representante patronal	_____ F. Trabajador


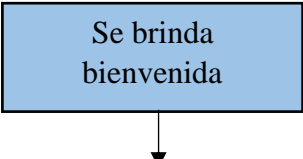
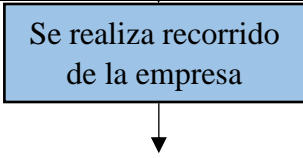
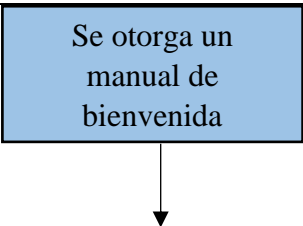
#### 4. METODOLOGÍA PARA LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.

Este procedimiento permite que el nuevo talento humano se familiarice con la empresa conozca su filosofía, políticas, productos que ofrece, objetivo de la empresa, esto permite una mejor adaptación y brinda beneficios como: contribuir a mejorar el rendimiento de los trabajadores, disminuye dudas, facilita la solución de conflictos ya que saben a quién acudir cuando se presente un problema. Además, contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa en general que se traduce en utilidades.

##### a. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DE PERSONAL.

Después de crearse el vínculo laboral por medio del contrato laboral se procede a incorporar de manera rápida al nuevo talento humano a la identidad corporativa y a darle a conocer las metas y objetivos estratégicos que se pretenden alcanzar.

##### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN.

Nº	ACTIVIDAD / PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
			
1		Se dará la bienvenida al nuevo talento humano que se incorpora.	Departamento de Recursos Humanos
2		Muestra de las instalaciones de la empresa.	Departamento de Recursos Humanos
3		Presentación del manual de bienvenida y breve explicación de su uso y de la importancia que lo lea y comprenda.	Departamento de Recursos Humanos

	<b>2</b>	Viene de Página Anterior	
4	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe manual de bienvenida</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	El nuevo colaborador deberá de recibir y leer a detalle el manual de bienvenida.	Nuevo colaborador que se incorpora.
5	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Se aclaran dudas</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	Si el nuevo colaborador posee dudas es esta etapa final se solventarán.	Departamento de Recursos Humanos
6	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Se presenta con el jefe inmediato y con los compañeros</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	Se realiza la presentación oficial como nuevo trabajador de la empresa.	Departamento de Recursos Humanos
7	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Se explica a detalle las actividades y responsabilidades</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	Se realiza la descripción detallada de las tareas que desempeñara y de lo que será responsable	Departamento de Recursos Humanos
8	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Inicia labores</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">↓</div>	El trabajador está listo para desempeñarse de manera adecuada y brindar excelente atención a los clientes.	Nuevo colaborador que se incorpora
	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>		

### **b. PROGRAMA DE INDUCCIÓN.**

Con este programa se informa al trabajador recién ingresado acerca de quiénes somos como empresa, qué hacemos, cómo lo hacemos y para qué lo hacemos.

El programa se divide en 7 puntos, con la finalidad de que sea rápido pero eficiente.

Los puntos que debe contener un Programa de inducción son los siguientes:

1. Bienvenida a la empresa
2. Recorrido por la empresa.
3. Háblale de tu empresa:
  - Cómo empezó
  - Quiénes la integran
  - Cuáles son los objetivos y metas de la empresa
  - Qué tipo de empresa es.
4. Políticas generales de la empresa:
  - Horario.
  - Día, lugar y hora de pago.
  - Qué se debe hacer cuando no se asiste al trabajo.
  - Normas de seguridad.
  - Áreas de servicio para el personal.
  - Reglamento interno de trabajo.
  - Actividades recreativas de la empresa.
5. Presentaciones:
  - Con el supervisor o jefe directo.
  - Con los compañeros de trabajo.
  - Con los subordinados, en su caso.
6. Ubicación del empleado en su puesto de trabajo:
  - Objetivo del puesto.
  - Labores a cargo del empleado.
7. Entregar manual de bienvenida.

Este proceso consiste en brindarle al nuevo empleado información referente a la empresa y sobre el cargo a desempeñar. Esto permite que esté adquiriera los conocimientos necesarios para tener un buen desempeño dentro de la empresa y que su integración sea plena y fácil.

La herramienta con la que se termina esta etapa de inducción y que hace más eficiente o amena la ejecución de este proceso es el manual de bienvenida, ya que es un

documento usado para describir en forma general el trabajo, incluye: prestaciones, servicios, condiciones de trabajo, filosofía, entre otros.

### **VER ANEXO N° 3 MANUAL DE BIENVENIDA PARA COMERCIAL DERAS**

#### **c. NORMATIVA INTERNA.**

Dentro de la normativa interna se encuentran sanciones por llegadas tardías que se describen en el manual de bienvenida, el uso adecuado del uniforme de la empresa ya que representan la imagen de la empresa ante los clientes, respeto mutuo entre compañeros de trabajo, acatar las órdenes de su jefe inmediato superior y apoyar en todas las tareas que se le encomienden, no perdiendo de vista la excelencia en la prestación del servicio.

#### **d. POLÍTICAS DE INDUCCIÓN DE PERSONAL**

- Toda persona que haya sido contratada se deberá de proporcionarle una copia del Manual de Bienvenida para hacer del conocimiento de los beneficios, prestaciones laborales y extralegales, la filosofía organizacional, entre otros.
- Toda persona que sea contratada deberá presentarse el día y la hora indicada por la persona encargada de la contratación, para una charla formal para su adecuada orientación.
- A todo el talento humano nuevo se le proporcionará la inducción general en un lapso de uno a dos días, por parte del área de Recursos Humanos.
- El Gerente general deberá presentar al nuevo colaborador con el jefe inmediato y a sus compañeros y a la vez brindarle el recorrido por toda la empresa para que conozca el funcionamiento de ella y a la vez que tenga claridad del rol que desempeñará.

## 5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

	<b>COMERCIAL DERAS</b>													
	Fecha: ____/____/____					Página: 1 de 2								
	Nombre del empleado:					Código de hoja de evaluación:								
Unidad orgánica:					Puesto de Trabajo:									
<p>I. Indicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cada factor describa en la casilla correspondiente el puntaje asignado en una escala de 1 a 10.</li> <li>• Al finalizar la evaluación sume los puntos e indique la nota final.</li> <li>• Sea objetivo y veraz. Realice las observaciones que considere pertinentes.</li> </ul> <p>II. Factores a evaluar.</p>														
<b>FACTORES</b>					<b>PUNTAJE</b>									
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1. proactividad.</b>					<b>Inadecuado</b>		<b>Regular</b>		<b>Bueno</b>		<b>Muy bueno</b>		<b>Excelente</b>	
Capacidad de tomar iniciativa y afrontar sus responsabilidades.														
<b>2. Relaciones interpersonales.</b> Habilidad para trabajar con sus compañeros.														
<b>3. Conocimientos del trabajo.</b> Dominio de las actividades de su puesto.														
<b>4. Calidad de trabajo.</b> Cuidado, precisión, nitidez en su trabajo.														
<b>5. Supervisión requerida.</b> Grado que el empleado requiere para realizar su trabajo.														
<b>6. Responsabilidad en el trabajo.</b> Asistencia y puntualidad a sus labores.														
<b>7. Innovación.</b> Creación de nuevas metodologías para desempeñar sus labores.														
<b>8. Orden y limpieza.</b> Mantiene en condiciones adecuadas aseo y orden de su zona de trabajo.														
<b>9. Compromiso.</b> Ejerce su esfuerzo en beneficio de la empresa.														
<b>10. Atención al cliente.</b> Brinda una excelente atención a sus clientes.														
<b>Nota Final:</b>					<b>Observaciones:</b> _____									
					<b>Recomendaciones:</b> _____									

F. \_\_\_\_\_

Evaluador

F. \_\_\_\_\_

Gerente general

### INSTRUCTIVO PARA DESARROLLO DE LA CONTESTACIÓN EN EL FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

- Conteste los datos generales del empleado sujeto a evaluación, nombre, cargo unidad.
- Coloque en la casilla la nota que considere en la calificación del desempeño del empleado con el factor evaluado, cada factor tiene cinco posibilidades de evaluación, únicamente califique una casilla, en el 10 significa la calificación más alta y 1 la más baja.
- Al finalizar la evaluación sume los puntos e indique la nota final.
- Compare la nota final con la siguiente escala de evaluación.

<b>ESCALA DE EVALUACIÓN</b>	
<b>PUNTOS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Hasta 40</b>	<b>Inadecuado:</b> los empleados que se asignen a este nivel se encuentran bajo el mínimo de los requerimientos del puesto.
<b>41 a 60</b>	<b>Regular:</b> los empleados que se asignen en este nivel, hacen esfuerzo por desempeñar apropiadamente, pero sus habilidades y conocimientos no alcanzan a satisfacer la expectativa del puesto.
<b>61 a 80</b>	<b>Bueno:</b> Se asigna a empleado que en términos generales hace su trabajo adecuadamente. Sus aportes se limitan a lo que se les solicita o en todo caso las tareas que le corresponden, requiere supervisión.
<b>81 a 90</b>	<b>Muy bueno:</b> calificación adecuada para empleado que se encuentran más allá de la fase de aprendizaje y que logran resultados satisfactorios. Aun requieren crecimiento en el trabajo que desempeñan.
<b>91 a 100</b>	<b>Excelente:</b> esta calificación es conveniente para empleados que solo logran resultados y reúnen las expectativas en forma consistente, si no que su desempeño excede los requerimientos del puesto ya que ejecutan sus labores con mínima o ninguna supervisión.



## **6. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.**

### **a. IMPORTANCIA**

El programa de capacitación, brindará importantes beneficios a la empresa, ya que permitirá mejorar el desempeño del personal, aumentando su rentabilidad de igual forma le proporciona al trabajador nuevos conocimientos permitiéndoles desarrollarse y ser promovidos a otros puestos superiores, logrando mejores condiciones laborales.

### **b. ALCANCE**

El siguiente programa de capacitación es de aplicación para todo el personal que labora en la empresa Comercial DERAS.

### **c. OBJETIVOS**

#### **General:**

- Brindar a los empleados oportunidades de poder desarrollar sus habilidades y actitudes que contribuyan a mejorar su desempeño en su puesto de trabajo y así poder realizar sus actividades de manera más eficiente y eficaces para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

#### **Específicos:**

- Mejorar los conocimientos y habilidades de los colaboradores, que contribuyan a mejorar su desempeño en su actual puesto de trabajo.
- Brindar oportunidades a los empleados de mejorar sus condiciones laborales.
- Facilitar el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

### **d. CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN**

#### **PROPUESTA 1. CAPACITACION POR PARTE DE LA EMPRESA.**

La capacitación está dividida en diferentes módulos, la empresa debe verificar las deficiencias que presentan sus colaboradores y tratar de corregirlas, mediante la elaboración de temas para los módulos, deberán estar conscientes de los beneficios que brindarán.

### Módulo I

<b>Nombre del Módulo:</b>	Calidad en la atención brindada al cliente
<b>Objetivo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brindar información a los empleados sobre la importancia que tiene la atención que se les brinda a los clientes para crear fidelidad y aumentar la rentabilidad de la empresa.</li> </ul>
<b>Duración en horas:</b>	6 horas
<b>Horario propuesto:</b>	1 a 2 Pm
<b>Periodicidad:</b>	1 mes
<b>Dirigido a :</b>	30 empleados
<b>Fecha propuesta de inicio:</b>	XX/XX/XXXX
<b>Lugar en que se impartirá:</b>	Sala de reuniones de empresa Comercial DERAS.
<b>Encargado:</b>	Gerente general de cada sucursal de Comercial DERAS.
<b>Temario:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Requerimientos para brindar un buen servicio.</li> <li>✓ El cliente es el primero.</li> <li>✓ Calidad en el servicio.</li> <li>✓ Importancia de mantener una comunicación efectiva.</li> <li>✓ Entender al cliente.</li> <li>✓ Estrategias del servicio al cliente.</li> <li>✓ Liderazgo efectivo.</li> </ul>

### **e. RECURSOS**

Los recursos básicos necesarios para poner en marcha el programa de capacitación son el recurso humano y el material, hay que resaltar que el programa de capacitación proporcionará ventajas significativas a la empresa.

El personal encargado de brindar la capacitación serán los gerentes de las dos sucursales, quienes deberán estar convencidos sobre la importancia de brindar una excelente atención a los clientes, poseer información referente al tema. Es importante que tengan los conocimientos, ánimo, entusiasmo, interés y capacidad de convencer de la importancia de la atención que se brinda.

- Humanos:
  1. Participantes: vendedores, cajeros y el resto de colaboradores.
  2. Capacitadores: los gerentes quienes deben de tener la capacidad de convencimiento.
  
- Material:
  1. Infraestructura: la empresa posee una sala de junta, que podría facilitar para poder impartir, es un lugar bastante cómodo y amplio.
  2. Mobiliario y equipo y otros: el propietario de la empresa será el encargado de brindar todo lo necesario para llevar a cabo la capacitación como equipo de reproducción audiovisual, folletos informativos.

### **f. PRESUPUESTO**

Los gerentes serán los encargados de ejecutar las capacitaciones, esto será en sus horas de trabajo, por lo tanto, formará parte de su trabajo, el salario es el que ya está establecido en el momento que fue contratado, se le brindara un bono en la cuantía que el propietario considere conveniente.

**Cuadro N° 30.** Presupuesto Financiero estimado para la capacitación.

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
Alquiler de cañón			\$42.00
Impresión de material	30	\$0.10	\$3.00
Fotocopias	100	\$0.02	\$2.00
Papelería	1 resma		\$5.00
Lápices	6 cajas		\$6.00
<b>Total</b>			<b>\$58.00</b>

**PROPUESTA N°2. CAPACITACIÓN POR PARTE DE INSTITUCIONES PRIVADAS CON COLABORACIÓN DE INSAFORP.**

Se proporciona una segunda opción para la capacitación de los trabajadores la cual será brindada por instituciones privadas especializadas en las temáticas para complementar el programa de capacitación solicitando apoyo financiero de Insafort para que se lleven a cabo.

**Cuadro N° 31.** Temáticas para la capacitación propuesta para Comercial DERAS.

<b>N°</b>	<b>AREAS</b>	<b>TEMÁTICAS</b>
<b>1</b>	Ventas	Servicios de venta.
<b>2</b>	Administración	Gestión empresarial, Recursos Humanos, Habilidades interpersonales.
<b>3</b>	Bodega	Bodega y logística.

Cuadro N° 32. Listado de proveedores de las temáticas.

Temática formativa	Proveedor	Teléfono	Correo electrónico
Servicios de venta.	APOYO EMPRESARIAL, S.A. DE C.V	2564-8550 7517-1179	apoyo.empresarial181102@gmail.com
	ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE INDUSTRIALES - ASI	2267-9248 2267-9293	lucia.chavarria@asi.com.sv javier.cisneros@asi.com.sv
Gestión empresarial	ASESORES PARA EL DESARROLLO LOCAL S.A. DE C.V. - ASDEL	2266-1067 6181-1294	asdelasesores@gmail.com formacionasdel@gmail.com
	GRUPO TREMING, S.A. DE C.V.	2506-3636 2506-3650	info@educosal.com eag@educosal.com
Recursos Humanos	ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE INDUSTRIALES - ASI	2267-9248 2267-9293	lucia.chavarria@asi.com.sv javier.cisneros@asi.com.sv
	CENTRO DE FORMACIÓN PARA LA SUPERACIÓN INTEGRAL, S.A. DE C.V. - CENFOSI	2286-2268 7922-4764	cruzmary_la@yahoo.com cenfosi_sa@yahoo.com
Habilidades interpersonales.	APOYO EMPRESARIAL, S.A. DE C.V	2564-8550 7517-1179	apoyo.empresarial181102@gmail.com
	ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE INDUSTRIALES - ASI	2267-9248 2267-9293	lucia.chavarria@asi.com.sv javier.cisneros@asi.com.sv
Bodega y logística.	ASESORES Y CONSULTORES EN COMERCIO EXTERIOR, S.A. DE C.V.	2133-1700	info@accesa.com.sv gabriela.soriano@accesa.com.sv jose.soriano@accesa.com.sv
	ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE INDUSTRIALES - ASI	2267-9248 2267-9293	lucia.chavarria@asi.com.sv javier.cisneros@asi.com.sv

En el listado se encuentran a aquellas instituciones que se encuentran inscritas en Insaforp y autorizadas para brindar capacitaciones a otras empresas.

## **Recursos para la ejecución del Programa.**

Es necesario tomar en cuenta los siguientes recursos para su implementación:

### **1. Recursos Humanos:**

El elemento humano para la ejecución del plan de capacitación como los facilitadores y beneficiarios se presenta en la siguiente tabla:

**Cuadro N°33.** Recursos Humanos.

<b>PROVEEDORES</b>
<b>Coordinadores</b>
<b>Especialistas</b>
<b>PERSONAL DE LA COMERCIAL DERAS</b>
<b>Administrativo</b>
<b>Operativo, etc.</b>

### **2. Materiales:**

Los materiales serán establecidos en conjunto con las instituciones ya que los lugares a impartir la capacitación pueden ser las instalaciones de la empresa o fuera cubrir costos de transporte, y también cubrir todos los materiales que se necesiten para el adecuado aprendizaje, pero los diplomas y gafetes si cubiertos por las organizaciones capacitadoras.

### **3. Financieros:**

**INSAFORP** deberá de cubrir el 90% del valor real de la capacitación y el resto Comercial Deras por lo cual se detalla a continuación lo que se debe hacer para solicitar el apoyo económico de INSAFORP.

1. La empresa evalúa (Propuesta de contenido y facilitadores proveedores adjudicados) y escogerá un proveedor de conformidad a sus necesidades.
2. Empresa y proveedor definen el tema de capacitación, ajustan contenido a sus necesidades (Elaboran carta didáctica a la medida), determinan el número de horas

(mínimo de 8 horas) y facilitador (debe estar registrado en INSAFORP en el área de capacitación del tema).

3. El proveedor adjudicado recopila:

- Solicitud de Apoyo para Acción Formativa, Cursos Cerrados.
- Carta Didáctica ajustada entre el proveedor adjudicado y la empresa solicitante del servicio.
- Formulario de Acción Formativa-F8.
- Listado(s) de participantes de grupo.
- Fotocopia de planilla donde aparezcan resaltados los participantes que conforman el evento.
- Fotocopia del último recibo de ISSS y su respectivo comprobante de pago.
- Personal de ventanilla de INSAFORP recibe y revisa la documentación requerida.
- Si la solicitud está completa, sella y firma de recibido.
- La documentación recibida se analiza según los criterios y políticas establecidas por la Gerencia de Formación Continua, autoriza solicitud, emite orden de inicio correspondiente y envía notificación de autorización al proveedor y empresa solicitante.
- Proveedor ejecuta la acción formativa de conformidad a lo autorizado en la solicitud y formulario 8 (F-8).

## **H. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN EN LA EMPRESA COMERCIAL DERAS.**

### **1. OBJETIVO.**

Proporcionar las actividades y las herramientas necesarias a Comercial DERAS para la puesta en marcha del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción, que contribuya a la incorporación del talento humano idóneo y que optimice su desempeño en la empresa.

## 2. ACTIVIDADES A REALIZAR.

Se presentan una serie de actividades que facilitarán el proceso de implementación de la propuesta realizada por el equipo investigador, para ello se establecerá en el cronograma de actividades el tiempo en que se realizará y que se deberá hacer de manera secuencial lo que permitirá el éxito en la utilización del proceso.

Las actividades se detallan a continuación:

- Presentación de la propuesta al propietario y gerentes de la empresa.

Finalizado el trabajo de investigación y aprobado por la junta directiva de la universidad de El Salvador, será presentado al propietario de la empresa Comercial DERAS para su respectivo análisis.

- Análisis y aprobación de la propuesta.

La alta dirección de la empresa analizará la propuesta realizada por el equipo investigador, y tomará la decisión de su implementación o no.

- Dar a conocer la decisión en el interior de la empresa.

La alta dirección de la empresa será la encargada de dar a conocer la decisión, sobre la implementación de la propuesta a los encargados de todas las áreas.

- Conformación de la unidad de Recursos Humanos

La alta dirección de la empresa tendrá la responsabilidad de seleccionar las personas que conformarán el departamento de recursos humanos, que poseen las habilidades y conocimientos necesarios que le permitan tener buen desempeño, ya que de estos dependerá el éxito de la empresa y de la adecuada utilización del capital humano.

- Aprobación de los recursos necesarios para la implementación.

La alta dirección de la empresa deberá analizar los recursos necesarios para la implementación del proceso y proceder a su aprobación o si es conveniente realizar modificaciones.

- Capacitación del personal que será el encargado de la implementación.

La alta dirección deberá tomar a bien capacitar a los empleados que conformaran el departamento de Recursos humanos o en su caso las personas que se les encomiende dicho proceso, en donde se les dé a conocer información necesaria para su correcta implementación.



- Implementación de la propuesta.

El departamento de Recursos Humanos o las personas asignadas a cargo del proceso serán los responsables de la implementación del nuevo proceso que será supervisado por el gerente general de la empresa.

- Supervisión y control.

El gerente general y los miembros de la unidad de Recursos Humanos serán los encargados de ver los resultados obtenidos de dicho proceso y realizar correcciones si fuese necesario y presentar un informe a la alta dirección de su ejecución.

### 3. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS.

Para la implementación del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción es necesario considerar ciertos recursos que facilitarán en cierta medida la ejecución de dicho proceso y a la vez permita la incorporación del mejor talento humano que contribuya a mejorar el desempeño y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Estos se detallan a continuación:

#### a) MATERIALES.

Para poner en marcha el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción es necesario que se cuente con materiales que contribuyan a que se lleve a cabo dicho proceso.

A continuación, se detallan una lista de recursos materiales que serán necesarios:

**Cuadro N° 34.** Detalle de materiales requeridos para la implementación del proceso.

Descripción	Cantidad
Silla secretarial	2
Sillas	10
Mesas	2
Teléfonos	2
Dispensador de agua	1
Impresora	1
Cafetera	1
Papelería y otros	10

**b) HUMANOS.**

Primeramente, se deberán de contratar las personas a cargo de la unidad de Recursos humanos, que serán los encargados de la implementación del proceso propuesto, el gerente general será el encargado de supervisar, y llevar un control de los resultados que se vayan obteniendo; pero si la empresa decidiera no formar dicha unidad, los encargados serían los gerentes y el propietario de la empresa.

**c) FINANCIEROS.**

El proceso propuesto traerá grandes beneficios a la entidad entre ellos están atraer al talento humano idóneo, mejorar el desempeño, reducción de tiempo y costo, aumentar la rentabilidad, para el proceso antes mencionado se lleve a cabo es necesario que la empresa Comercial DERAS cuente con recursos económicos para su correcta implementación, ya que representa uno de los recursos más importantes para que se lleve a cabo.

**F. Presupuesto de Gastos para implementar el proceso.**

Se presenta a continuación un presupuesto estimado de lo que se necesitaría para su implementación, pero este estará sujeto al análisis y aprobación de las entidades correspondientes.

**Cuadro N° 35.** Presupuesto de Financiamiento estimado para la implementación del proceso.

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio Total</b>	<b>Total</b>
Mobiliario y quipo				\$ 1,056.00
Sillas Secretariales	2	\$ 43.00	\$ 86.00	
Sillas	10	\$ 34.00	\$ 340.00	
Mesas	2	\$ 55.00	\$ 110.00	
Teléfonos	2	\$ 35.00	\$ 70.00	
Impresora	1	\$ 200.00	\$ 200.00	
Dispensador de agua	1	\$ 150.00	\$ 150.00	
Cafetera	1	\$ 50.00	\$ 50.00	
Papelería y otros		\$ 50.00	\$ 50.00	
<b>Recursos Humanos</b>				\$ 12,127.56
Bonos para el personal			\$ 200.00	
Jefe de Recursos humanos (salario Anual)			\$ 6000.00	
Auxiliar de recursos Humanos (salario Anual)			\$ 4200.00	
Vacaciones			\$ 552.50	
Aguinaldos			\$ 425.00	
Aportes AFP patronal (7.75%), (Monto anual)			\$ 750.56	
<b>Provisión otros gastos (10%)</b>		\$ 1,318.36	\$	\$ 1,318.36
<b>Total</b>				\$ 14,501.92

## **I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.**

El tiempo que se estima para la implementación del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción es de 4 meses desde que se presenta a la empresa hasta el seguimiento y control de la puesta en marcha del proceso.

**Cuadro N° 36.** Cronograma de Actividades para la implementación del Proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del Talento Humano.

ACTIVIDADES/MESES SEMANAS	MESES																RESPONSABLE
	1				2				3				4				
	SEMANAS																
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Presentación de la propuesta al propietario y gerentes de la empresa.	■	■															Equipo investigador
2. Análisis y aprobación de la propuesta.		■	■														Alta dirección de la empresa
3. Dar a conocer la decisión en el interior de la empresa.			■	■													Alta dirección de la empresa
4. Conformación de la unidad de Recursos humanos.			■	■													Alta dirección de la empresa
5. Aprobación de los recursos necesarios para la implementación.					■	■											Alta dirección de la empresa
6. Capacitación del personal que será el encargado de la implementación.					■	■											Alta dirección de la empresa
7. Implementación de la propuesta.							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Unidad de Recurso Humanos y Gerente General
8. Supervisión y control.							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Gerente general y Unidad de Recurso Humanos

## BIBLIOGRAFÍA

### 1. Libros.

- Chiavenato Idalberto. 1993. Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, de Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato Idalberto. 2003. Administración de Recursos Humanos.
- Chiavenato, Idalberto. 2007. Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. 2007. Administración De Recursos Humanos: El Capital Humano De Las Organizaciones. Novena Edición. México: McGraw Hill.
- Dessler Gary y Valera Ricardo, 2011. Administración de Recursos Humanos, Editorial Pearson, quinta edición. México.
- Dessler Gary, 2011. Administración de Recursos Humanos. Editorial Pearson.
- Gómez Cejas, Guillermo. 1994, Planeación y organización de empresas. México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Harrington, James. 1992. Mejoramiento de los procesos de la empresa.
- Harrington, James. 1992. Mejoramiento de los procesos de la empresa.
- Hernández Sampieri Roberto y Otros, 2010. “Metodología de la investigación”. México, Editorial Mc Graw-Hill Interamericana de México. 5 Edición.
- R. Wayne, Mondy y M. Noe, Robert. 1997. Administración de recursos humanos. Sexta Edición. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México.
- Serrano Alexis. 2007. Administración de Personas. Primera edición. Editorial Talleres Gráficos UCA.
- Serrano, Alexis, 2018. Administración de personas I, II y III, segunda reimpresión.
- Sotomayor, Alfonso Amador, 2015. Administración de Recursos humanos. Editorial Universitaria uanl. México
- Vallejo, Luz, 2016. Gestión del Talento Humano. Editorial ESPOHC.
- Werther, William B. y Keith Davis, 2000, Administración del Personal y Recursos Humanos. 5ta. Edición. Mc Graw Hill, México.
- Werther, William B. y Keith Davis, 2008. Administración de Recursos Humanos, El capital humano en las empresas. 6ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Werther, William B. y Keith Davis. 1995. Administración de Personal y Recursos Humanos. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

## **2. Leyes.**

- Constitución de la República de El Salvador. Decreto Constituyente No. 38 de 57 de diciembre de 1983, Publicado en el Diario Oficial No. 234, Tomo No. 281, de 16 de diciembre de 1983
- Código de Trabajo de la República de El Salvador, Decreto Legislativo, N° 15 de 23 junio de 1972. Publicado en Diario Oficial No. 142, Tomo 236 del 31 de Julio de 1972.
- Código de Comercio. Decreto Legislativo, No. 671 de 08 de mayo de 1970, Publicado en Diario Oficial No. 140, Tomo 228 del 31 de Julio de 1970
- Código Municipal. Decreto Legislativo, No 274, del 31 de enero de 1986, publicado en el Diario Oficial No 23, Tomo 290, del 2 mayo de 198.
- Ley del Seguro Social. Decreto Legislativo, No. 1263 de 03 de marzo de 1953, Publicado en Diario Oficial No. 226, Tomo 161 del 11 de diciembre de 1953
- Ley de impuesto sobre la renta. Decreto Legislativo, No 134 de 18 de diciembre de 1991, Publicado en Diario Oficial No 242, Tomo 313 de fecha 21 de diciembre de 1991.
- Ley de fomento protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa. Decreto legislativo No. 667 de 25 de abril de 2014, Publicado en el Diario Oficial No 90, Tomo 403 de 20 de mayo del 2014.
- Ley del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios (IVA), Decreto Legislativo. No 296, de 24 de julio de 1992, publicado en el Diario Oficial No 143, Tomo 316, del 31 julio del 1992.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones. Decreto Legislativo No. 927 de 20 de diciembre de 1996 Diario Oficial 243 Tomo 333, de 23 de diciembre de 1996
- Ley de protección al consumidor. Decreto Legislativo, No 666, del 14 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial No 58, Tomo 330, del 22 marzo de 1996.

## **3. Trabajos de graduación.**

- Alvarenga Alba y Otros. 2010. Propuesta de un plan estratégico de mejora para el clima organizacional del centro de solución de controversias en la Defensoría del Consumidor.
- Alvarenga, Mirna y Otros. 2016. Sistema de administración del talento humano para optimizar el desempeño laboral en la microempresa de transporte ejecutivo del área metropolitana de San Salvador.
- Ayala, Hernández y otros. 2013. DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL RECURSO HUMANO, PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE EL SALVADOR DE R.L.

- García Gladys, 2014. Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial.
- Lazo Yeraldi y Otros, 2017. La capacitación en las municipalidades del departamento de San Vicente, caso práctico Alcaldía Municipal de Apastepeque.
- Paredes, Rivera y otros. 2017. SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO QUE CONTRIBUYA A FORTALECER LA ADMINISTRACIÓN DE LA CLÍNICA PARROQUIAL INMACULADA CONCEPCIÓN.
- Portillo Williams, 2013. Diseño de un sistema integral de reclutamiento, selección e inducción del recurso humano, para mejorar la eficiencia de la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador de R.L. Pág. 40

#### 4. Documentos.

- Desafíos y oportunidades de las PYMES salvadoreñas, Fundación para el Desarrollo Sostenible (FUNDES), Fundación Empresarial para el Desarrollo Sostenible de la Pequeña y Mediana Empresa (FUNDAPYME)
- Directorio de Unidades Económicas 2012, Dirección General de Estadísticas y Censos.
- Ministerio de Educación 1993. Historia de El Salvador. Tomo I. Ediciones Educativas. El Salvador.
- Rondón-Márquez, I. G. 2017 Gerencia del talento humano. (Documento de docencia N° 33). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las Instituciones.

#### 5. Otros.

- <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.com/2013/09/talento-humano-la-definiciondetalento.html>. Domingo 1 de noviembre de 2020. 5:00 pm.
- <http://definicion.de/metodo-cientifico/> Martes 10 de noviembre de 2020, 20:26.
- <http://tareasuniversitarias.com/medios-de-reclutamiento-interno-y-externo-definicion-ventajas-y-desventajas.html>. Domingo 22 de noviembre de 2020. 6:00 p.m.
- <https://emprendedoresynegocios.com/pymes-que-son/>, 6 de noviembre del 2020. 11:00 am.
- <https://es.scribd.com/doc/284356303/Factores-Que-Influyen-o-Intervienen-en-Este-Desempeno-Laboral>, 8 de noviembre del 2020. 9.10 a.m.
- <https://www.mtps.gob.sv/descargas/>. Sábado 14 de agosto de 2021. 7:00 p.m.
- [www.monografias.com/trabajos42/reclutamientoeleccion/reclutamientoeleccion2.shtml#inducc](http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamientoeleccion/reclutamientoeleccion2.shtml#inducc), domingo 22 de noviembre de 2020. 8:00 p.m.
- <https://es.slidershare.net/ramachop/simbologa-ansi-y-asme>. 12 de mayo de 2021, hora.:10:00 a.m.

# ANEXOS



**ANEXO 1.**  
**HERRAMIENTA TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE**  
**INFORMACIÓN “CUESTIONARIO”.**

**CUESTIONARIO**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**  
**COMERCIAL DERAS**

**Objetivo:** Recopilar información acerca de la manera de incorporar talento humano por medio del reclutamiento, selección, contratación e inducción en la empresa Comercial DERAS, para realizar una propuesta de proceso que permita optimizar el desempeño de los trabajadores.

**Nota:** El presente instrumento de recolección de información tiene fines académicos, es de carácter anónimo y confidencial.

**Indicaciones:** Este instrumento está conformado por preguntas cerradas, semi-abiertas y de opción múltiple. Marque con una “X” la respuesta que considere conveniente.

**Datos de identificación**

**I. Datos de identificación**

a) Género

Femenino \_\_\_\_\_

Masculino \_\_\_\_\_

b) Rango de edad:

18-28 años \_\_\_ 29-38 años \_\_\_ 39-48 años \_\_\_ 49-60 años \_\_\_ 61 y más años \_\_\_

c) Tiempo de laborar en la empresa:

Menos de 1 año \_\_\_ De 1-3 años \_\_\_ De 4-5 años \_\_\_ De más de 5 años \_\_\_

**II. Generalidades sobre el proceso de reclutamiento, selección, Contratación e inducción.**

1. ¿Cuándo usted se incorporó a la empresa paso por un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación por parte de la empresa?

Sí

No

2. ¿Considera usted que el uso de un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal permitiría atraer a la empresa el mejor talento humano?  
 Sí  No
3. ¿Qué beneficio considera usted que obtendría la empresa Comercial DERAS al hacer uso de un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción del personal?
- Eficiencia
- Personal con las habilidades requeridas
- Rentabilidad
- Compromiso
- Todas las anteriores
- Ninguna
4. ¿Considera importante que en la empresa exista un área de Recursos Humanos que permita la correcta aplicación del proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción del personal?  
 Sí  No

### III. Reclutamiento

5. Según su experiencia ¿Cuáles fuentes de reclutamiento utiliza Comercial DERAS para atraer al talento humano a la empresa? (Puede indicar más de una opción)
- Transferencia de personal
- Promoción de personal
- Consulta de los archivos de candidatos
- Recomendación de candidatos por parte de empleados de la empresa
- Empleados de la empresa
- Otros
- 
6. ¿Cuál fue el medio por el cual usted se enteró de la oferta de trabajo en la empresa? (Puede indicar más de una opción)
- Redes sociales
- Anuncios
- Páginas Web
- Carteles
- ¿Alguien le dijo?
- Otros
-

7. ¿Según su experiencia considera que el procedimiento con el que fue reclutado/a y seleccionado/a como candidato es la correcta?

Sí  No

¿Por qué? (Argumente su punto de vista)

---

8. ¿Qué beneficio considera que obtendría la empresa el hacer uso de un procedimiento eficiente de reclutamiento?

Personal calificado

Disminución de costos

Agilidad en el proceso

#### IV. Selección

9. Según su experiencia, en el momento cuando usted llegó a la etapa de selección ¿Cuáles de las siguientes pruebas le realizaron?

Pruebas psicológicas

Pruebas de conocimiento

Entrevista de selección

Pruebas técnicas

10. Si usted seleccionó en la pregunta anterior la opción Entrevista de selección, responda la siguiente interrogante, caso contrario pasar a la pregunta 11. ¿Quién fue el encargado de realizar la entrevista? (mencione nombre y cargo)

---

11. ¿Cuánto tiempo le llevó cumplir todo el requerimiento que la empresa le solicitó para comenzar a laborar?

Menos de 2 días

De 3 a 5 días

Más de 5 días

12. ¿Considera que contar con un buen proceso de selección bien estructurado contribuirá a mejorar la eficiencia y productividad en la empresa?

Sí  No

13. De la siguiente lista de pasos ¿Cuáles se le pidieron realizar después que se le notificó que fue seleccionado? (puede seleccionar más de una opción)

Entrega de solicitud

Entrevista de Selección

Exámenes médicos

Entrevista con el supervisor

Descripción realista del puesto

Presentación del Manual de bienvenida

Ninguna de las anteriores

**V. Contratación.**

14. ¿Le extendió la empresa Comercial DERAS algún tipo de contrato al momento de incorporarlo a su nuevo puesto de trabajo?

Sí  No

15. ¿En el momento en que fue contratado se le dieron a conocer aspectos como el salario, prestaciones, horarios, políticas de la empresa, normas y reglas?

Sí  No

Si su respuesta fue sí podría mencionar algunas de ellas:

---

16. ¿Le fue solicitada documentación personal para la contratación?,

Sí  No

Si su respuesta es sí, Marque que documentos le solicitaron.

Exámenes médicos.	<input type="radio"/>	NUP para AFP	<input type="radio"/>
DUI	<input type="radio"/>	NIT	<input type="radio"/>
Antecedentes penales.	<input type="radio"/>	Solvencia de la policía.	<input type="radio"/>
Referencias personales	<input type="radio"/>	Referencias laborales	<input type="radio"/>
Otros (Especifique)_____			

**VI. Inducción.**

17. ¿Considera necesario llevar a cabo un procedimiento completo de inducción donde se le den a conocer normas, políticas, reglas, filosofía de la empresa, prestaciones laborales, etc.?

Sí  No

18. Al ingresar a empresa Comercial DERAS ¿Recibió algún tipo de inducción?

Sí  No

19. ¿Conoce usted la Misión, Visión de la Empresa y los valores que posee Comercial DERAS?

Sí  No

20. ¿Existe una estructura organizativa en la Empresa Comercial DERAS?

Sí  No

21. ¿La descripción de las tareas y actividades que desempeñara en su puesto de trabajo era clara y comprensible?

Sí  No

**VII. Capacitación.**

22. ¿Reciben capacitaciones, para un mejor desempeño en su puesto de trabajo?

Sí  No

23. ¿Considera usted que la implementación de un procedimiento de capacitación de personal contribuirá a alcanzar las metas fijadas por parte de la empresa Comercial DERAS?

Sí  No

Si su respuesta fue sí, ¿Podría mencionar algunas metas que le fueron fijadas?

---

24. ¿Cómo colaborador de la empresa, considera ser eficiente y eficaz en la realización de sus labores?

Sí  No

25. ¿Recibe algún tipo de incentivo que le permita mejorar su desempeño laboral?

Sí  No

Si su respuesta fue sí, ¿Podría mencionar algunos incentivos que recibe?

---

26. ¿Se le explico a usted cuales son los planes de trabajo que debe de cumplir en su puesto de trabajo?

Sí  No

Si su respuesta fue si podría mencionarlos que planes fueron:

---

MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO A LA INVESTIGACION Y POR EL  
TIEMPO PROPORCIONADO.

¡¡QUE TENGA UN LINDO DÍA!!

Lugar y fecha de llenado: \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

# HERRAMIENTA TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN “GUIA DE ENTREVISTA”.

## GUÍA DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS PROPIETARIOS DE LA EMPRESA COMERCIAL DERAS

**Objetivo:** La presente entrevista tiene por objeto recopilar información de parte de los propietarios con respecto a la utilización de un proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción en la empresa.

**Nota:** La presente guía de entrevista tiene fines estrictamente académicos.

**Indicaciones:** Responda a las preguntas de acuerdo a su percepción de la situación actual.

### Datos de investigación:

**1. En la empresa ¿Existe actualmente un proceso de reclutamiento escrito del personal, si existe? ¿Se puede obtener una copia y cómo funciona?; sino existe ¿Cómo realizan dicho proceso al realizar el reclutamiento de nuevo personal?**

Actualmente si se cuenta con un proceso, pero no se tiene escrito, se hace a través de ideas, parámetros o ciertas características para poder reclutar a alguien, también evaluamos que tipo de persona es, puede haber muchos perfiles, pero hay que buscar el perfil que más se adapte a nosotros y la persona que esté más disponible a trabajar, la técnica que se utiliza es la recomendación, pero la persona que realiza la recomendación debe brindar confianza.

## **2. ¿Cuáles son los requisitos primordiales que utilizan para determinar el perfil del puesto de trabajo?**

Un requisito primordial es que la persona sea cristiana una cualidad que le permite incorporarse más rápido, sin depender religión, no importa que esta sea católica o adventistas. Y si no pertenece a una, pero vemos que es un elemento bueno que desempeña bien el puesto de trabajo y no se congrega lo que le pedimos que en el camino se pueda meter a una poco a poco. Y los demás requisitos dependen del cargo que van a ocupar por ejemplo si está optando por el cargo de motorista es primordial que cuente con licencia de conducir.

## **3. ¿Por qué los han considerado de esa manera?**

Somos una empresa cristiana, por lo tanto, consideramos que el temor a dios hace que el ser humano sea mejor persona.

## **4. En la actualidad Comercial DERAS; ¿Qué medios utiliza para atraer los posibles candidatos idóneos para ocupar un puesto de trabajo en la empresa?**

Hace tiempo atrás hacíamos una convocatoria en la página de Facebook que se está contratando personal para determinado puesto, las personas vienen a dejar sus Currículum a la comercial, a veces no hay necesidad de realizar una publicación porque casi a diario vienen a dejar Currículum y si sale una necesidad de cubrir un puesto se toman en cuenta los Currículum que dejaron con la esperanza de poder algún día obtener un trabajo y comenzamos a estudiar los Currículum dependiendo de las cualidades que se presenten en él, y si se acopla al cargo que necesitamos el seria el indicado.

## **5. ¿Durante la etapa de selección del personal se toma en cuenta el Currículum Vitae, una solicitud de empleo u otro documento al momento de comparar a los aspirantes entre sí para elegir al idóneo?**

El único documento que se toma en cuenta es el Currículum, sacamos la persona que consideramos más idónea para cubrir un puesto de trabajo.

**6. ¿Durante el proceso de selección de personal se realiza entrevista al candidato?**

Sí, en esta entrevista tratamos de verificar si lo que ha plasmado en el Currículum en realidad lo puede hacer. Dependiendo el puesto de trabajo disponible sacamos a alguien para contratar.

**7. ¿Quién realiza las entrevistas a un aspirante a un puesto de trabajo en la empresa?**

El encargado de realizarla es casi siempre el dueño de la empresa, pero si por algún motivo está ocupado y no puede hacerla; los que se encargan de hacerla son los gerentes. En total hay 4 personas con la facultad para realizarlas.

**8. ¿Desde hace cuánto tiempo realiza las entrevistas?**

Desde que la empresa se formó por el año 2005, actualmente no se cuenta con una entrevista estructurada las preguntas van surgiendo a medida que se va avanzando en la entrevista, hay preguntas lógicas que se deben preguntar a todos los solicitantes, pero dependiendo de las respuestas que den se formulan nuevas preguntas a si se va estructurando la entrevista.

**9. ¿Cuál es la experiencia que ha obtenido en realizar entrevistas a nuevo personal?**

Las personas no se deben criticar por la primera impresión o por su apariencia por la forma en que se visten, porque platicando con ellos se da cuenta de las buenas cualidades que poseen. Que hay variedad de caracteres, diferentes formas de pensar, hay personas que vienen bien cerradas hay personas que casi no, otras que son libres para hablar y se siente que lo que contestan es sincero.

**10. ¿La empresa realiza pruebas al candidato con la finalidad de evaluar su experiencia, competencias e idoneidad que exige el cargo?**

No se le hacen pruebas para evaluar sus competencias, lo que se les dan son 15 días de prueba pagados sueldo normal, para ver cómo se desempeña y determinar si será capaz



de desempeñar el cargo al cual se le ha llamado a trabajar y si se deja trabajando de manera permanente.

**11. ¿Podría mencionarlas y explicar en qué consisten?**

No realizan.

**12. ¿Se cuenta con un jefe inmediato encargado para que realice las evaluaciones adecuadas al nuevo personal?**

Si el gerente o se le asigna a una persona encargada que dependerá del área que va ocupar la persona solicitante, si la persona que entra a trabajar es a bodega por ejemplo hay un jefe de bodega encargado, entonces si es motorista igual dependiendo el área esa es la persona encargada de realizarle las evaluaciones.

**13. ¿Qué documentación se le pide a un aspirante a empleado para comprobar que no tiene asuntos legales pendientes? (antecedentes penales, antecedentes policiales, pruebas psicológicas u otros documentos)**

Somos una empresa cristiana, por lo tanto, nuestros trabajadores son confiables, tratamos de contratar personas que vengan recomendados por ellos, por eso solo les pedimos el DUI, ya que no consideramos necesario pedirles antecedentes. Por ejemplo, ya que sabemos que no se atreverían a recomendar a alguien que tuviera antecedentes penales. Pero si se da el caso que una persona de otro municipio viene a solicitar trabajo y no lo conocemos si le pedimos antecedentes e igual si dice que se congrega en una iglesia le pedimos que traiga una carta de recomendación del pastor para comprobar que en realidad se congrega en dicha iglesia.

**14. ¿Se le pide a un aspirante una constancia médica de salud pública, de una unidad de salud pública o algún medico particular?**

No, se les solicita.

**15. ¿La empresa realiza la afiliación al Instituto Salvadoreño del Seguro Social ISSS y a una AFP cuando se trata de una persona que por primera vez labora?**

Si, la empresa los afilia.

**16. ¿Actualmente quién es la persona encargada de contratar al personal? ¿Qué puesto ocupa?**

El dueño de la empresa y los gerentes de las sucursales.

**17. ¿Al momento de incorporar personal nuevo a la empresa le brinda algún tipo de inducción y de capacitación quien es el encargado de realizarla?**

Dependiendo al área que se va incorporar, en cada área hay un encargado de explicarle. Por ejemplo, el motorista ya debe venir con la experiencia de manejar, pero se le coloca un motorista para que verifique como maneja, pero si le falta algún detallito el motorista encargado es al que le compete enseñarle, al igual en el caso del bodeguero, si contratamos a uno le decimos al que ya esté que le enseñe cómo se maneja el inventario, el sistema e igual cuando contratamos una cajera. Pero todo esto siempre supervisado por el gerente

**18. Si se hace inducción y capacitación ¿En qué consiste dicho proceso de inducción y capacitación?**

Ser parte del equipo es bien sencillo. Por ejemplo, si va ser motorista el gerente o motorista encargado se va con él a verificar como maneja, como trata el vehículo que sienta que el vehículo es de el no de la empresa. Entonces si la persona maneja bien veinte minutos, ese tiempo es suficiente para comprobar si una persona está aprendiendo o no puede manejar.

**19. ¿De qué manera la empresa da a conocer al trabajador que se incorpora la historia y las políticas de la Empresa que contribuyan a mejorar el desempeño en el puesto de trabajo que ocupará?**

En el primer día de trabajo, antes de que comiencen con sus responsabilidades, antes de decirles donde se ubicará se les da una pequeña capacitación. En donde se les da a conocer los beneficios que la empresa les brinda, entre ellos derecho a almuerzo gratis todos los días, acceso al área de cocina en donde todo lo que ahí hay puede ser tomados por ellos, una salida cada cierto tiempo a un centro turístico todos a convivir, bonos etc. Al igual los compromisos que como empleados adquieren, políticas de vestuario

deben presentarse con el uniforme correctamente y portar su carnet, que mientras vistan su uniforme fuera de las instalaciones de la empresa se comporten acorde a la imagen cristiana que las personas tienen de la empresa, la atención al cliente debe ser con amabilidad y buena atención. De igual manera somos una empresa que nos caracterizamos por la responsabilidad social ayudando a quien posean una necesidad.

**20. ¿De qué manera se da a conocer el control con respecto a la disciplina al interior de la Empresa en relación con el cumplimiento de los factores de desempeño?**

Lo que hacemos en las primeras horas que el empleado se incorpora a la comercial, le leemos o le decimos los estatutos con que contamos, como su hora de entrada, donde les explicamos, por ejemplo, si él no cumple con los horarios, se le va aplicar un castigo. En cuanto a la disciplina nosotros somos una empresa cristiana, que a través de los años no hemos tenido problemas disciplinarios, simplemente lo que se les pide es que hagan bien su trabajo y se comporten como cristianos.

**21. ¿Existe algún manual que contenga la historia y políticas de trabajo de la empresa?**

No, porque la empresa comenzó siendo una tienda sin ningún papeleo, dos años después comenzó a ser una venta de bisutería, tres años después comenzamos a vender electrodomésticos, comenzamos desde cero a lo que somos hoy a través de eso se vino a legalizar siete años atrás ya venía con una trayectoria.

**22. ¿Qué tipo de manuales administrativos tiene la empresa para el desempeño del personal?**

Actualmente, la empresa cuenta con manuales elaborados como el de organización y de descripción de puestos, pero han sido elaborados de manera rápida, en el momento para solventar la necesidad.

**23. ¿Usted considera que un programa de inducción o un manual de bienvenida le traerían beneficios a la empresa?**

Si

**24. ¿Les brindan al personal jornadas de capacitación para reforzar y desarrollar sus habilidades y competencias para mejorar el servicio de atención al cliente?**

Si

**25. ¿Cómo evalúa el compromiso y la identidad de sus trabajadores en el cumplimiento de metas?**

Por ejemplo, el vendedor tiene una cierta meta en venta, entonces el vendedor que llega a la meta y llega a la segunda y tercera por este logró se le brinda al trabajador bonificaciones. Al nivel de empresa por el logro de metas se considera EXCELENTE, los vendedores son los únicos que tienen metas, pero viendo de forma administrativa si los vendedores llegan a la meta todos llegamos.

### Anexo 3.

## Interpretación de los datos obtenidos en la encuesta

### Datos de identificación

#### Género

**Objetivo:** Conocer el promedio de hombres y mujeres laborando en la empresa Comercial DERAS.

#### CUADRO N°1

GÉNERO		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	16	53%
Femenino	14	47%
Total	30	100%

#### GRÁFICO N°1



**Interpretación:** Hasta la fecha 9 de marzo de 2021, la empresa Comercial DERAS se conforma de 30 trabajadores que representan la totalidad de su fuerza laboral a la cual se le realizó un censo, lo que permitió conocer que se compone en 53% por trabajadores del género masculino y un 47% por el género femenino, lo que indica que los puestos de trabajo están siendo ocupados por ambos géneros.

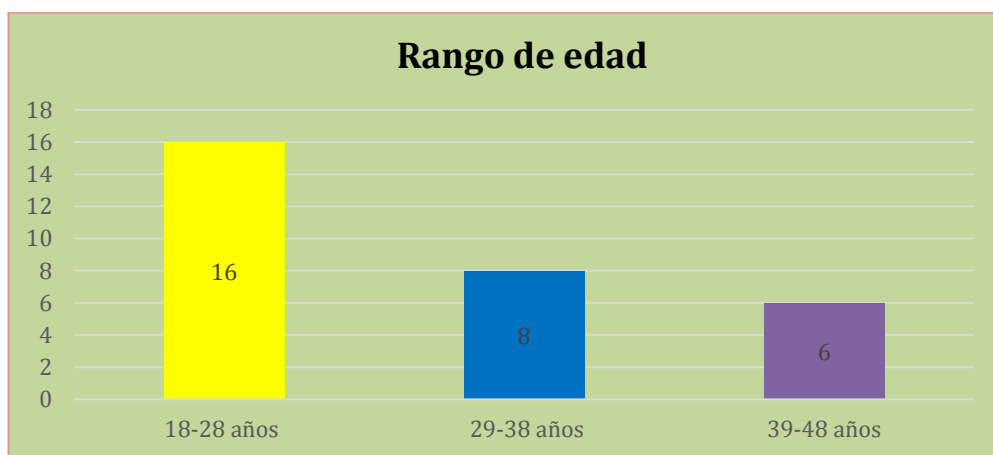
## Rango de edad

**Objetivo:** Determinar el rango de edades de los colaboradores que laboran en la empresa.

**CUADRO N°2**

Rango de edad		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
18-28 años	16	53%
29-38 años	8	27%
39-48 años	6	20%
49-60 años	0	0%
61 y más años	0	0%
Total	30	100%

**GRAFICO N°2**



### Interpretación:

Se puede apreciar que la fuerza laboral de Comercial DERAS está conformada en su mayoría por jóvenes menores de 28 años, lo que da a entender con estos datos, es que la empresa contribuye a la generación de empleo, principalmente en los jóvenes que no tienen experiencia laboral, pero si las ganas de insertarse al ámbito laboral.

### Tiempo de laborar en la empresa:

**Objetivo:** Conocer los niveles de antigüedad y el nivel de rotación de los empleados.

**CUADRO N°3.**

Tiempo de laborar en la empresa		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	14	47%
De 1-3 años	14	47%
De 4-5 años	1	3%
De más de 5 años	1	3%
Total	30	100%

**GRÁFICO N°3**



### Interpretación:

Se puede determinar que la mayoría de empleados de la empresa se han ido incorporando en los últimos 3 años, lo que demuestra que el talento humano con que cuentan es reciente, muchos de ellos desconocen la trayectoria que la empresa ha tenido lo que provoca desconocimiento de los procesos que se realizan. Y poca parte de los empleados han permanecido en la trayectoria que esta ha ido teniendo, lo que ha llevado a que conozcan el funcionamiento.

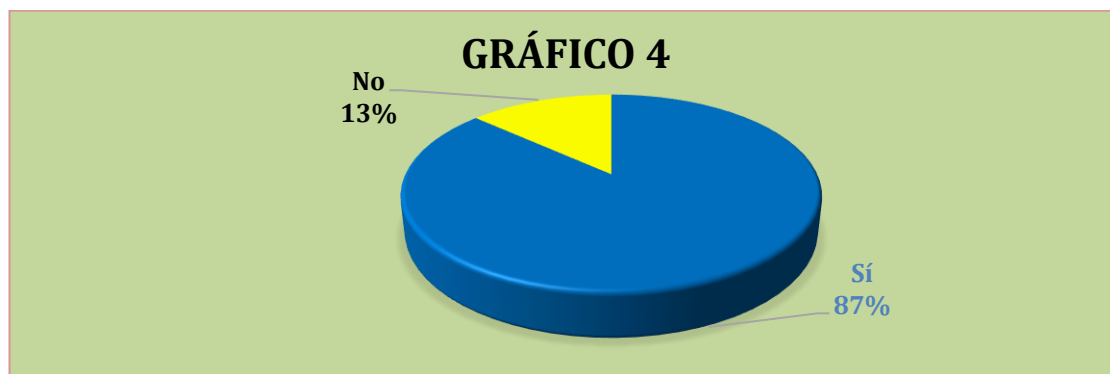
## Generalidades sobre el proceso de reclutamiento, selección, Contratación e inducción.

1. ¿Cuándo usted se incorporó a la empresa paso por un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación por parte de la empresa?

**Objetivo:** Conocer si la empresa aplica las funciones de administración por medio de un proceso estructurado para incorporar a su personal de manera eficiente.

### CUADRO N°4

1. ¿Cuándo usted se incorporó a la empresa paso por un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación por parte de la empresa?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	26	87%
No	4	13%
Total	30	100%



### Interpretación:

Los resultados muestran que la empresa si hace uso de un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación, para incorporar nuevo personal, ya que la mayoría de los encuestados dice que paso por este proceso, pero hay un 13% que dice que no esto puede ser por varios factores como; la empresa ha ido innovando el proceso y atrayendo a sus aspirantes de una manera más precisa como por ejemplo en base a la experiencia, recomendación, por lo cual se determina que la principal problemática es que no se cuenta con una secuencia lógica y estipulada que se cuente plasmado como un procedimiento escrito y detallado.



2. ¿Considera usted que el uso de un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal permitiría atraer a la empresa el mejor talento humano?

**Objetivo:** Identificar la importancia de contar con un buen proceso en la empresa que permita contar con el mejor personal.

#### CUADRO N°5

2. ¿Considera usted que el uso de un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal permitiría atraer a la empresa el mejor talento humano?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



#### Interpretación:

Los resultados indican que todos los empleados de Comercial DERAS están conscientes de la importancia de contar con un proceso estructurado de reclutamiento, selección, inducción, contratación y capacitación, y que esto contribuiría en gran medida a atraer el personal idóneo a ocupar un puesto de trabajo cuando se necesite, por lo tanto, así aumentar la eficiencia y desempeño del personal nuevo y antiguo de la empresa.

3. ¿Qué beneficio considera usted que obtendría la empresa Comercial DERAS al hacer uso de un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción del personal?

**Objetivo:** Conocer los beneficios que se obtendrían de contar con un buen proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción en la empresa.

**CUADRO N°6**

<b>3. ¿Qué beneficio considera usted que obtendría la empresa Comercial DERAS al hacer uso de un proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción del personal?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Eficiencia</b>	4	13%
<b>Personal con las habilidades requeridas</b>	8	27%
<b>Rentabilidad</b>	1	3%
<b>Compromiso</b>	3	10%
<b>Todas las anteriores</b>	14	47%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:** Los datos obtenidos muestran que la gran mayoría de empleados consideran muy importante contar con un proceso bien estructurado de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en la empresa dado que este otorgará grandes beneficios en el funcionamiento de la empresa como; mejorar la eficiencia del personal, contar con personal con las habilidades requeridas para el puesto, rentabilidad, compromiso.

4. ¿Considera importante que en la empresa exista un área de Recursos Humanos que permita la correcta aplicación del proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción del personal?

**Objetivo:** identificar la importancia de contar con un departamento de Recursos Humanos, que contribuya a la empresa contar con el mejor talento humano.

#### CUADRO N°7

4. ¿Considera importante que en la empresa exista un área de Recursos Humanos que permita la correcta aplicación del proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción del personal?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	27	90%
No	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



#### Interpretación:

Los encuestados consideran que es muy importante que en la empresa exista un departamento de Recursos Humanos, esto contribuiría a la aplicación de un proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de forma más eficiente. Brindando beneficios como una mejor integración y orientación del trabajador en el ambiente de trabajo de la empresa. Mientras que un porcentaje bajo de empleados no consideran necesario la conformación de este departamento.

5. Según su experiencia ¿Cuáles fuentes de reclutamiento utiliza Comercial DERAS para atraer al talento humano a la empresa? (Puede indicar más de una opción)

**Objetivo:** Identificar cual es el tipo de fuente de reclutamiento que utiliza Comercial DERAS para determinar la forma de atraer candidatos ya sean internos o externos.

**CUADRO N°8**

5. Según su experiencia ¿Cuáles fuentes de reclutamiento utiliza Comercial Deras para atraer al talento humano a la empresa? (Puede indicar más de una opción)		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Transferencia de personal	6	20%
Promoción de personal	2	7%
Consulta de los archivos de candidatos	10	33%
Recomendación de candidatos por parte de empleados de la empresa	19	63%
Empleados de la empresa	7	23%
No Respondió	1	3%



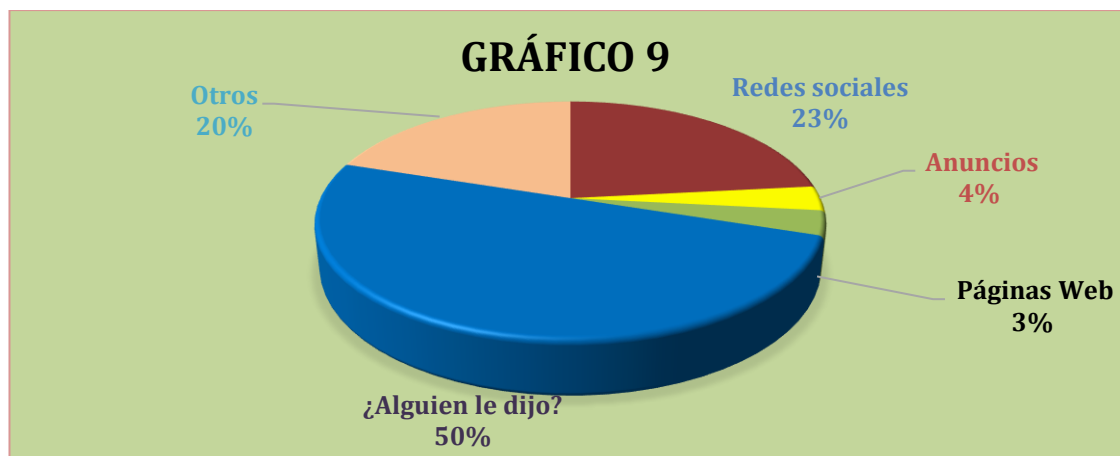
**Interpretación:** Los datos recaudados muestran que el tipo de reclutamiento es externo es el utilizado por la empresa. Siendo usado con más frecuencia la de recomendación hecha por trabajadores de aspirantes a ocupar un puesto de trabajo, lo que implica que se lleve a la empresa experiencia nueva, se aproveche las inversiones en capacitación hechas por otras empresas y a la vez se crea compromiso, lealtad, honradez y buen desempeño en sus trabajadores antiguos ya que ellos abren las oportunidades para los nuevos.

6. ¿Cuál fue el medio por el cual usted se enteró de la oferta de trabajo en la empresa?  
(Puede indicar más de una opción)

**Objetivo:** Identificar cuáles son los medios de reclutamiento más utilizados para la obtención de candidatos por parte de la empresa.

**CUADRO N°9**

6. ¿Cuál fue el medio por el cual usted se enteró de la oferta de trabajo en la empresa? (Puede indicar más de una opción)		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	7	23%
Anuncios	1	3%
Páginas Web	1	3%
¿Alguien le dijo?	15	50%
Otros	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

Según los datos proporcionados Comercial DERAS, utiliza como medio principal para dar a conocer la oferta laboral, es la difusión de la plaza de trabajo entre sus colaboradores para tener un mayor alcance y lo transfieren entre sus conocidos de mayor confianza, lo que le hace posible en poco tiempo atraer a los posibles aspirantes a ocupar un puesto de trabajo para poder elegir al idóneo. Es de agregar que en segunda instancia se usan las redes sociales y otros se enteraron cuando visitaron la empresa y dejaron su Currículum y esperaron a ser llamados.

7. ¿Según su experiencia considera que el procedimiento con el que fue reclutado/a y seleccionado/a como candidato es la correcta?

**Objetivo:** conocer si la empresa está haciendo usos de las fuentes y técnicas adecuadas para reclutar y seleccionar a los candidatos.

#### CUADRO N°10

7. ¿Según su experiencia considera que el procedimiento con el que fue reclutado/a y seleccionado/a como candidato es la correcta?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	26	87%
No	2	7%
No respondió	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



#### Interpretación:

Se logró identificar según los datos brindados por los encuestados que dieron su opinión en su mayoría favorable a la empresa que la manera en que fueron incorporados fue la correcta ya que utilizaron el medio de reclutamiento adecuado, las técnicas de selección aplicadas fueron las idóneas dándoles la oportunidad de mostrar sus capacidades, valores, habilidades, sus cualidades, desempeño, conocimientos y un reducido número de empleados no están conformes con el método empleado.

8. ¿Qué beneficio considera que obtendría la empresa el hacer uso de un procedimiento eficiente de reclutamiento?

**Objetivo:** Determinar los beneficios que traería a la empresa la implementación de un procedimiento de reclutamiento eficiente.

**CUADRO N°11**

<b>8. ¿Qué beneficio considera que obtendría la empresa el hacer uso de un procedimiento eficiente de reclutamiento?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Personal calificado</b>	21	70.00%
<b>Disminución de costos</b>	5	16.67%
<b>Agilidad en el proceso</b>	4	13.33%
<b>Total</b>	30	100.00%



**Interpretación:**

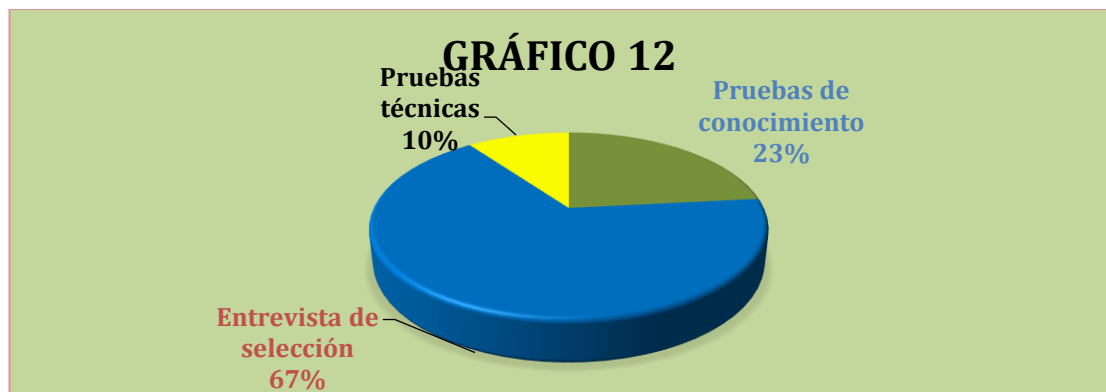
La implementación de un proceso de reclutamiento eficiente tiene una gran aceptación en los empleados de la empresa ya que en su mayoría considera que traería muchos beneficios como un personal calificado de grandes rasgos y cualidades, destrezas, que le permitan desarrollarse dentro de la empresa. Ayudando en gran medida en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, brindando excelente atención a los clientes.

9. Según su experiencia, en el momento cuando usted llegó a la etapa de selección ¿Cuáles de las siguientes pruebas le realizaron?

**Objetivo:** Conocer las pruebas de selección a las que se someten los candidatos que se incorporarán a la empresa Comercial DERAS.

#### CUADRO N°12

9. Según su experiencia, en el momento cuando usted llegó a la etapa de selección ¿Cuáles de las siguientes pruebas le realizaron?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pruebas de conocimiento	7	23%
Entrevista de selección	20	67%
Pruebas técnicas	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



#### Interpretación:

Como parte del proceso de selección, la prueba más utilizada es la entrevista donde se busca verificar las aptitudes, forma de expresarse, virtudes, comprobar su experiencia en otros puestos similares. Es de importancia mencionar que la empresa si utiliza técnicas para elegir a su candidato, solo que no se encuentra estructurados y tampoco existen una hoja de criterios estipulados donde poder ir apuntando, con la finalidad de seleccionar a aquel que cumpla los requisitos del puesto y así poder realizar una comparación y elegir el más capacitado. Mientras que las pruebas de conocimiento y pruebas técnicas son las menos usadas.

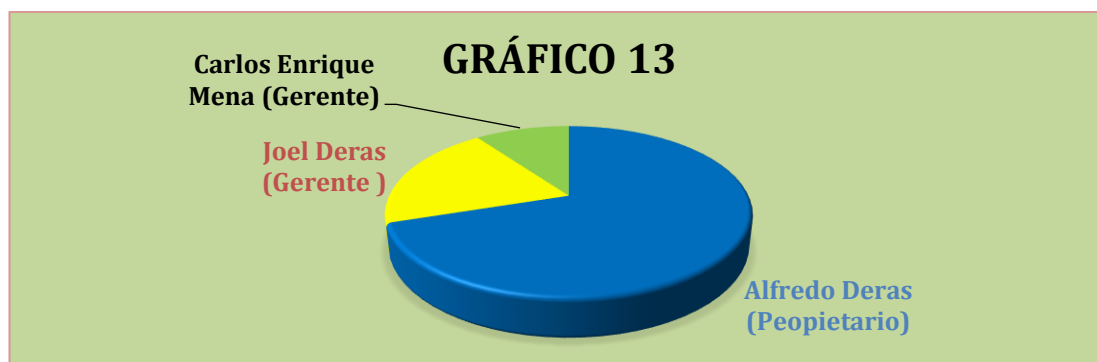


10. Si usted seleccionó en la pregunta anterior la opción Entrevista de selección, responda la siguiente interrogante, caso contrario pasar a la pregunta 11 ¿Quién fue el encargado de realizar la entrevista? (mencione nombre y cargo)

**Objetivo:** Identificar la persona encargada de realizar las entrevistas de selección a los candidatos.

**CUADRO N° 13**

<b>10. Si usted seleccionó en la pregunta anterior la opción Entrevista de selección, responda la siguiente interrogante ¿Quién fue el encargado de realizar la entrevista? (mencione nombre y cargo)</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Propietario de la empresa</b>	14	70%
<b>Gerente de la sucursal 1</b>	4	20%
<b>Gerente de la sucursal 2</b>	2	10%
<b>Total</b>	20	100%



**Interpretación:**

De 20 personas que respondieron en la pregunta n° 9 entrevista de selección, mencionan que cuando se estaban incorporando a la empresa fueron entrevistadas por el Propietario con un 70% de las respuestas, lo que indica que es la persona encargada de determinar quién será miembro de la empresa, por lo cual como fundador de la empresa es quien decide qué nuevo talento humano se incorpora después de haber identificado sus fortalezas y la segundas personas a cargo de las entrevistas son los gerentes. Por lo cual la línea de mando principal está a cargo del propietario.

11. ¿Cuánto tiempo le llevó cumplir todo el requerimiento que la empresa le solicitó para comenzar a laborar?

**Objetivo:** Determinar el tiempo en que incurre el candidato para completar todos los requerimientos que se le exigen después de haber sido seleccionado.

#### CUADRO N° 14

11. ¿Cuánto tiempo le llevó cumplir todo el requerimiento que la empresa le solicitó para comenzar a laborar?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2 días	9	30%
De 3 a 5 días	16	53%
Más de 5 días	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



#### Interpretación:

En el momento en que se le notifica al aspirante que ha sido elegido para formar parte del equipo de colaboradores de la empresa, se le piden algunos requisitos que debe cumplir en su caso por hacer mención afiliarse a una AFP si no lo estuviese y por lo general para cumplir con todos los requerimientos necesarios tardan de 3 a 5 días en su mayoría con un 53% de opiniones de los encuestados. Mientras que un porcentaje menor se tardó más de 5 días esto indica que no existe un periodo de tiempo específico para completar el proceso.

12. ¿Considera que contar con un buen proceso de selección bien estructurado contribuirá a mejorar la eficiencia y productividad en la empresa?

**Objetivo:** Identificar el grado de importancia que tiene el proceso de selección para mejorar la eficiencia de la empresa

#### CUADRO N° 15

12. ¿Considera que contar con un buen proceso de selección bien estructurado contribuirá a mejorar la eficiencia y productividad en la empresa?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	30	100%



#### Interpretación:

La totalidad de los encuestados consideran que es de suma importancia para la empresa que se cuente con un proceso de selección bien estructurado para mejorar la rapidez, eficiencia con la que se elige el talento humano que va formar parte de la empresa, mejorando la productividad de los trabajadores reflejado en la atención al cliente y al aumento de las ventas, aportando a lograr y cumplir los objetivos y metas impuestos por la alta dirección.

13. De la siguiente lista de pasos ¿Cuáles se le pidieron realizar después que se le notificó que fue seleccionado? (puede seleccionar más de una opción)

**Objetivo:** Conocer la importancia que le da la empresa estructurar un buen proceso de contratación.

13. De la siguiente lista de pasos ¿Cuáles se le pidieron realizar después que se le notificó que fue seleccionado?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Entrevista de Selección	15	50%
Entrevista con el supervisor	10	33%
Descripción realista del puesto	4	13%
Presentación del Manual de bienvenida	2	7%
Ninguna de las anteriores	5	17%

CUADRO N° 16



**Interpretación:**

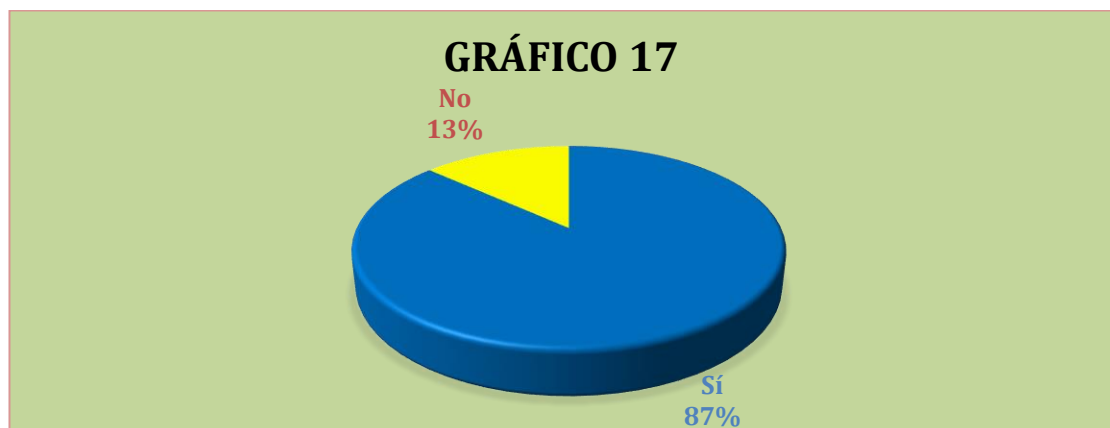
Los datos reflejan que el paso del proceso de selección que más se utiliza en la empresa es la entrevista de selección, debido a que está proporciona información oportuna de la persona a contratar, es de destacar que otro porcentaje considerable de personas dicen que se le realiza una entrevista con el supervisor un punto de mucha relevancia ya que el personal tiene muy claro la unidad de mando, pero también es importante ver que no se cuenta con el apoyo de herramientas administrativas que faciliten la integración como un manual de bienvenida.

14. ¿Le extendió la empresa Comercial DERAS algún tipo de contrato al momento de incorporarlo a su nuevo puesto de trabajo?

**Objetivo:** Verificar si la empresa cumple con una de las estipulaciones del código de trabajo para determinar las responsabilidades y obligaciones laborales.

#### CUADRO N° 17

14. ¿Le extendió la empresa Comercial DERAS algún tipo de contrato al momento de incorporarlo a su nuevo puesto de trabajo?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	26	87%
No	4	13%
Total	30	100%



#### Interpretación:

Después de haber demostrado sus cualidades y características en el periodo de prueba de 15 días la empresa establece las obligaciones que contrae con el trabajador y de igual manera se plasman los derechos y obligaciones que contrae el trabajador con la empresa se plantea de manera legal, lo que implica que la empresa cumple con exactitud las disposiciones que se encuentran dentro del código de trabajo, ya que alrededor de un 87% opinan de que sí, se les ha proporcionado un contrato por lo cual se crea en ellos un sentimiento de estabilidad laboral y compromiso de desempeñar de manera adecuada cada una de las tareas asignadas.

15. ¿En el momento en que fue contratado se le dieron a conocer aspectos como el salario, prestaciones, horarios, políticas de la empresa, normas y reglas?

**Objetivo:** Conocer la importancia que le brinda la empresa el dar a conocer ciertos aspectos de carácter interno a las personas a contratar que favorecen a su optimó desempeño.

#### CUADRO N°18

15. ¿En el momento en que fue contratado se le dieron a conocer aspectos como el salario, prestaciones, horarios, políticas de la empresa, normas y reglas?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	28	93%
No	2	7%
Total	30	100%



#### Interpretación:

Es muy importante para el trabajador que la empresa le dé a conocer su salario, prestaciones, horarios, políticas, normas y reglas al momento de la firma de su contrato o en la entrevista de selección para que el trabajador cumpla de manera eficiente sus tareas, y se puede verificar que la empresa sí, cumple con esto ya que el 93% de los encuestados dicen que sí, se les dio a conocer, lo que implica que la empresa hace un control interno sencillo pero con resultados, por otra parte vendría muy bien el tener elaborados instrumentos con los lineamientos y reglas a seguir y a cumplir durante tenga contrato vigente.

16. ¿Le fue solicitada documentación personal para la contratación?

**Objetivo:** Conocer si la empresa ha solicitado documentos personales a los empleados y cuales han sido los requeridos.

**CUADRO N°19**

<b>16. ¿Le fue solicitada documentación personal para la contratación?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	26	87%
<b>No</b>	4	13%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:**

Con los datos recaudados se muestra que la empresa toma en consideración solicitar ciertos documentos a las personas a contratar para verificar su identidad y como respaldo ante cualquier contingencia que se presente, pero no siempre se les pide la misma documentación según los resultados obtenidos el DUI es el documento que por lo general se les pide a todos los que van a formar parte de la empresa seguido del NIT y referencias personales, en raras ocasiones se les pide antecedentes penales, solvencia de la policía esto se les solicita cuando la persona no sea conocido o venga de una zona alejada.

17. ¿Considera necesario llevar a cabo un procedimiento completo de inducción donde se le den a conocer normas, políticas, reglas, filosofía de la empresa, prestaciones laborales, etc.?

**Objetivo:** Verificar si existe aceptación de los colaboradores acerca del uso de un proceso secuencial de inducción, que permita orientar de manera adecuada a sus trabajadores para la integración eficiente de las labores.

**CUADRO N° 20**

<b>17. ¿Considera necesario llevar a cabo un procedimiento completo de inducción donde se le den a conocer normas, políticas, reglas, filosofía de la empresa, prestaciones laborales, etc.?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	29	97%
<b>No</b>	1	3%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:**

Los datos recaudados arrojan que existe una gran aceptación de la implementación de un proceso completo de inducción en la mayoría de los encuestados manifestaron que esto permitiría aumentar la eficiencia en la empresa y que contribuiría al cumplimiento de las estrategias. Por lo cual se vuelve necesario la utilización de herramientas como el Manual de Bienvenida, que le faciliten la adaptación al candidato y sirva como una herramienta física que debe de leer y entender el propósito que pretende alcanzar la empresa.



18. Al ingresar a empresa Comercial DERAS ¿Recibió algún tipo de inducción?

**Objetivo:** Conocer si la empresa hace uso de un proceso de inducción al nuevo personal que ingresa.

**CUADRO N°21**

18. Al ingresar a empresa Comercial DERAS ¿Recibió algún tipo de inducción?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	23	77%
No	7	23%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

La mayoría de los empleados manifestaron que, sí, se les brinda una orientación de manera práctica, verbal por parte de sus superiores para que la integración sea rápida y en poco tiempo, con respecto del 23% que no recibió ningún tipo de inducción se debe a diferentes factores entre estos por su experiencia que ya poseían, sus conocimientos más amplios, pero se vuelve vital dar a conocer la filosofía de la empresa y los estándares de desempeño a cumplir.

19. ¿Conoce usted la Misión, Visión de la Empresa y los valores que posee Comercial DERAS?

**Objetivo:** Verificar si los trabajadores de Comercial DERAS conocen la filosofía organizacional que permita determinar si la empresa cuenta con estas herramientas administrativas.

#### CUADRO N°22

19. ¿Conoce usted la Misión, Visión de la Empresa y los valores que posee Comercial DERAS?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	17	57%
No	13	43%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



#### Interpretación:

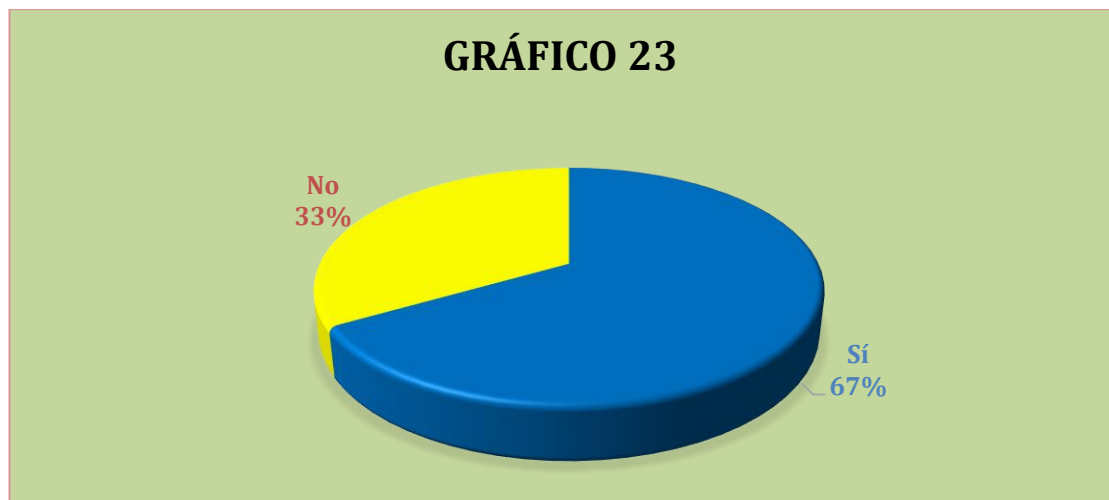
La empresa Comercial DERAS sí cuenta con misión, visión y valores bien plasmados en todos sus colaboradores, ya que son una empresa cristiana que tratan a través de su ejemplo dar a conocer a sus clientes interno como externo la razón de ser de la empresa, pero no lo poseen de una forma escrita es por ello que en el gráfico se puede notar que la mayoría de los encuestados tienen conocimiento de la filosofía de la empresa, pero de igual manera hay un porcentaje considerable de los encuestados que dicen no conocerla creando en ellos una confusión.

20. ¿Existe una estructura organizativa en la empresa Comercial DERAS?

**Objetivo:** Conocer sí la empresa ha dedicado su tiempo para establecer una estructura organizativa que permita identificar las líneas de mando de manera clara y precisa.

**CUADRO N°23**

20. ¿Existe una estructura organizativa en la Empresa Comercial DERAS?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	67%
No	10	33%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:**

La empresa no cuenta con una representación gráfica de las líneas de mando en pocas palabras un organigrama, la mayoría de los encuestados manifiestan sí saber que existe dentro de la empresa, lo que es un indicador que conocen cómo se compone el nivel de autoridad lineal, a quienes debe reportarse, ya que se les dice en su primer día de forma verbal. Mientras tanto el 33% no sabe sí existe, pero no es una limitante para cumplir con las tareas encomendadas.

21. ¿La descripción de las tareas y actividades que desempeñara en su puesto de trabajo era clara y comprensible?

**Objetivo:** Identificar si a los empleados que ingresan a la empresa se les da a conocer las actividades que tendrán que hacer según el puesto que vayan a ocupar.

#### CUADRO N° 24

21. ¿La descripción de las tareas y actividades que desempeñara en su puesto de trabajo era clara y comprensible?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	25	83%
No	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



#### Interpretación:

Comercial DERAS no cuenta con un manual de descripción de puestos que contenga todas las tareas que deberá de realizar el trabajador, pero sí, se les ha dado a conocer lo que deben de realizar día a día siendo está clara y comprensiva. Según la opinión del 83% de los encuestados, mientras que el resto opinan que no ya que tuvieron algunas dudas que resolvieron a través de la práctica. Por lo que es un indicador que existe buena comunicación y traslado de la información, aunque se puede mejorar para contribuir a evitar algunas dificultades o errores que se puedan presentar.

22. ¿Reciben capacitaciones, para un mejor desempeño en su puesto de trabajo?

**Objetivo:** Verificar si la empresa hace uso de capacitaciones que permitan desarrollar las actividades de manera eficiente.

**CUADRO N°25**

<b>22. ¿Reciben capacitaciones, para un mejor desempeño en su puesto de trabajo?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	21	70%
<b>No</b>	9	30%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:**

Con los resultados obtenidos, se deduce que Comercial DERAS se preocupa por enseñarles a sus colaboradores nuevos conocimientos o técnicas para que estos realicen de manera adecuada sus labores. Pero aun número reducido de colaboradores no son capacitados esto vendrá a provocar ineficiencias y demoras.

23. ¿Considera usted que la implementación de un procedimiento de capacitación de personal contribuirá a alcanzar las metas fijadas por parte de la empresa Comercial DERAS?

**Objetivo:** Conocer si contribuirá un procedimiento de capacitación a alcanzar las metas fijadas.

**CUADRO N°26**

23. ¿Considera usted que la implementación de un procedimiento de capacitación de personal contribuirá a alcanzar las metas fijadas por parte de la empresa Comercial DERAS?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:**

La totalidad de los encuestados están a favor que la capacitación es un medio que ayudará a la empresa a alcanzar las metas de manera más eficiente con el apoyo de cada uno de ellos, permitiéndoles así desarrollar su talento humano para emplearlo y que se vea reflejado en la atención al cliente, manejos de inventarios, conocimientos sobre las características de los productos, técnicas de recuperación de la cartera deudora. Entre otras metas que les son impuestas como son las ventas, crear fidelidad de los clientes por medio de la excelente atención al cliente, respeto y maximizar las ventas.

24. ¿Cómo colaborador de la empresa, considera ser eficiente y eficaz en la realización de sus labores?

**Objetivo:** Conocer cómo se consideran los trabajadores y la importancia de brindar capacitaciones en la empresa.

**CUADRO N° 27**

24. ¿Cómo colaborador de la empresa, considera ser eficiente y eficaz en la realización de sus labores?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:**

Comercial DERAS implementa una serie de medidas que permiten aumentar la motivación de sus empleados, esto contribuye en gran medida a que ellos se sientan comprometidos con la empresa, que su desempeño siempre sea de calidad, tratan de hacer las actividades que se les indican lo mejor posible. En los resultados se observa que los empleados se sienten satisfechos con su labor desempeñada.

25. ¿Recibe algún tipo de incentivo que le permita mejorar su desempeño laboral?

**Objetivo:** Identificar el grado de importancia que le brinda la empresa el contar con un plan de incentivos para motivar a sus empleados.

**CUADRO N° 28.**

<b>25. ¿Recibe algún tipo de incentivo que le permita mejorar su desempeño laboral?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	21	70%
<b>No</b>	9	30%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:**

En la empresa si existen incentivos de tipo cualitativo, como son colocar la foto del trabajador trimestral, día libre cuando es necesario, y de tipo cuantitativas como: bonos, comisiones por haber cumplido metas de ventas, etc. Lo que es un punto positivo ya que los colaboradores se mantienen motivados lo que contribuye a que hagan las cosas bien. Pero hay un porcentaje reducido que dice no recibir incentivos esto puede ser porque su desempeño es ineficiente, no cumple con las metas.

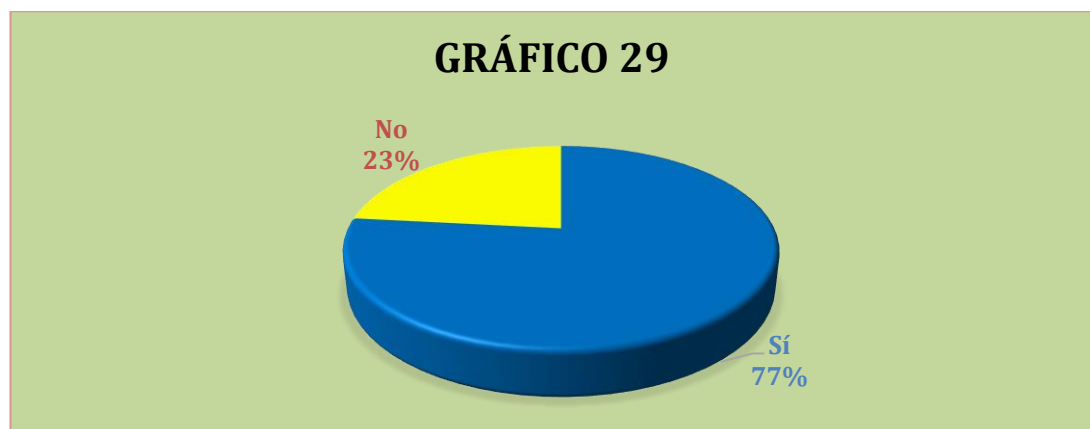


26. ¿Se le explico a usted cuales son los planes de trabajo que debe de cumplir en su puesto de trabajo?

**Objetivo:** Identificar si la alta dirección transmite a los trabajadores los planes de corto y largo plazo, y como esperan que los trabajadores contribuyan al cumplimiento de los mismos.

**CUADRO N° 29**

26. ¿Se le explico a usted cuales son los planes de trabajo que debe de cumplir en su puesto de trabajo?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	23	77%
No	7	23%
<b>Total</b>	30	100%



**Interpretación:**

Se determina según los encuestados que la empresa expone sus planes de trabajo con los que se pretende alcanzar las estrategias de corto plazo, mencionaban los planes siguientes: Cumplir con metas de ventas semanales, planes de formar carrera dentro de la empresa garantizando seguridad y estabilidad laboral como medida de crear identidad y compromiso con la empresa, el plan de atención al cliente para generar fidelidad como una diferencia de las demás comerciales ya que se le ofrecen bebidas al gusto. Un reducido número de encuestados dice no conocerlos puede ser porque la empresa no los posee de forma escrita.



**ANEXO 4**  
**MANUAL DE**  
**BIENVENIDA**

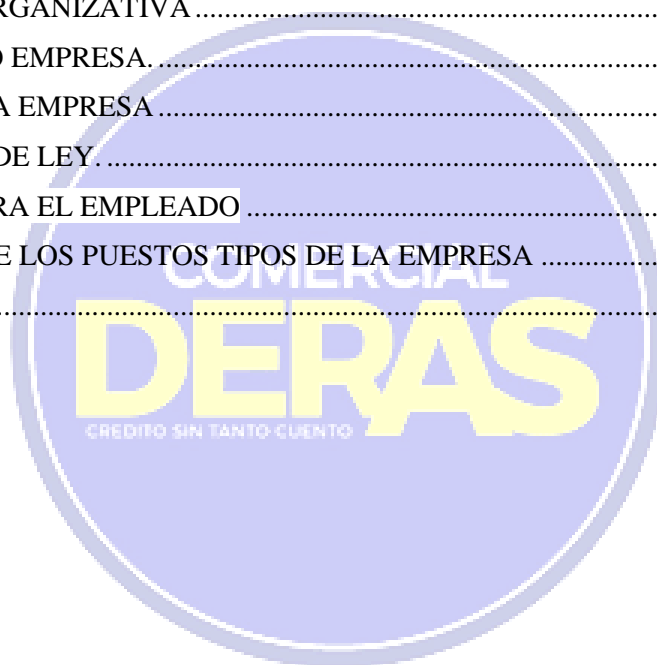
# MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



**Elaborado por: Estudiantes de la  
Licenciatura de Administración de  
Empresas Universidad de El Salvador  
Melvin Vladimir Aragón Hernández.  
Karla Margarita Hernández Ramos  
Silvia Guadalupe Martínez parada**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
OBJETIVO DEL MANUAL DE BIENVENIDA .....	1
MENSAJE DE BIENVENIDA.....	2
QUIENES SOMOS.....	3
HISTORIA.....	4
FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL .....	5
PRODUCTOS QUE OFRECEMOS.....	7
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	9
OBJETIVO COMO EMPRESA.....	10
POLÍTICAS DE LA EMPRESA.....	11
PRESTACIONES DE LEY.....	13
INCENTIVOS PARA EL EMPLEADO .....	14
ACTIVIDADES DE LOS PUESTOS TIPOS DE LA EMPRESA .....	15
SANCIONES .....	26



## INTRODUCCIÓN.

Este documento que tienes en tus manos ha sido elaborado con la finalidad de ayudarte a ti a que conozcas nuestra empresa y te integres de forma rápida.

Aparte de que te ayudará a que conozcas más de la empresa a la que desde ahora formas parte, te brindará las bases para un efectivo desempeño de tu trabajo; al igual permitirá que te adaptes e identifiques con la empresa.

El manual está estructurado de la siguiente manera.

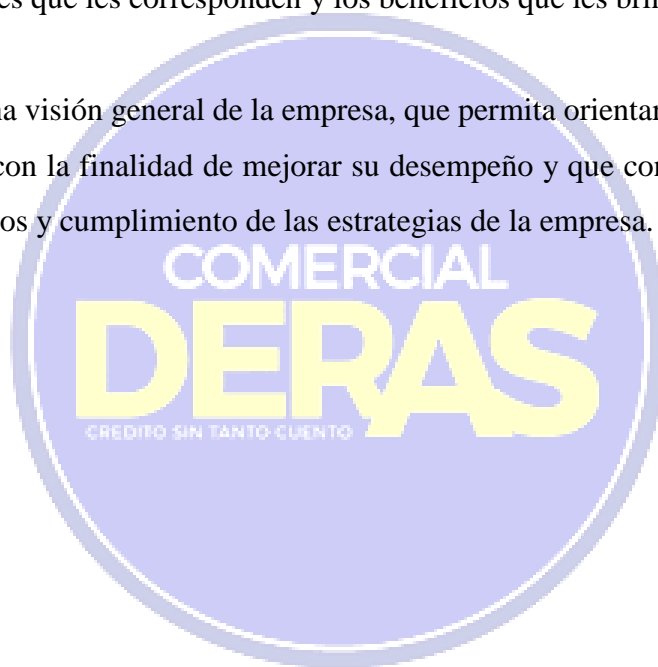
En la primera parte, se muestran los objetivos del presente manual, lo que se pretende lograr al entregárselos a los colaboradores.

En la segunda parte se muestra información de la empresa como los antecedentes, la filosofía integrada con la misión, visión, valores, para lograr que los nuevos empleados se acoplen con lo que la organización pretende lograr en el corto y largo plazo. Además, se muestra la estructura orgánica de la empresa, los productos que ofrecemos.

Por último, se muestra las políticas de la empresa y las prestaciones que se les brindan a los colaboradores.

## **OBJETIVO DEL MANUAL DE BIENVENIDA**

- Facilitar la integración del nuevo personal al ambiente laboral en el menor tiempo posible; mediante la distribución de información referente a la empresa, de cómo se encuentra estructurada, políticas, obligaciones.
- Servir como guía de orientación a los nuevos empleados, que le ayude a resolver dudas sobre las responsabilidades que tendrán según el puesto que ocupen, las prestaciones que les corresponden y los beneficios que les brinda la empresa.
- Brindar una visión general de la empresa, que permita orientar e integrar al nuevo personal, con la finalidad de mejorar su desempeño y que contribuya al logro de los objetivos y cumplimiento de las estrategias de la empresa.



## **MENSAJE DE BIENVENIDA**

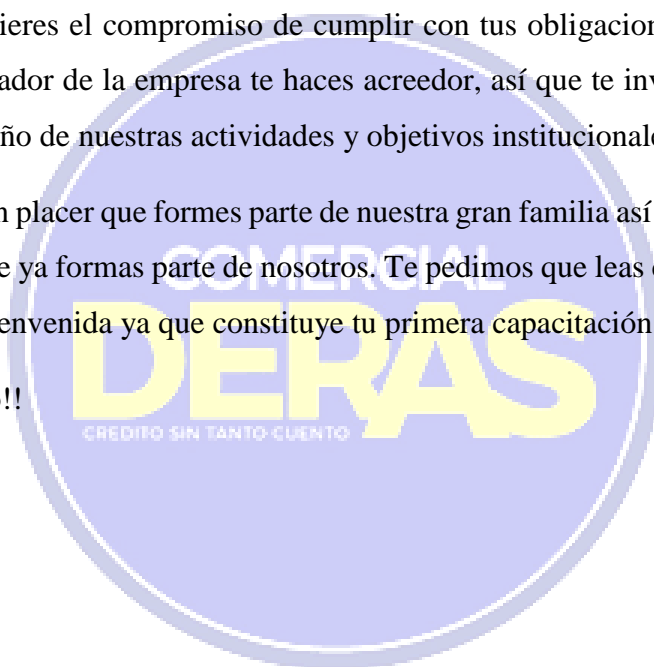
Comercial DERAS le da la más cordial bienvenida a nuestra empresa, esperando que su instancia sea de gran beneficio para nuestra organización y a la vez para su desarrollo personal.

Para la empresa es de gran agrado contar con su colaboración, para que ponga en práctica sus conocimientos y habilidades en las actividades que se les han asignado según el puesto que ocupará; y que contribuya al logro de los objetivos y metas de la organización.

Desde ahora adquieres el compromiso de cumplir con tus obligaciones y los beneficios que como colaborador de la empresa te haces acreedor, así que te invito a que logremos un mejor desempeño de nuestras actividades y objetivos institucionales y personales.

Para nosotros es un placer que formes parte de nuestra gran familia así que siéntete a gusto y entusiasta porque ya formas parte de nosotros. Te pedimos que leas con mucha atención este Manual de Bienvenida ya que constituye tu primera capacitación.

¡¡Un fuerte abrazo!!



**ATENTAMENTE**

---

Propietario



## QUIENES SOMOS



COMERCIAL  
**DERAS**  
CREDITO SIN TANTO CUENTO

Somos una empresa cristiana dedicada a la comercialización de productos electrodomésticos para el hogar, reconocidos por la excelente atención que les brindamos a nuestros clientes, ya que contamos con personal de calidad, eficiente y comprometido.

## HISTORIA

Comercial DERAS, se remonta su origen al año 2004, donde surge la idea de negocio de parte del propietario, la cual fue puesta en marcha como un pequeño negocio desempeñando la tarea de ser un vendedor rutero de productos electrodomésticos y plásticos en un pick up visitando casa por casa.

En el año 2011 se establece un local que tomó el nombre de variedades Deras ubicado en la zona centro de la Ciudad de Zacatecoluca, del departamento de la paz, y en el año 2016 se inició el proceso de legalización contable, el 16 de septiembre de 2018, se registró la empresa en el Centro Nacional de Registro como persona natural a nombre de Alfredo Deras Mejía y con el nombre comercial de Comercial DERAS, actualmente se encuentra ubicada en 4.a Calle Poniente Bo. El centro Zacatecoluca, departamento de la Paz, ha venido experimentando un crecimiento acelerado debido a la adecuada gestión de su propietario y a la colaboración de su fuerza laboral que se ha ido incorporando con el pasar de los años.

Lo que motivó al propietario a la apertura de una segunda sucursal en la misma Ciudad ubicada en la tercera avenida norte, y sexta calle poniente, Barrio candelaria, esquina opuesta a la agencia del Banco agrícola, administrada por el hijo, lo que ha permitido contratar hasta el momento a 30 empleados las cuales están distribuidas en las dos sucursales.

La actividad económica principal de Comercial DERAS es la comercialización al detalle de productos para el hogar como: electrodomésticos, utensilios para el hogar. En los últimos 20 años la Ciudad se ha enriquecido del emprendimiento Comercial de sus habitantes contribuyendo al desarrollo de la economía del municipio de Zacatecoluca, Comercial DERAS, ha sido una fuente de empleo y apoyo a la comunidad más vulnerable, así mismo la empresa quiere ser más eficiente en su desarrollo.



## FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

### ✓ MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la Comercialización de productos electrodomésticos de calidad y al mejor precio para el hogar. Orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mediante la atención personalizada y amabilidad en el servicio brindado por nuestros colaboradores, además estamos comprometidos con la responsabilidad social empresarial.

### ✓ VISIÓN

Ser una empresa reconocida a nivel nacional en la comercialización de productos electrodomésticos para el hogar al mayoreo y al por menor; además destacarnos por nuestros productos de alta calidad al mejor precio y de contar con colaboradores capaces entregados a la mejora continua, reflejado en la calidad del servicio.

## VALORES

### ✓ Respeto

Tratamos a todos/as las personas por igual, valoramos su trabajo. Cuando las personas son respetadas se sienten aceptadas y motivadas por seguir con sus trabajos y desarrollando sus capacidades personales y laborales.

### ✓ Responsabilidad

Trabajamos por el cumplimiento de las obligaciones, cuidamos lo que hacemos o al decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

### ✓ Amabilidad

Consideramos que lo más importante en nuestra empresa son nuestros clientes y son nuestra razón de ser, por lo tanto, se les brinda un trato afectuoso, cortes, complaciente.

✓ **Compromiso**

Tratamos que el colaborador sienta identificación y pertenencia con la empresa. A la vez implicamos el ser responsable con las obligaciones que se le han sido asignadas para alcanzar lo planeado.

✓ **Honestidad**

Incitamos a los colaboradores el respeto a las buenas costumbres, a los principios morales y bienes ajenos. Es la acción constante de evitar apropiarse de lo que no nos pertenece.

✓ **Liderazgo**

Promovemos en nuestros colaboradores la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, motivar y realizar las actividades que se le han sido asignadas sin necesidad que la persona a cargo de su supervisión le esté presionando.

✓ **Confianza**

Creemos en nuestros colaboradores de que son capaces de hacer y de actuar de la manera adecuada en determinadas situaciones que se le presente ya sea con sus compañeros de trabajo, clientes y jefes.

✓ **Empatía**

Contribuimos a que nuestros colaboradores se relacionen con los demás con facilidad y agrado siendo importante el relacionamiento con los otros para mantener un equilibrio en su estado emocional de vida, logrando una mayor colaboración y entendimiento entre las personas (colaboradores, jefes, clientes).

✓ **Simpatía**

Promovemos el trato afectuoso, amable y amistoso de nuestros colaboradores con los clientes, esto contribuye en gran medida de que los clientes estén satisfechos y deseados de volver a realizar sus compras en nuestra empresa.

## PRODUCTOS QUE OFRECEMOS

Somos una empresa que nos dedicamos a la comercialización de productos para el hogar.

e. Video



Smart TV.



Pantallas LED.



DVD.

f. Audio



Equipo de sonido.



Teatro en casa.



Autoestéreos.



Radio grabadora.



Radio parlante.

g. Electrodomésticos.



Refrigeradora.



Cocina



Licuadora.



Cafetera.



Aire acondicionado



Freezer.



Batidora.



Plancha de cabello.

h. Muebles.



Cama.



Closets.



Módulos.



Juegos de sala.



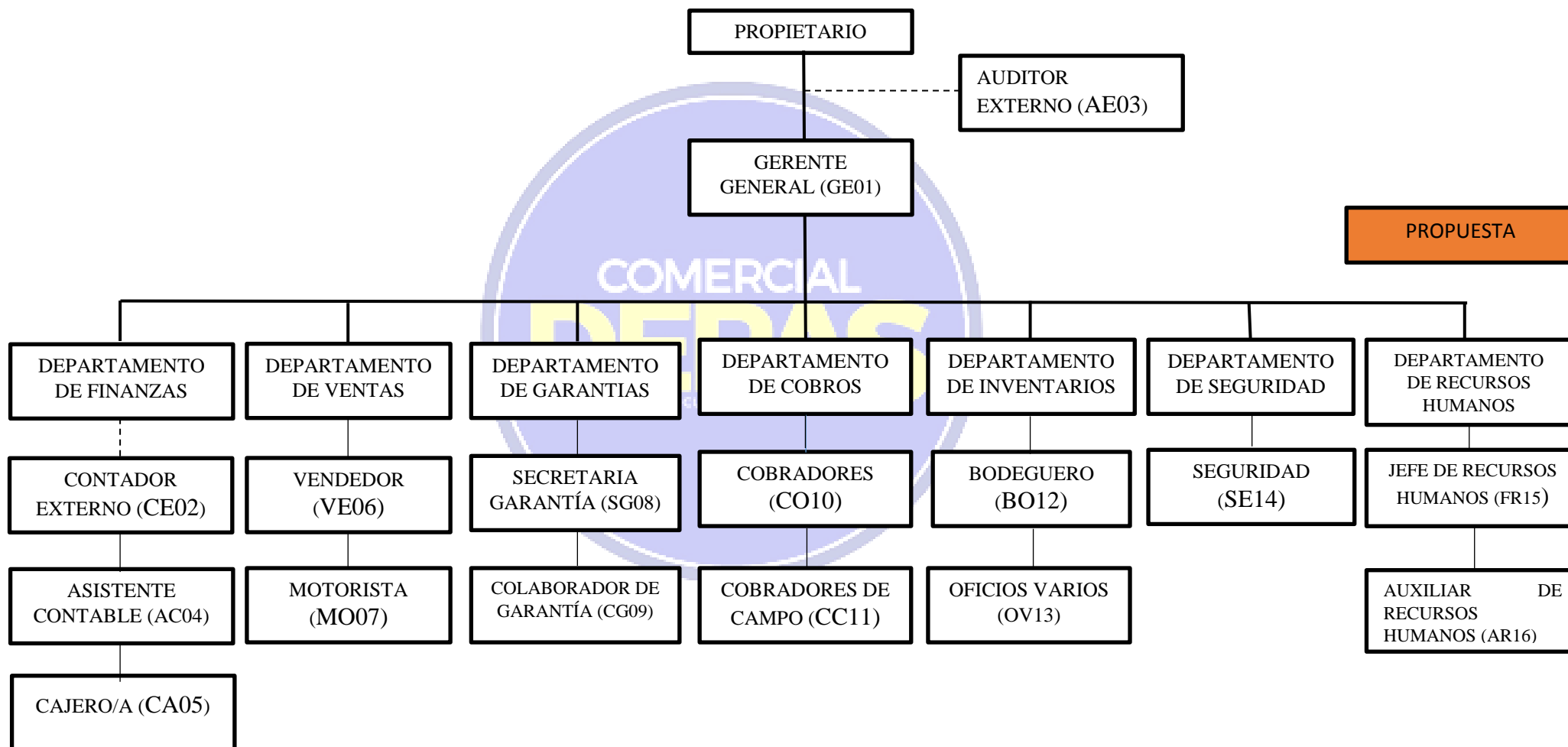
Juegos de comedor.



Chineros.



## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## **OBJETIVO COMO EMPRESA.**



Brindar un excelente servicio a nuestros clientes, productos de calidad y al mejor precio, permitiendo incrementar la cartera de cliente y lograr ser una empresa rentable.



### **POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

- ✓ Los horarios establecidos de la empresa son los siguientes:

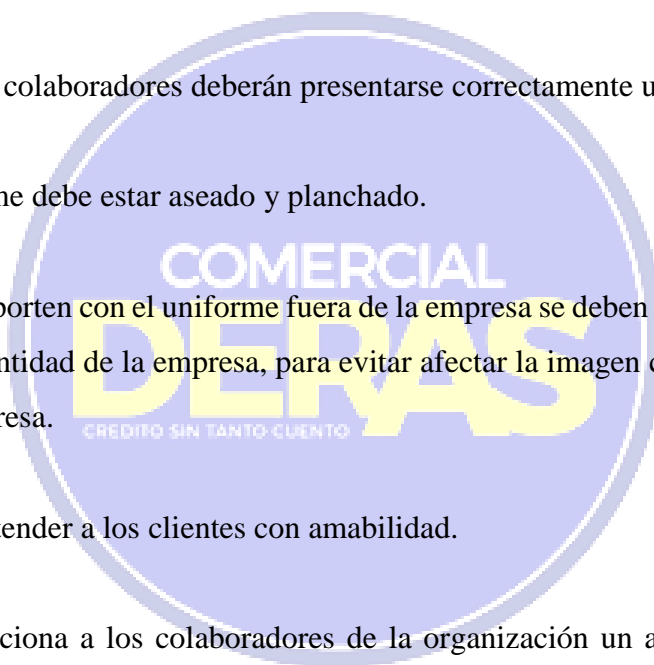
Lunes a viernes de 8 am a 6 Pm

Sábados de 8 am a 5 pm

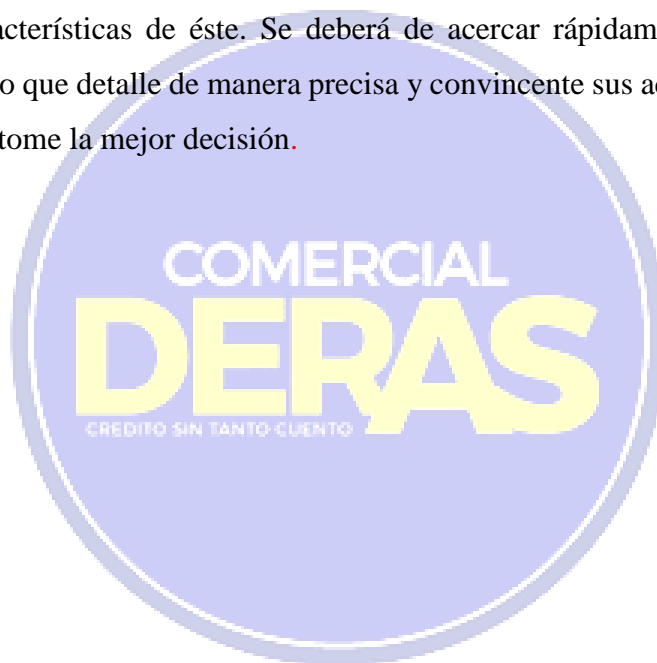
Domingos de 8 am a 1 pm



- ✓ Entre compañeros de trabajo se debe mantener un trato respetuoso entre sí y acudir a un superior en caso de conflictos.
- ✓ Todos los colaboradores deberán presentarse correctamente uniformados.
- ✓ El uniforme debe estar aseado y planchado.
- ✓ Mientras porten con el uniforme fuera de la empresa se deben comportarse acorde con la identidad de la empresa, para evitar afectar la imagen como colaborador y de la empresa.
- ✓ Se debe atender a los clientes con amabilidad.
- ✓ Se proporciona a los colaboradores de la organización un ambiente agradable, reconfortante y seguro como parte del estímulo que les permite llevar a cabo una buena ejecución de sus labores diarias.
- ✓ La garantía de fábrica de cada producto viene incluida en su precio y la vigencia dependerá del producto que se esté comprando.
- ✓ Manejamos precios accesibles para todo tipo de clientes.



- ✓ Llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del local, muebles, equipo de trabajo y alimentos.
- ✓ Todos los empleados deberán marcar la hora de entrada y salida.
- ✓ Ayudar a las personas que lo necesitan. Somos una empresa con responsabilidad social.
- ✓ En caso de que como colaborador de la empresa no recuerde el uso de un producto o las características de éste. Se deberá de acercarse rápidamente o llamar a un compañero que detalle de manera precisa y convincente sus actividades, para que el cliente tome la mejor decisión.



## PRESTACIONES DE LEY.



### ✓ **Aguinaldo**

El trabajador tendrá derecho a aguinaldo completo sí ya tuviese un año de trabajar en la empresa, caso contrario si es menor a un año recibirá aguinaldo proporcional al tiempo laborado. Debe ser pagado entre el 12 y el 20 de diciembre de cada año. La cantidad de dinero que se le entregará al trabajador depende del tiempo de antigüedad en la empresa.

### ✓ **Vacaciones**

Después de un año trabajando en la empresa. El empleado tiene derecho a vacaciones anuales que corresponden 15 días pagados más el 30% de esos 15 días y debe pagarse al trabajador antes del comienzo del período de las vacaciones anuales. En cuanto a la fecha la empresa lo establecerá según le resulte más conveniente.



### ✓ **Un día de descanso semanal**

El trabajador tiene derecho a un día de descanso remunerado por cada semana laboral, el día será establecido por la empresa según le convenga.

### ✓ **Indemnización**

La indemnización es la cantidad de dinero y/o bienes que paga la empresa al empleado para reparar un daño moral o material. No hay pago de indemnización en caso de despido por justa causa. Si un empleado es despedido sin justa causa, tendrá derecho a una indemnización de un mes de salario por cada año laborado. Esta será calculada según el tiempo que el empleado tenga de laborar en la empresa.



### **INCENTIVOS PARA EL EMPLEADO**

- ✓ Almuerzo gratis todos los días.
- ✓ Hay una cocina en donde el empleado puede tomar lo que quiere que hay ahí.
- ✓ Se dan bonos a los empleados que logren las metas fijadas.
- ✓ Destacar el empleado del trimestre, se coloca la foto en una parte de la comercial para que los clientes y todas las personas que llegan las puedan ver.
- ✓ Cada cierto tiempo se realiza una excursión con todos los empleados.
- ✓ Buen ambiente de trabajo.
- ✓ Descuentos en la compra de productos de la comercial.
- ✓ Se le proporcionan uniformes a todo el personal.



## PERIODO DE PRUEBA

Toda persona que ingrese a trabajar tendrá que laborar 15 días como periodo de prueba. El salario a pagar será el sueldo normal, en estos 15 días se le evaluará su desempeño y rendimiento dependiendo en el área que ocupará y si cumple con las expectativas el puesto se le será otorgado.



## ACTIVIDADES DE LOS PUESTOS TIPOS DE LA EMPRESA

### ✓ GERENTE

Es la persona con mayor responsabilidad en la empresa. Es una figura de autoridad y en él recaen la toma de decisiones para lograr el buen funcionamiento de la empresa y el cumplimiento de los objetivos.



### ACTIVIDADES

- ✓ Motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo
- ✓ Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- ✓ Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- ✓ Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- ✓ Administración de los recursos de la empresa, así como la supervisión de las actividades.
- ✓ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar desviaciones o errores.

- ✓ Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- ✓ Encargado de toma de decisiones en todos los aspectos de la empresa.

### ✓ **CONTADOR EXTERNO**

Es la persona que se encarga de velar porque se cumpla con la legislación aplicable y con los procedimientos establecidos, además garantizar que haya registro de los ingresos y egresos de las cuentas.



### **ACTIVIDADES**

- ✓ Elaborar informes requeridos por la administración.
- ✓ Expedir certificados que se fundamenten en los registros contables.
- ✓ Preparar las diferentes declaraciones tributarias.
- ✓ Manejar registros, sistemas y presupuestos financieros.
- ✓ Elaborar estados financieros.
- ✓ Reportar irregularidades.
- ✓ Mantener actualizada la contabilidad de la empresa.
- ✓ Analizar los gastos y las ganancias.
- ✓ Brindar asesoría financiera y tributaria.
- ✓ Hacer auditorías internas financieras.
- ✓ Examinar las cuentas y registros financieros.

### ✓ **AUDITOR EXTERNO**

Es el encargado de las actividades financieras de la empresa, elaboración de los estados financieros y manejo de los impuestos.



### **ACTIVIDADES**

- ✓ Revisar los libros contables de la empresa.
- ✓ Redactar informes sobre el estado financiero de los clientes.
- ✓ Brindar asesoría financiera y tributaria.
- ✓ Reportar irregularidades.
- ✓ Examinar las cuentas y registros financieros.
- ✓ Hacer auditorías financieras de la empresa.
- ✓ Elaborar informes financieros y tributarios, analizando los anteriores, con el fin de comprobar que se está velando por el cumplimiento de los estándares y la legislación aplicable.
- ✓ Calcular el monto a cancelar por concepto de impuestos.

### **AUXILIAR CONTABLE**

Esta persona se encarga de llevar la contabilidad de la empresa. Además de mantener el orden y transparencia de las finanzas de la empresa.



### **ACTIVIDADES**

- ✓ Elaboración de declaraciones de renta.
- ✓ Elaboración de planillas de sueldo.
- ✓ Elaboración de informe de compras y ventas
- ✓ Archivar documentos y partidas diarias.
- ✓ Controlar el kardex.
- ✓ Elaboración de conciliaciones bancarias.



- ✓ Control de activo fijo.
- ✓ Elaboración de registros de libro diario.
- ✓ Presentación de informes
- ✓ Labor de facturación
- ✓ Realización de reportes o comunicaciones de índole económica

✓ **CAJERO**

Se encarga de administrar y procesar las transacciones financieras de la empresa.

**ACTIVIDADES**

- ✓ Ejecutar labores de control de las facturas consumidor final.
- ✓ Manejar la caja registradora de la comercial.
- ✓ Informar al cliente acerca del monto total de su compra.
- ✓ Asesorar y dar respuesta a las solicitudes de los clientes
- ✓ Recibir el pago total en efectivo y entregar el cambio al cliente, si fuese el caso, al igual que la factura de su compra.
- ✓ Conciliar la cantidad total de pagos recibidos durante el turno y registrar la totalidad de las ventas.
- ✓ Realizar cierre de caja.



COMERCIAL  
DERAS  
CREDITO SIN TANTO CUENTO



## ✓ **VENDEDOR**

Los vendedores son el enlace directo entre la empresa y los clientes, en tal sentido son los encargados de la venta de una serie de productos que la empresa comercializa.



### **ACTIVIDADES**

- ✓ Darles la bienvenida a los clientes.
- ✓ Vender una gran variedad de productos a los clientes, explicarles las cualidades, beneficios del producto.
- ✓ Asesora a sus clientes y posibles compradores sobre cómo ese producto va a satisfacer sus necesidades.
- ✓ Explicarles a los clientes las promociones, garantías y formas de pago.
- ✓ Mantener los productos limpios y en buen estado.
- ✓ Captar nuevos clientes.

## ✓ **MOTORISTA**

Es la persona que se encarga de transportar los productos de la comercial hasta el domicilio de los clientes en condiciones óptimas.



### **ACTIVIDADES**

- ✓ Organizar la ruta de transporte en función de la ubicación del domicilio donde se debe hacer la entrega del producto.
- ✓ Librar el pedido, cuidando la atención al cliente.
- ✓ Trasladar el producto desde la sala de ventas al vehículo.
- ✓ Descargar los productos del vehículo y llevarlos hasta el domicilio del cliente.
- ✓ Efectúa aseo y limpieza del vehículo asignado.

- ✓ Controla los indicadores del consumo de combustible y lubricantes del vehículo y otros.
- ✓ Transporta los productos vendidos hacia los destinos de compra de los clientes.

### ✓ **SECRETARIA/GARANTIA**

Es la encargada del resguardo de las garantías y de atender las quejas de las fallas de los productos por las cuales la empresa se hace responsable, realiza actividades de archivo



#### **ACTIVIDADES**

- ✓ Recibir documentos.
- ✓ Atender llamadas telefónicas.
- ✓ Archivar documentos.
- ✓ Realizar cálculos elementales.
- ✓ Hacer valer las garantías de los clientes y atender a los clientes.
- ✓ Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones y de reuniones.
- ✓ Llevar un registro efectivo revisando que las reuniones de su jefe están bien programadas y no interfieren con otras obligaciones.
- ✓ Estar al pendiente de la tramitación de expedientes.

### ✓ **COLABORADOR DE GARANTÍA**

Ser apoyo al puesto de trabajo de secretaria en las tareas que sean encomendadas ya se han de carácter administrativo de acuerdo a las necesidades que se presenten, realiza tareas de archivo y cálculos cuando sean necesarios.



## ACTIVIDADES

- ✓ Realizar cálculos de intereses cuando sean necesarios.
- ✓ Realizar tareas de archivo.
- ✓ Atender llamadas.
- ✓ Clasificar y llenar un registro ordenado de los archivos.
- ✓ Lograr la formalización de los distintos tipos de créditos y operaciones autorizadas por la administración
- ✓ Revisión de los documentos formalizados para hacer valida una garantía.
- ✓ Realizar el trámite de inscripción de garantías
- ✓ Verificar el cumplimiento de requisitos de créditos y de las cuotas que cancelo, para verificar si la garantía está vigente y si ha cumplido con las obligaciones contraídas

### ✓ **COBRADOR**

Se encarga de realizar llamadas o enviar correos de recordatorios a clientes que poseen deuda de pagos atrasados con la empresa, llevar registros de las llamadas



## ACTIVIDADES

- ✓ Establecer las políticas de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General.
- ✓ Diseñar formularios y reportes.
- ✓ Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representen un riesgo mayor del normal o aceptado.
- ✓ Informar a la Gerencia General en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza.
- ✓ Aplicar las políticas de recuperación que la cartera deudora que la empresa le haya asignado y vigilar que se cumpla las metas.

- ✓ Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección.
- ✓ Llevar el control del personal y de sus actividades.
- ✓ Supervisar los procedimientos de cobro.

#### ✓ **COBRADOR DE CAMPO**

Se debe Trasladar hasta donde el cliente se encuentre, llevar un control de los abonos a las cuentas pendientes, planear maneras de como ejecutar los cobros a los clientes siendo amable y muy educado.



#### **ACTIVIDADES**

- ✓ Elaboración de reportes de la gestión realizada.
- ✓ Planificar modos de actuar para la recuperación de los cobros.
- ✓ Informar a su superior cuando existan clientes incapaces de solventar la deuda.
- ✓ Negociar plazos o liquidaciones por pronto pago.
- ✓ Gestión de cobranzas diaria (Trabajo de campo al 100%).
- ✓ Coordinar de forma constante con el cliente para las visitas y el cobro respectivo.
- ✓ Gestionar preguntas o quejas.
- ✓ Resolver conflictos.

#### ✓ **BODEGUERO**

Es la persona responsable de mantener en buen estado, vigilancia los productos que están bajo su guarda y cuidado, así como mantener los inventarios al día.

#### **ACTIVIDADES**

- ✓ Recepción de productos.



- ✓ Ingresar los productos al sistema informático.
- ✓ Mantener el orden de la bodega y almacenamiento de los productos.
- ✓ Elaborar los diferentes comprobantes de bodega, tanto de ingreso, como de egresos, debiendo llevar un registro completo en su kardex,
- ✓ Verificar la concordancia entre guías de despacho y órdenes de compra de los productos.
- ✓ Mantener informado al gerente con respecto a la disponibilidad de los productos.
- ✓ Entregar mercaderías a la sala de ventas.
- ✓ Controlar las existencias por la vía de inventarios selectivos y programados, reportando su gestión directamente a su jefatura directa.

#### ✓ **OFICIOS VARIOS**

Se encargan de realizar las tareas de limpieza, mantenimiento de superficies y mobiliario en los locales de la empresa, seleccionando las técnicas, productos o equipo para garantizar la buena higiene, conservación y mantenimiento.



#### **ACTIVIDADES**

- ✓ Vaciar las papeleras y colocar bolsas plásticas.
- ✓ Prestar el servicio de cafetería a los clientes.
- ✓ Dar mantenimiento a implementos que utiliza en la limpieza.
- ✓ Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los empleados y el dueño y velar que se mantengan aseadas.
- ✓ Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
- ✓ Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, cortinas, paredes y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas.
- ✓ Mantener las áreas de pasillos y accesos de atención a los clientes siempre limpios.

### ✓ **SEGURIDAD**

Son las personas encargadas de brindar seguridad y asistencia en cualquier circunstancia que se presente en la empresa.



### **ACTIVIDADES**

- ✓ Elaborar el reporte de turno en la bitácora.
- ✓ Asistir al personal ante cualquier necesidad en el área de seguridad.
- ✓ Tomar medidas de protección ante riesgos eminentes.
- ✓ Reportar cualquier situación sospechosa a la jefatura correspondiente.
- ✓ Brindar protección personal al propietario de la empresa.
- ✓ Acompañar a su jefe a donde se les indique.
- ✓ Realizar las rondas necesarias dentro de los perímetros de la empresa.
- ✓ Dar el debido respeto y ayuda al resto del personal y clientes.

Se describen a continuación los puestos tipos sugeridos en la creación de la unidad de Recursos Humanos.

### ✓ **JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

Es el responsable de incorporar el talento idóneo a la empresa, estructurar programas de capacitación para mejorar el desempeño, velar por que se respeten los derechos de los trabajadores.



### **ACTIVIDADES**

- ✓ Elaborar estrategias para atraer el personal idóneo.
- ✓ Seleccionar el recurso humano.
- ✓ Establecer un plan de monitoreo y evaluación para fomentar la retención de los empleados deseados.



- ✓ Elaborar un plan de motivación para desarrollar el sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa.
- ✓ Elaborar programas de capacitación.
- ✓ Organización y planificación de planilla.
- ✓ Crear un buen ambiente laboral.
- ✓ Evaluar el desempeño de los trabajadores.
- ✓ Verificar la necesidad de Recurso humano.

#### ✓ **AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS**

Garantizar la eficacia de las actividades ejecutadas en el departamento de Recursos Humanos (RRHH).



#### **ACTIVIDADES**

- ✓ Verificar y registrar la documentación pertinente a las actividades del personal (reclutamiento, capacitación, reclamos, evaluaciones de desempeño).
- ✓ Recopilar, preparar y actualizar informes y documentos vinculados con las actividades del personal antes descritas.
- ✓ Publicar ofertas de empleo.
- ✓ Recopilar información de los aspirantes.
- ✓ Brindar asistencia en la selección de los candidatos.
- ✓ Programar entrevistas de trabajo y brindar asistencia en dicho proceso.
- ✓ Verificar los datos aportados por el aspirante, tales como formación académica y referencias.
- ✓ Suministrar un servicio de atención al empleado, dando respuesta a sus inquietudes y consultas.
- ✓ Procesar las llamadas y correos entrantes.

## SANCIONES

La disciplina en la Comercial DERAS se aplicará de la siguiente manera:

- a. Amonestación verbal
  - ✓ El supervisor será el encargado de realizar una pequeña reunión con el empleado que haya cometido la falta para hablar con él y que no vuelva a suceder.
  - ✓ Se permitirán solo 2 faltas en las cuales el empleado tendrá amonestación verbal posterior a esto se tomarán otras medidas.
- b. Suspensión sin goce de sueldo.
  - ✓ El Supervisor tiene la autoridad de suspender sin goce de sueldo al empleado, por reincidencia de indisciplina o falta que no amerite despido después de dos amonestaciones verbales.
  - ✓ Se considerará falta de despido todas las establecidas por el Código de Trabajo según el art. 50.
- c. Descuentos salariales
  - ✓ Los descuentos salariales se darán si el empleado falta a laborar sin causa justificada o por faltas a la integridad y la moral de la empresa.
- d. Baja del cargo
  - ✓ Después de todos los llamados de atención, se tomará esta medida drástica ya que no se obtuvieron los resultados esperados por parte del empleado.

### **Incumplir el horario de trabajo.**

Leve: cuando el trabajador llega tarde por un máximo de tres veces en un mismo mes, sin superar los 20 minutos de retraso.

Grave: cuando el tiempo de retraso alcanza los 60 minutos.

Muy grave: cuando el trabajador llega tarde hasta 10 veces en 6 meses.



**Las ausencias injustificadas se consideran.**

Leve: si ocurren 1 vez en un mes.

Grave: si ocurren entre 2 y 4 veces en un mismo mes.

Muy grave: si ocurren 5 veces o más en un mismo mes.



ANEXO 5  
MANUAL DE  
DESCRIPCIÓN DE  
PUESTOS

# MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



**Elaborado por: Estudiantes de la  
Licenciatura de Administración de  
Empresas Universidad de El Salvador  
Melvin Vladimir Aragón Hernández.  
Karla Margarita Hernández Ramos  
Silvia Guadalupe Martínez parada**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.	i
CARTA DE APROBACIÓN.	1
OBJETIVOS.	2
A. GENERAL	2
B. ESPECÍFICOS.	2
IMPORTANCIA:	3
ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
INSTRUCCIONES PARA SU USO.	3
NORMAS PARA EL USO DEL MANUAL	3
INSTRUCCIONES PARA SU ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	4
LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL	5
DESCRIPCIÓN DE LAS FAMILIAS DE PUESTOS TIPO.	8
ESTRUCTURA DE LOS PUESTOS TIPO	9
ORGANIGRAMA DE PUESTOS TIPO Y DE TRABAJO.	10
FORMATO DEL PERFIL DEL PUESTO.	12
1. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO GERENTE	12
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO CONTADOR EXTERNO.	14
3. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO AUDITOR EXTERNO.	16
4. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO ASISTENTE CONTABLE	18
5. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO CAJERO/A	20
6. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO VENDEDOR	22
7. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO MOTORISTA.	24
8. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO SECRETARIA/GARANTIA	26
9. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO COLABORADOR DE GARANTÍA.	28
10. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO COBRADOR.	30
11. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO COBRADOR DE CAMPO.	32
12. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO BODEGUERO.	34
13. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO OFICIOS VARIOS.	36
14. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO SEGURIDAD.	38
15. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO JEFE DE RECURSOS HUMANOS.	40
16. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS.	42

## INTRODUCCIÓN.

El Manual Descripción de Puestos es una herramienta técnica de trabajo, documento utilizado con el fin de mejorar la gestión, la administración de los recursos humanos, guía y consulta para cumplir con el manejo de las diferentes tareas que se realizan por cada departamento. De tal manera que contribuya a alcanzar los objetivos y metas de la empresa, por ello se vuelve necesario conocer la estructura organizacional y funcional, que muestre con precisión, claridad y exponga las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben guardar todas las personas que integran la organización.

Este instrumento orientará a los jefes del tipo de tareas que deben realizarse en los diferentes puestos, niveles de coordinación y procesos de trabajo a cumplir, facilitar la identificación de personal, cuando existan plazas vacantes, aplicar debidamente una política de ascensos, realizar reestructuraciones de las dependencias con el objeto de lograr un mejor aprovechamiento del personal y alcanzar eficiencia y competitividad.

Además de dar a conocer los puestos con los que cuenta, los requerimientos mínimos necesarios como: nombre del puesto, dependencias, objetivos del puesto, tareas a desempeñar, competencias requeridas y requisitos del puesto. Todo con la finalidad de obtener el talento humano que la empresa necesita para funcionar adecuadamente, esto facilita al mismo tiempo a los colaboradores el conocimiento del rol, responsabilidades, compromiso que les corresponde cumplir al momento de ingresar a la empresa.

## CARTA DE APROBACIÓN.

Como Propietario, en conjunto con la Administración de Comercial Deras, en uso de sus facultades legales administrativas, **APRUEBA** el presente documento **“MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS”**, con la finalidad de tener una herramienta técnica administrativa que contenga la descripción del perfil de los puestos de trabajo que existen actualmente y que contribuya a facilitar el diseño de nuevos puestos que se requieran en un futuro, además facilitar el proceso de reclutamiento y de selección que permita contratar a las personas idóneas al puesto de trabajo y a la organización aumentando los niveles de desempeño y atención al cliente.

Dado en la Ciudad de San Salvador, a las \_\_\_\_\_ horas, del día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

APROBO: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del propietario.

## **OBJETIVOS.**

### **A. GENERAL**

Proporcionar un instrumento administrativo que permita dar a conocer la estructura organizativa interna, líneas de mando, niveles de autoridad, forma de control y responsabilidades de Comercial DERAS, para un desarrollo eficaz del puesto de trabajo por medio del cumplimiento de las actividades y requisitos que estipule.

### **B. ESPECÍFICOS.**

1. Determinar las líneas de autoridad y de mando de las unidades orgánicas, para mejorar la comunicación y coordinación de la gestión operativa y administrativa de los recursos humanos.
2. Definir el alcance, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo de manera ordenada y estructurada, como base para fortalecer el desempeño laboral de cada colaborador.
3. Facilitar el proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal en la empresa Comercial DERAS.
4. Guiar al empleado para el desempeño de sus actividades, permitiendo conocer sus obligaciones y los resultados que se espera que logren.

**IMPORTANCIA:**

Este documento está dirigido a todo el personal del área operativa y administrativa para que conozcan con exactitud y precisión el perfil que debe poseer, con el objetivo que realice sus actividades con eficiencia y eficacia, con alto grado de compromiso y motivación, permitiendo de esta manera alcanzar la excelencia en los servicios que proporciona Comercial DERAS.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El ámbito de aplicación de este manual serán los puestos de trabajo que conforman a cada una de las unidades orgánicas de Comercial DERAS. Clasificados por familias de puestos tipo.

**INSTRUCCIONES PARA SU USO.**

Este Manual ha sido creado en forma sencilla y específica para los colaboradores de la empresa Comercial DERAS. Su contenido incluye todos los puestos que conforman a la empresa en forma jerárquica. Para permitirle a la gerencia tomar decisiones sobre la comunicación eficiente, incorporar personal idóneo, determinar requisitos, detallar el perfil del puesto, fomentar políticas para el personal y así facilitar la evaluación de desempeño e identificación del grado de cumplimiento de las tareas encomendadas.

**NORMAS PARA EL USO DEL MANUAL**

1. Como parte de la comunicación interna organizacional el Manual de Descripción de Puestos deberá ser conocido por todos los niveles jerárquicos que conforman la empresa a fin de que cada una de las personas conozcan las actividades, responsabilidades, requisitos del puesto y las competencias que requieren para desempeñarlo.
2. Para que todos los colaboradores tengan presente la estructura orgánica y las líneas de mando, el organigrama debe ser comprensible, coherente y claro, debe estar en lugares visibles para el personal.



3. En aquellos puestos de jefatura El Manual debe ser incorporado en los procesos de reclutamiento y selección de personal, a fin de garantizar la integración de personas idóneas al puesto que contribuyan a alcanzar las estrategias y resolver de manera efectiva las dificultades que se presenten.
4. Se permitirá la consulta y utilización del manual en todo momento por parte del personal, en el desarrollo de sus actividades laborales, para que tengan un conocimiento amplio de la unidad a la pertenecerán y sobre todo la organización.
5. El presente Manual aplica para las dos sucursales existentes de Comercial DERAS y en su caso también para nuevas futuras sucursales.

### **INSTRUCCIONES PARA SU ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

1. El Manual de Descripción de Puestos deberá revisarse y actualizarse cada año para garantizar la confiabilidad y credibilidad de la información que este presenta.
2. Cualquier modificación o ajuste que se le haga al manual, deberá ser informado a los empleados por escrito y señalar en el pie de página la fecha y el año de su modificación.
3. La administración general de Comercial DERAS deberá considerar los cambios que surjan en los puestos ya sean por ascensos, promociones, despidos, o creación de nuevos puestos y a la vez deben ser incorporados al Manual.
4. Cada vez que se realice un cambio en la estructura organizacional se deberá de dejar constancia de igual forma en el organigrama para dejar un registro histórico de los cambios al final del documento.
5. Para cambios se utilizará el siguiente formato:

Motivo que origina el cambio: \_\_\_\_\_

Justificación del cambio: \_\_\_\_\_

Revisado por: Nombre y Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha de modificación: \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_ Sello:

6. Todo cambio con respecto a este manual deberá de dejarse de forma escrita.

### **LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL**

1. Para que entre en vigencia el Manual de Puestos deberá ser aprobado por los propietarios en conjunto con los gerentes general de cada una de las sucursales actuales o futuras.
2. La gerencia general será responsable de comunicar la información, analizar, cambiar, aprobar, aplicar el Manual de Descripción de Puestos.
3. El Manual deberá estar disponible una vez aprobado por la gerencia general y los propietarios.
4. El Manual de Puestos deberá ser una representación del organigrama de la empresa para facilitar la identificación las líneas de mando y los niveles de autoridad.

### **POLÍTICAS.**

Con la finalidad que los lineamientos estén acordes a la descripción de los puestos se sugiere utilizar las siguientes políticas del proceso de contratación para incorporar aquellas personas que merezcan formar parte de la empresa de la manera siguiente:

#### **RECLUTAMIENTO:**

- La unidad de recursos humanos será la encargada de llevar a cabo todo el proceso de reclutamiento.
- La unidad de recursos humanos será la encargada de realizar la publicación de la vacante, haciendo uso del formulario de publicación y postulación de vacante.

- Se deberá hacer uso de los medios de reclutamiento antes expuestos para divulgar las ofertas de empleo, de manera que se pueda atraer suficiente cantidad de aspirantes que cumplan con los requisitos del puesto.
- En caso de que surja una vacante se debe hacer uso en primera instancia del reclutamiento interno, buscar en los expedientes de los actuales empleados si existe una persona que lo pueda ocupar, brindándoles esa oportunidad y en caso de no encontrar hacer uso del reclutamiento externo para llenar la vacante.
- En el reclutamiento interno, el ascenso se realizará de manera automática sí solo existe un candidato que reúna los requisitos, caso contrario si hubieran más de un aspirante se someterán a un proceso para elegir al más idóneo.
- Se preferirán en el reclutamiento externo, a aquellas personas que tengan experiencia en el mismo rubro de la empresa o en atención a clientes.
- No debe existir distinción entre los requisitos solicitados, como raza, religión, color, estado civil, preferencia política.
- La edad del candidato se deberá ajustar al tipo de puesto a ocupar.
- Los currículums que sean llevados a la empresa por aspirantes tendrán vigencia por un período de 1 año.
- Los currículums de aquellos aspirantes que no cumplan con los requisitos de la vacante pero que sí califiquen para otros puestos de trabajo en la empresa, serán archivados para ser tomados como primera opción en próximas oportunidades.
- El instrumento que será la base para el proceso de reclutamiento será el Manual de Descripción de Puestos.
- Los candidatos que hayan reunido los requisitos solicitados, pasarán al proceso de selección.

### **SELECCIÓN:**

- Dar una preferencia a aquellas personas con mayor experiencia dentro de la empresa a la hora de acceder a puestos superiores siempre que cumplan las cualidades requeridas.
- Solicitudes de empleo que se encuentren incompletas o con información falsa verificada serán descartadas.

- La principal técnica de selección a aplicar será la entrevista, los candidatos serán entrevistados por el gerente general o los propietarios.
- Serán objeto de proceso de selección aquellos aspirantes reclutados, que hubiesen demostrado ser posiblemente idóneos para cubrir el puesto vacante.
- Los requisitos que incidirán en la selección de candidatos serán: preparación académica, evaluación de conocimientos, evaluaciones psicológicas, experiencia, la investigación de las referencias laborales y personales.
- Se seleccionará a aquellos aspirantes que hayan demostrado tener las cualidades que el puesto demanda, cumplir los requisitos y que haya obtenido los mejores resultados en las pruebas de selección efectuadas.
- El propietario o el gerente general de cada sucursal deberá ejecutar una segunda entrevista con el propósito de conocer más del candidato que puede ocupar la vacante, para luego tomar la decisión de contratación o rechazo.
- Todo el proceso de selección debe estar basado en el perfil del puesto, para garantizar que el aspirante seleccionado realice un correcto desempeño de las tareas.
- Asegurar un sueldo o remuneración que se corresponda con los requisitos y condiciones englobados por la oferta laboral y, por ende, que el candidato debería cumplir.
- Motivar al personal a través de objetivos periódicos a fin de crear motivación en su actividad.

### **CONTRATACIÓN:**

- Después de ser seleccionado el aspirante deberá pasar por un periodo de prueba de 15 días antes de firmar su contrato laboral.
- En el periodo de prueba se le darán a conocer cómo se realizan las tareas para ello se le asignará a un supervisor del cual tendrá que aprender y tener la oportunidad de demostrar sus habilidades, cualidades y conocimientos.
- Cuando haya finalizado con éxito el periodo de prueba se le extenderá un contrato para formalizar las relaciones de patrón-trabajador.
- Se le entregará una respectiva copia al colaborador de su contrato laboral.

- El colaborador deberá de reunir los documentos que se le soliciten a más tardar en tres días para la respectiva creación del expediente de trabajador.
- El contrato laboral se pondrá como fecha de inicio el día que inició el periodo de prueba.

### **INDUCCIÓN:**

- Toda persona que haya sido contratada deberá de proporcionar una copia del Manual de Bienvenida para hacer del conocimiento de los beneficios, prestaciones laborales y extralegales, la filosofía organizacional, entre otros.
- Toda persona que sea contratada deberá presentarse el día y la hora indicada por la persona encargada de la contratación, para una charla formal para su adecuada orientación.
- El Gerente general deberá presentar al nuevo colaborador con el jefe inmediato y a sus compañeros y a la vez proporcionar el recorrido por toda la empresa para que conozca el funcionamiento de ella y a la vez que tenga claridad del rol que desempeñará.

### **DESCRIPCIÓN DE LAS FAMILIAS DE PUESTOS TIPO.**

**Familia de puestos administrativos:** Se determinan dentro de esta familia a aquellos que se consideren estratégicos, es decir parte fundamental de la organización, son el pensamiento estratégico y funcional donde se centra la toma de decisiones y son los que poseen mayor autoridad.

**Familia de puestos operativos:** Son todos aquellos en los cuales los colaboradores desempeñan tareas específicas, son los encargados de cumplir las estrategias de la empresa, tienen contacto con el cliente y contribuyen al dinamismo de la empresa.

**Familia de Servicios Generales:** Son los encargados de mantener en excelentes condiciones las instalaciones, contribuyen a evitar accidentes laborales y también contribuyen a mantener el orden, brindan protección a los demás trabajadores y a la dirección.

## ESTRUCTURA DE LOS PUESTOS TIPO

LISTA DE PUESTOS CLASIFICADOS COMO ADMINISTRATIVOS		
TIPO DE PUESTO	CÓDIGO	UNIDAD ORGÁNICA
Gerente	GE01	Gerencia General (GG 01)
Contador Externo	CE02	Servicios Contables(CC02)
Auditor Externo	AE03	Servicios Contables(CC02)
Asistente Contable	AC04	Departamento de Finanzas (DF03)

\*Nota: Los propietarios se excluyen de la presente codificación debido a que con su esfuerzo y dedicación fundaron Comercial DERAS, y brindan las oportunidades laborales y jerárquicamente son la máxima autoridad.

LISTA DE PUESTOS CLASIFICADOS COMO OPERATIVOS		
TIPO DE PUESTO	CÓDIGO	UNIDAD ORGÁNICA
Cajero/a	CA05	Departamento de Finanzas (DF03)
Vendedor	VE06	Departamento de Ventas (DV04)
Motorista	MO07	Departamento de Ventas (DV04)
Secretaria/Garantía	SG08	Departamento de Garantía (DG05)
Colaborador de Garantía	CG09	Departamento de Garantía (DG05)
Cobradores	CO10	Departamento de Cobros (DC06)
Cobradores de Campo	CC11	Departamento de Cobros (DC06)
Bodeguero	BO12	Departamento de Inventario (DI07)

LISTA DE PUESTOS CLASIFICADOS COMO DE SERVICIOS GENERALES		
TIPO DE PUESTO	CÓDIGO	UNIDAD ORGÁNICA
Oficios Varios	OV13	Departamento de Inventario (DI07)
Seguridad	SE14	Departamento de Seguridad (DS08)

## PROPUESTA DEL CAPÍTULO TRES:

LISTA DE PUESTOS CLASIFICADOS ADMINISTRATIVOS		
TIPO DE PUESTO	CÓDIGO	UNIDAD ORGÁNICA
Jefe de Recursos Humanos	JR15	Departamento de Recursos Humanos (DR09)
Auxiliar de Recursos humanos	AR16	Departamento de Recursos Humanos (DR09)

### **Descripción de Los Códigos.**

Las primeras dos letras del código representan las iniciales del nombre del puesto tipo de trabajo cuando poseen dos palabras se toman las dos primeras letras de cada palabra y se le agrega numeración. En el caso de los puestos que solo tienen una palabra, se tomaron en cuenta las dos primeras consonantes del nombre del puesto de trabajo y de igual manera se le agrega numeración a la par.

Ejemplo 1.

Para el puesto tipo de (Gerentes) las dos primeras consonantes de la palabra comienzan con (GE) y pertenecen a la unidad orgánica de Gerencia General como se muestra en el cuadro, y por ser parte de los puestos con mayor autoridad se le acredita el puesto número 1 y es así que se forma el código (GE01).

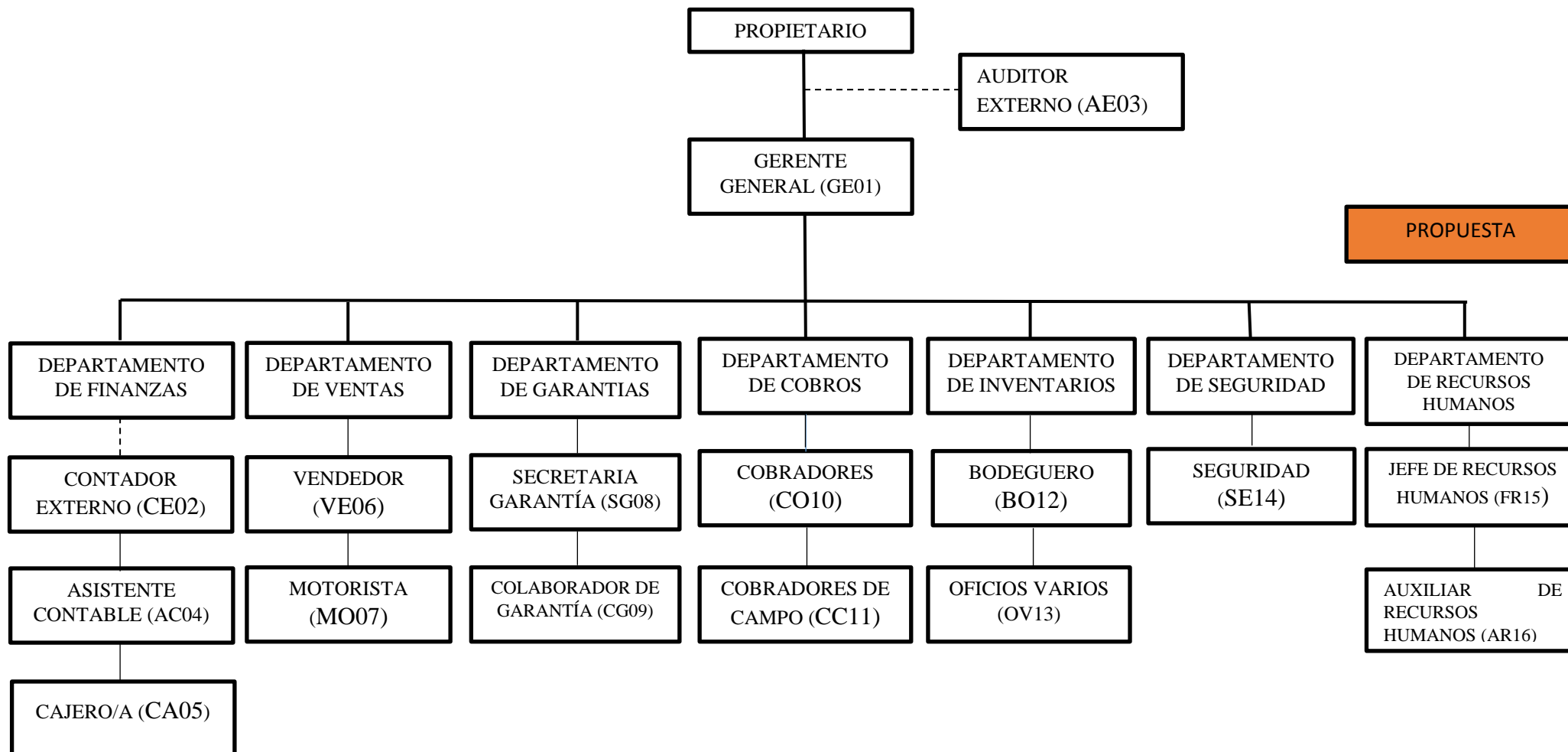
Ejemplo 2.

Para el puesto de (Auxiliar Contable) las primeras iniciales de la palabra son (AU), pertenece a la unidad orgánica de gerencia general y según la estructura de puestos está ubicado en el nivel 4 de manera secuencial y por tanto su código es (AU04)

### **ORGANIGRAMA DE PUESTOS TIPO Y DE TRABAJO.**

El presente organigrama tiene como finalidad mostrar las líneas de mando y las divisiones de las unidades orgánicas para facilitar la identificación de las líneas de mando y a la familia que pertenecen, y, por lo tanto, tener más claridad de a quienes se debe acudir en caso de una problemática.

El organigrama se presenta a continuación





## FORMATO DEL PERFIL DEL PUESTO.

### 1. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO GERENTE

 <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>		PÁGINA: 1 DE 2	
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Gerente	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Administrativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:</b> GG01
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> N/A		<b>CÓDIGO:</b> N/A	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> Puestos tipos de todos los departamentos
<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 2			
<b>CÓDIGOS:</b> Todos puestos tipos operarios y servicios generales.			
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Encargado de realizar el proceso de supervisión de las principales actividades de la empresa para tomar las decisiones adecuadas, posee autoridad funcional en todas las operaciones de la empresa: planea, organiza, dirige y controla la gestión de la comercial.			
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>			
Proporcionar los lineamientos necesarios para la adecuada realización de las tareas al interior de la empresa.	Realizar los planes estratégicos a seguir de corto plazo y de largo plazo, distribuyendo adecuadamente las metas.	Encargado de establecer las reglas, estándares de desempeño, incentivos, entre otros.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Responsable de coordinar las actividades administrativas dentro de la empresa, prepara y realiza reuniones con el personal que labora en la empresa brinda capacitación y asesoría, establece las metas empresariales y verifica que estas se cumplan en el tiempo establecido.			
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>			
<b>TAREAS DIARIAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Administración de los recursos de la empresa, así como la supervisión de las actividades.</li> <li><input type="checkbox"/> Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.</li> <li><input type="checkbox"/> Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.</li> <li><input type="checkbox"/> Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.</li> <li><input type="checkbox"/> Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir, optimizando los recursos disponibles.</li> <li><input type="checkbox"/> Encargado de toma de decisiones en todos los aspectos de la empresa.</li> </ul>			
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo</li> <li><input type="checkbox"/> Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.</li> <li><input type="checkbox"/> Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados.</li> </ul>			
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar desviaciones o errores.</li> </ul>			
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>			
<b>EDUCACIÓN:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Lic. En Administración de Empresas</li> <li><input type="checkbox"/> Edad: 25 a 40 años</li> <li><input type="checkbox"/> Género: Indiferente</li> </ul>			
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Manejo de paquete de Microsoft Office.</li> <li><input type="checkbox"/> Elaboración de informes de gestión.</li> </ul>			
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia mínima de 2 años en puestos similares, que sea comprobada.</li> </ul>			

**HABILIDADES:**

- Trabajo en equipo
- Responsable
- Liderazgo
- Enfoque a resultados
- Toma de decisiones

**VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Puntualidad
- Honestidad
- Amabilidad
- Integridad

**COMPETENCIAS:**

- Persuasivo
- Negociador
- Ordenado
- Crítico
- Analítico

**PÁGINA: 2 DE 2****CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos y los establecidos por entidades de regulación y control nacional.
- Estará a cargo de la adecuada utilización de los recursos.
- Supervisar la gestión de planificación y ejecución de las estrategias y acciones de comercialización, especialmente en las áreas de compras y ventas de la empresa.
- Responsable del comportamiento y motivación de todo el personal.

**SALARIO:**

- MÍNIMO: \$450.00
- INTERMEDIO: \$500.00
- MÁXIMO: \$550.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Encargado de proporcionar las condiciones físico ambientales adecuadas, para evitar todo tipo de accidentes. Además de elaborar planes de seguridad ocupacional y realizar simulacros y la ruta de evacuación.

## 2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO CONTADOR EXTERNO.

COMERCIAL <b>DERAS</b> <small>COMERCIO DE TRÁFICO EXTERNO</small>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Contador Externo	<b>CÓDIGO:</b> CE02	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Administrativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:</b> GG01	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 1	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Garantizar que se cumpla con la legislación aplicable y con los procedimientos establecidos, además garantizar que haya registro de los ingresos y egresos de las cuentas de la empresa.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Realizar informes de la situación financiera de la empresa.	Verificar que se lleve a cabo un buen registro de las transacciones hechas en la empresa.	Firmar los estados financieros de la empresa.			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Se encargará de mantener actualizada la contabilidad de la entidad, mantener al día los soportes contables como son libros de diario y mayor.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Elaborar informes sobre el estado financiero de la empresa. <input type="checkbox"/> Mantener actualizada la contabilidad de la empresa. <input type="checkbox"/> Analizar los gastos y las ganancias. <input type="checkbox"/> Reportar irregularidades.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Elaborar informes requeridos por la administración. <input type="checkbox"/> Expedir certificados que se fundamenten en los registros contables. <input type="checkbox"/> Preparar las diferentes declaraciones tributarias. <input type="checkbox"/> Manejar registros, sistemas y presupuestos financieros. <input type="checkbox"/> Elaborar estados financieros.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Brindar asesoría financiera y tributaria. <input type="checkbox"/> Hacer auditorías internas financieras. <input type="checkbox"/> Examinar las cuentas y registros financieros.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Lic. En Contaduría Pública. <input type="checkbox"/> Edad: 25 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Manejo de paquete de Microsoft Office. <input type="checkbox"/> Elaboración de informes de gestión. <input type="checkbox"/> Conocimientos de leyes tributarias, aduaneras, NIFF pymes.					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<input type="checkbox"/> Experiencia mínima de 5 años en puestos similares, que sea comprobada.					

**HABILIDADES:**

- Buena comunicación.
- Trabajo en equipo
- Responsable
- Capacidad para redactar informes.
- Capacidad numérica.
- Sentido de urgencia.

**VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Prudencia
- Honestidad
- Amabilidad
- Confiabilidad

**COMPETENCIAS:**

- Credibilidad
- Organizado.
- Excelencia en la interpretación de Estados Financieros
- Ordenado
- Analítico

**PÁGINA: 2 DE 2****CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Utilizar programa especializado para la elaboración de estados financieros, declaraciones.
- Interpreta la información contable para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.
- Administrar y supervisar los estados contables históricos y proyectados, presupuestos y sistemas de costos de la empresa.
- Mantener en orden la información y gestión financiera de la empresa.

**SALARIO:**

- MÍNIMO: \$500.00
- INTERMEDIO: \$550.00
- MÁXIMO: \$600.00

**JORNADA LABORAL:**

- Independiente.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Se deberá de instruir en la ruta de evacuación ante posibles contingencias, con la finalidad de prevenir accidentes laborales y proporcionar las condiciones físicas e higiénicas adecuadas, para evitar accidentes laborales cuando se encuentre dentro de las instalaciones.

## 3. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO AUDITOR EXTERNO.

COMERCIAL <b>DERAS</b> <small>COMERCIO DE VALORES S.A.S.</small>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TITULO DEL PUESTO:</b> Auditor Externo	<b>CÓDIGO:</b> AE03	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Administrativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:</b> GG01	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 1	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> Asistente Contable	<b>CÓDIGOS:</b> AC04		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Ejecutar la contabilidad para la elaboración de los estados financieros de la empresa, llevar control de los pagos de los impuestos de la empresa y el control de todos los documentos de respaldo; debe controlar los egresos de dinero que son necesarios para el funcionamiento de la empresa.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Realizar la presentación de impuestos a tiempo de manera correcta.	Será el encargado de elaborar los estados financieros de la empresa, firmarlos y sellarlos.	Establecer buenas relaciones para el adecuado manejo de las compras, ventas, ingresos y egresos.			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Puesto tipo encargado de las actividades financieras de la empresa, elaboración de los estados financieros y manejo de los impuestos.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Brindar asesoría financiera y tributaria. <input type="checkbox"/> Reportar irregularidades. <input type="checkbox"/> Examinar las cuentas y registros financieros.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Revisar los libros contables de la empresa. <input type="checkbox"/> Redactar informes sobre el estado financiero de los clientes.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Analizar las ganancias y los gastos. <input type="checkbox"/> Elaborar el balance de los libros financieros. <input type="checkbox"/> Hacer auditorías financieras de la empresa. <input type="checkbox"/> Elaborar informes financieros y tributarios, analizando los anteriores, con el fin de comprobar que se está velando por el cumplimiento de los estándares y la legislación aplicable. <input type="checkbox"/> Calcular el monto a cancelar por concepto de impuestos.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Lic. En Contaduría Pública. <input type="checkbox"/> Edad: 25 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Manejo de paquete de Microsoft Office. <input type="checkbox"/> Elaboración de informes de gestión. <input type="checkbox"/> Conocimientos de leyes tributarias, aduaneras, NIFF pymes.					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<input type="checkbox"/> Experiencia mínima de 5 años en puestos similares, que sea comprobada.					

**HABILIDADES:**

- Trabajo en equipo
- Responsable
- Proactivo
- Capacidad numérica.
- Sentido de urgencia.

**VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Prudencia
- Honestidad
- Amabilidad
- Confiabilidad

**COMPETENCIAS:**

- Credibilidad
- Excelencia en la interpretación de Estados Financieros
- Ordenado
- Analítico

PÁGINA:2 DE 2

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Revisar y solicitar la documentación de respaldo necesaria para la contabilidad a los otros departamentos.
- Emitir los reportes tributarios y realizar las presentaciones de dichos pagos tributarios.
- Realizar las conciliaciones de las cuentas bancarias de la compañía, de manera que todos los ingresos y egresos estén documentados en todo el proceso contable.

**SALARIO:**

- MÍNIMO: \$450.00
- INTERMEDIO: \$500.00
- MÁXIMO: \$550.00

**JORNADA LABORAL:**

- Independiente.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Se deberá de instruir en la ruta de evacuación ante posibles contingencias, con la finalidad de prevenir accidentes laborales y proporcionar las condiciones físicas e higiénicas adecuadas.

## 4. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO ASISTENTE CONTABLE

COMERCIAL <b>DERAS</b>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Asistente Contable	<b>CÓDIGO:</b> AC04	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Administrativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:</b> DF03	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 1	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> Cajero	<b>CÓDIGOS:</b> CA05		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Contribuir como apoyo a la gestión financiera de la empresa en el registro de las operaciones de la empresa, teneduría de libros, colaboración con la gestión administrativa cuando se necesite información relevante para la toma de decisiones.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Mantener actualizados los libros contables con el registro de todas las operaciones que realiza la empresa.	Apoyar al proceso de administración proporcionando información precisa.	Realizar adecuado uso de la información financiera de la empresa.			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Responsable del registro de los ingresos de la empresa, efectivo disponible, registro detallado de los egresos y del cálculo de impuestos, además de contribuir en todos los aspectos que tengan relación con las finanzas.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Teneduría de libros contables <input type="checkbox"/> Mantenimiento de registros <input type="checkbox"/> Realización de asientos contables diarios y archivar documentos. <input type="checkbox"/> Elaboración de planillas de sueldo. <input type="checkbox"/> Controlar el kardex. <input type="checkbox"/> Elaboración de conciliaciones bancarias. <input type="checkbox"/> Elaboración de informe de compras y ventas					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Presentación de informes <input type="checkbox"/> Labor de facturación <input type="checkbox"/> Realización de reportes o comunicaciones de índole económica <input type="checkbox"/> Elaboración de declaraciones de renta.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Conocimiento y adaptación a la regulación <input type="checkbox"/> Relación con proveedores y clientes <input type="checkbox"/> Elaboración de informes <input type="checkbox"/> Control de activo fijo					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Lic. En Contaduría Pública o estudiante de 4° o 5° año. <input type="checkbox"/> Edad: 25 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Manejo de paquete de Microsoft Office. <input type="checkbox"/> Elaboración de informes de gestión. <input type="checkbox"/> Conocimientos de leyes tributarias, aduaneras, NIIF pymes.					

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**

- Experiencia mínima de 2 años en puestos similares, que sea comprobada.

**PÁGINA: 2 DE 2****HABILIDADES:**

- Trabajo en equipo
- Responsable
- Proactivo
- Eficiente
- Integridad

**VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Tolerante
- Responsabilidad
- Honestidad
- Amabilidad
- Confiabilidad

**COMPETENCIAS:**

- Credibilidad
- Capacidad de comunicación
- Capacidad de negociación
- Ordenado
- Analítico

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Estará a cargo de libros contables de la empresa, información que es confidencial.
- Realizar el cálculo del salario de los demás compañeros de trabajo, esto como apoyo a la administración para garantizar la estabilidad económica y laboral de cada uno de los integrantes.
- Responsable de las declaraciones de impuestos mensuales.
- Cuidar del activo fijo de la empresa que se le ha proporcionado.

**SALARIO:**

- MÍNIMO: \$450.00
- INTERMEDIO: \$500.00
- MÁXIMO: \$550.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.



## 5. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO CAJERO/A

COMERCIAL <b>DERAS</b> <small>COMERCIO DE TIENE ESENCIA</small>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TITULO DEL PUESTO:</b> Cajero	<b>CÓDIGO:</b> CA05	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Operativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:</b> CA03	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 2	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Realizar las actividades de cobro a los clientes de las cuotas mensuales o quincenales, realiza el corte de caja e informa de las entradas de efectivo en la empresa, brindándole un excelente servicio al momento de realizar su transacción.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Proporcionar excelente atención a los clientes al momento que realizan los pagos.		Mantener un control eficiente del efectivo evitando cometer errores.		Realizar el corte de caja diario e informar al asistente contable.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Tendrá contacto directo con el cliente, responsable de realizar el cobro de la mensualidad y de actualizar la deuda disminuyendo el saldo a deber del cliente y de realizar las transacciones financieras.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Ejecutar labores de control de las facturas consumidor final. <input type="checkbox"/> Manejar la caja registradora de la comercial. <input type="checkbox"/> Recibir el pago total en efectivo y entregar el cambio al cliente, si fuese el caso, al igual que la factura de su compra. <input type="checkbox"/> Conciliar la cantidad total de pagos recibidos durante el turno y registrar la totalidad de las ventas. <input type="checkbox"/> Realizar cierre de caja.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Informar al cliente acerca del monto total de su compra. <input type="checkbox"/> Asesorar y dar respuesta a las solicitudes de los clientes. <input type="checkbox"/> Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa. <input type="checkbox"/> Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Bachiller en cualquier modalidad. <input type="checkbox"/> Edad: 18 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Manejo de paquete de Microsoft Office. <input type="checkbox"/> Conocimiento de cómo realizar los cierres de caja. <input type="checkbox"/> Conocimientos sobre el manejo de Software.					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<input type="checkbox"/> Experiencia mínima de 2 años en puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.					

**HABILIDADES:**

- Capacidad de organización
- Observador
- Capacidad numérica
- Analítico y ordenado
- Sentido de urgencia

**PÁGINA: 2 DE 2****VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Tolerante
- Respetuoso
- Honestidad
- Amabilidad
- Confiabilidad

**COMPETENCIAS:**

- Capacidad de concentración
- Buenas relaciones interpersonales
- Destreza manual
- Agudeza visual
- Orientación al cliente

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Estará a cargo de las transacciones financieras haciendo un manejo adecuado del dinero y entregando el cambio pertinente cuando el cliente no entregue el monto exacto de la cuota.
- Debe de brindar una excelente atención al informar al cliente y disponer de buena presentación.
- Realizar uso adecuado del activo fijo de la empresa que se le ha asignado.

**SALARIO:**

- MÍNIMO: \$450.00
- INTERMEDIO: \$500.00
- MÁXIMO: \$550.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.

## 6. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO VENDEDOR

COMERCIAL <b>DERAS</b> <small>COMERCIO DE PRODUCTOS DE CALIDAD</small>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Vendedor	<b>CÓDIGO:</b> VE06	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Operativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:</b> DV04	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 6	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Desempeñar técnicas de convencimiento y de brindar atención personalizada a los clientes para asegurar la venta de los productos de la empresa.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Brindar una descripción general del producto de interés para el cliente.		Brindar una atención personalizada al cliente por medio de la excelente comunicación.		Proporcionar información real y específica del producto como garantías, precios, descuentos que contribuyan a cerrar una venta.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Son el enlace directo entre el cliente y la empresa, del cual por cada venta que realice contribuirá a alcanzar las metas de la empresa en la comercialización de productos.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Darles la bienvenida a los clientes. <input type="checkbox"/> Vender una gran variedad de productos a los clientes, explicarles las cualidades, beneficios del producto. <input type="checkbox"/> Asesora a sus clientes y posibles compradores sobre cómo ese producto va a satisfacer sus necesidades. <input type="checkbox"/> Explicarles a los clientes las promociones, garantías y formas de pago. <input type="checkbox"/> Mantener los productos limpios y en buen estado.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Captar nuevos clientes. <input type="checkbox"/> Ofrecer servicio post venta <input type="checkbox"/> Elaborar y comunicar un reporte de ventas					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Es obligación participar en las capacitaciones que la empresa realiza para mejorar el desempeño.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Bachiller en cualquier modalidad. <input type="checkbox"/> Edad: 18 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Descripción General de los productos que se adquirirá en la empresa. <input type="checkbox"/> Conocimiento de asesoría en gustos y preferencias. <input type="checkbox"/> Estrategias de venta.					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<input type="checkbox"/> Experiencia mínima de 2 años en puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.					

**HABILIDADES:**

- Capacidad de convencimiento.
- Observador
- Buen negociador
- Analítico y ordenado
- Comunicativo.

PÁGINA: 2 DE 2

**VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Tolerante
- Respetuoso
- Honestidad
- Amabilidad
- Confiabilidad

**COMPETENCIAS:**

- Capacidad de concentración
- Buenas relaciones interpersonales
- Agudeza visual
- Resolución de problemas o dudas
- Orientación al cliente

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Realizar el mayor número de ventas diarias, mensuales.
- Ser un factor clave en formar fidelidad hacia la empresa en los clientes.
- Ser portador de los comentarios negativos o sugerencias hacia su superior.
- Estará a cargo de mantener en orden y en aseo los productos que se ofrecen.

**SALARIO:**

- MÍNIMO: \$315
- INTERMEDIO: \$335.00
- MÁXIMO: \$355.00
- MÁS COMISIONES POR METAS DE VENTAS.

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.

## 7. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO MOTORISTA.

COMERCIAL <b>DERAS</b>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TITULO DEL PUESTO:</b> Motorista	<b>CÓDIGO:</b> MO07	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Operativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGANICA:</b> DV04	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 3	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Carga y descarga de los productos adquiridos por los clientes, entrega inmediata hasta el lugar exacto a donde se traslada el producto con un alto grado de amabilidad, llevando en óptimas condiciones los productos.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Cargar y descargar de la manera correcta los productos adquiridos por los clientes.		Responsable del activo fijo de la empresa en el traslado de los productos.		Brindar un servicio de calidad, alto grado atención a los clientes.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Responsable del traslado de los productos del cliente desde la sala de ventas hasta el domicilio del cliente, creando la ruta de transporte adecuada evitando posibles accidentes u obstáculos.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Librar el pedido, cuidando la atención al cliente.</li> <li><input type="checkbox"/> Organizar la ruta de transporte en función de la ubicación del domicilio donde se debe hacer la entrega del producto.</li> <li><input type="checkbox"/> Conduce vehículo a lugares que le sean encomendados.</li> <li><input type="checkbox"/> Efectúa aseo y limpieza del vehículo asignado.</li> <li><input type="checkbox"/> Controla los indicadores del consumo de combustible y lubricantes del vehículo y otros.</li> <li><input type="checkbox"/> Transporta los productos vendidos hacia los destinos de compra de los clientes.</li> <li><input type="checkbox"/> Trasladar el producto desde la sala de ventas al vehículo.</li> <li><input type="checkbox"/> Descargar los productos del vehículo y llevarlos hasta el domicilio del cliente.</li> </ul>					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reporta fallas mecánicas y de carrocería o cualquier daño al vehículo.</li> <li><input type="checkbox"/> Efectúa cambio de llantas y hace reparaciones menores para los cuales están capacitados.</li> <li><input type="checkbox"/> Elabora un informe en caso de accidente, robo o daño del vehículo.</li> </ul>					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Participar en las capacitaciones de la empresa.</li> <li><input type="checkbox"/> Participar en los simulacros o actividades recreativas que realiza la empresa.</li> </ul>					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bachiller en cualquier modalidad.</li> <li><input type="checkbox"/> Edad: 25 a 40 años</li> <li><input type="checkbox"/> Género: Indiferente</li> </ul>					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reconocimiento de las rutas de transporte de la zona urbana y aldeaña de la Comercial.</li> <li><input type="checkbox"/> Conocimiento de manejo de vehículos, cambios de llantas y portar licencia de conducir vigente.</li> <li><input type="checkbox"/> Técnicas de carga y descarga de productos sumamente sensibles al movimiento brusco.</li> </ul>					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia de mínima de 2 años puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.</li> </ul>					

**HABILIDADES:****PÁGINA:2 DE 2**

- Habilidades manuales de manejo.
- Paciencia para enfrentar con serenidad las dificultades del camino
- Comunicativo.
- Habilidad de conducir en cualquier tipo de terreno.

**VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Tolerante
- Respetuoso
- Paciencia
- Eficiencia
- Amabilidad

**COMPETENCIAS:**

- Capacidad de organizar rutas.
- Alta sensibilidad social
- Dinámico/a
- Capacidad para trabajar bajo estrés y con presión social.

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Tendrá bajo su tutela la custodia de activo fijo de la empresa y herramientas asignadas.
- Responsable de la mercadería que sale de la empresa hasta ser entregada al cliente.
- Responsable de las facturas de materiales tales como combustibles, llaves, entre otros.

**SALARIO:**

- MINIMO: \$315.00
- INTERMEDIO: \$335.00
- MAXIMO: \$355.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubieran, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su equipo de trabajo y reportar cualquier falla que se presente para evitar cualquier tipo de accidente laboral, de además de utilizar el equipo de protección que la empresa le proporciona.

## 8. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO SECRETARIA/GARANTIA

COMERCIAL <b>DERAS</b> <small>COMERCIO DE TRÁFICO DE SEGUROS</small>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Secretaria/Garantía	<b>CÓDIGO:</b> SG08	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Operativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGANICA:</b> DG05	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 1	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> Colaborador de garantía	<b>CÓDIGOS:</b> CG09		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Responsable del resguardo de las garantías y de atender las quejas de las fallas de los productos por las cuales la empresa se hace responsable, realiza actividades de archivo.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Atender las quejas de los clientes sobre los productos defectuosos o fallas que se presenten.		Verificar la documentación de las garantías y archivarlas.		Apoyar en las tareas de sus superiores cuando se le solicite.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Persona encargada de recibir la documentación de las garantías, revisar verificar y atender a los clientes en sus quejas a los productos para posteriormente sean validadas por el superior.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibir documentos.</li> <li>➤ Atender llamadas telefónicas.</li> <li>➤ Archivar documentos.</li> <li>➤ Realizar cálculos elementales.</li> <li>➤ Hacer valer las garantías de los clientes y atender a los clientes.</li> <li>➤ Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones y de reuniones.</li> </ul>					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llevar un registro efectivo revisando que las reuniones de su jefe están bien programadas y no interfieren con otras obligaciones.</li> <li>➤ Estar al pendiente de la tramitación de expedientes.</li> </ul>					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Participar en las capacitaciones que la empresa realiza para fortalecer sus desempeños.</li> <li><input type="checkbox"/> Participar en las actividades recreativas que la empresa realiza.</li> </ul>					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bachiller Técnico.</li> <li><input type="checkbox"/> Edad: 20 a 40 años</li> <li><input type="checkbox"/> Género: Indiferente</li> </ul>					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.</li> <li><input type="checkbox"/> Uso de paquete de Microsoft Office.</li> <li><input type="checkbox"/> Técnicas de cálculo y contabilidad</li> <li><input type="checkbox"/> Dominio de las técnicas de archivo y documentación.</li> </ul>					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia mínima de 2 años en puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.</li> </ul>					

**HABILIDADES:**

- Habilidades manuales.
- Tolerancia al estrés y la presión.
- Proactivo.
- Buena Comunicación oral y escrita.

**PÁGINA: 2 DE 2****VALORES PERSONALES:**

- Trabajo en equipo
- Tolerante
- Respetuoso
- Paciencia
- Eficiencia
- Compromiso

**COMPETENCIAS:**

- Manejo de la agenda.
- Soporte ejecutivo
- Manejo de equipo en la oficina

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Tendrá bajo su tutela la custodia de activo fijo de la empresa.
- Informar y asesorar al cliente sobre la aplicación de las garantías.
- Brindar excelente atención al cliente.
- Responsable de apoyar en planeación de reuniones y capacitaciones de tener listos los insumos y materiales necesarios.

**SALARIO:**

- MINIMO: \$375.00
- INTERMEDIO: \$400.00
- MAXIMO: \$425.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.



## 9. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO COLABORADOR DE GARANTÍA.

COMERCIAL <b>DERAS</b> <small>COMERCIO DE VALORES E INVERSIÓN</small>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Colaborador de Garantía	<b>CÓDIGO:</b> CG09	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Operativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGANICA:</b> DG05	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 1	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Ayudar a la secretaria/Garantías en las labores administrativas y de atención a los clientes en la ejecución de las garantías.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Contribuir al puesto tipo de secretaria/Garantía en las diversas tareas.		Colaborar en las tareas administrativas que solicite su superior.		Mantener actualizados, ordenados los expedientes de los clientes.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Ser apoyo al puesto de trabajo de secretaria en las tareas que sean encomendadas ya se han de carácter administrativo de acuerdo a las necesidades que se presenten, realiza tareas de archivo y cálculos cuando sean necesarios.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Realizar cálculos de intereses cuando sean necesarios. <input type="checkbox"/> Realizar tareas de archivo. <input type="checkbox"/> Atender llamadas. <input type="checkbox"/> Clasificar y llenar un registro ordenado de los archivos. <input type="checkbox"/> Lograr la formalización de los distintos tipos de créditos y operaciones autorizadas por la administración					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Revisión de los documentos formalizados para hacer valida una garantía. <input type="checkbox"/> Realizar el trámite de inscripción de garantías <input type="checkbox"/> Verificar el cumplimiento de requisitos de créditos y de las cuotas que cancelo, para verificar si la garantía está vigente y si ha cumplido con las obligaciones contraídas.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Participar en las capacitaciones que la empresa realiza para fortalecer sus desempeños. <input type="checkbox"/> Participar en las actividades recreativas que la empresa realiza.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Bachiller Técnico. <input type="checkbox"/> Edad: 20 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan. <input type="checkbox"/> Uso de paquete de Microsoft Office. <input type="checkbox"/> Técnicas de cálculo y contabilidad <input type="checkbox"/> Dominio de las técnicas de archivo y documentación.					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<input type="checkbox"/> Experiencia mínima de 2 años en puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.					

**HABILIDADES:**

- Habilidades manuales.
- Tolerancia al estrés y la presión.
- Proactivo.
- Buena Comunicación oral y escrita.
- Adecuada redacción y ortografía.

PÁGINA: 2 DE 2

**VALORES PERSONALES:**

- Trabajo en equipo
- Tolerante
- Respetuoso
- Paciencia
- Eficiencia
- Compromiso

**COMPETENCIAS:**

- Manejo de la agenda.
- Soporte ejecutivo
- Manejo de equipo en la oficina
- Manejo efectivo del tiempo
- Comprensión verbal.

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Tendrá bajo su tutela la custodia de activo fijo de la empresa como son tecnológicos, equipo general, materiales y equipos de oficina.
- Responsable de brindar una excelente atención al cliente para el cumplimiento de los objetivos.

**SALARIO:**

- MINIMO: \$315.00
- INTERMEDIO: \$335.00
- MAXIMO: \$355.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.

## 10. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO COBRADOR.

COMERCIAL <b>DERAS</b>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Cobrador	<b>CÓDIGO:</b> C010	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Operativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:</b> DC06	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 2	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE:</b> N/A	<b>AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A	
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Realizar recordatorios a los clientes que no se han presentado a hacer su abono de las cuotas, mantenimiento un alto grado de recuperación de las deudas que contribuya a mantener un alto grado de liquidez.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Realizar llamadas telefónicas a clientes que posean un demora de dos meses en el abono de sus pagos.	Pedir información de los nuevos clientes que han adquirido deudas y vigilar los saldos pendientes.	Se deberá de realizar los recordatorios de manera paciente y solicitar las razones de las demoras.			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Responsable de realizar llamadas o enviar correos de recordatorios a clientes que poseen deuda de pagos atrasados con la empresa, llevar registros de las llamadas.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Aplicar las políticas de recuperación que la cartera deudora que la empresa le haya asignado y vigilar que se cumpla las metas. <input type="checkbox"/> Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección. <input type="checkbox"/> Llevar el control del personal y de sus actividades. <input type="checkbox"/> Supervisar los procedimientos de cobro.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Establecer las políticas de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General. <input type="checkbox"/> Diseñar formularios y reportes. <input type="checkbox"/> Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representen un riesgo mayor del normal o aceptado. <input type="checkbox"/> Informar a la Gerencia General en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Participar en las capacitaciones que la empresa realiza para fortalecer sus desempeños. <input type="checkbox"/> Participar en las actividades recreativas que la empresa realiza.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Bachiller Técnico. <input type="checkbox"/> Edad: 18 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Uso de paquete de Microsoft Office. <input type="checkbox"/> Conocimiento de redacción de informes. <input type="checkbox"/> Técnicas de recuperación de deudas. <input type="checkbox"/> Manejo de plataformas de correos.					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<input type="checkbox"/> Experiencia de mínima de 2 años puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.					

**HABILIDADES:**

- Creatividad
- Manejo de datos e información.
- Tolerancia al estrés y la presión.
- Proactivo.
- Buena Comunicación oral y escrita.

**PÁGINA: 2 DE 2****VALORES PERSONALES:**

- Trabajo en equipo
- Tolerante
- Respetuoso
- Paciencia
- Eficiencia
- Compromiso

**COMPETENCIAS:**

- Conocimiento sobre computación
- Soporte ejecutivo
- Capacidad de negociación
- Capacidad de brindar seguimiento.
- Manejo efectivo del tiempo

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Tendrá bajo su tutela la custodia de activo fijo de la empresa como son tecnológicos, equipo general, materiales y equipos de oficina.
- Responsable de mantener niveles bajos de deudas sin abonar de los clientes, y alto grado de recuperación de la deuda.

**SALARIO:**

- MINIMO: \$365.00
- INTERMEDIO: \$400.00
- MAXIMO: \$435.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.

### 11. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO COBRADOR DE CAMPO.

COMERCIAL <b>DERAS</b> <small>COMERCIO DE TRÁFICO DE VALORES</small>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Cobrador de Campo	<b>CÓDIGO:</b> CC11	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Operativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGANICA:</b> DC06	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 3	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Realizar el cobro a clientes deudores directamente a donde se encuentren en el menor tiempo posible, de manera firme y con persistencia para que se haga efectivo el cobro.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Cumplir con las metas de recuperación de la deuda en el plazo asignado.	Ser negociador y disuadir a los clientes cuando presenten atrasos en la deuda adquirida.	Tratar con educación y amabilidad a los clientes en la ejecución del cobro.			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Trasladarse hasta donde el cliente se encuentre, llevar un control de los abonos a las cuentas pendientes, planear maneras de como ejecutar los cobros a los clientes siendo amable y muy educado.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Gestión de cobranzas diaria (Trabajo de campo al 100%).</li> <li><input type="checkbox"/> Coordinar de forma constante con el cliente para las visitas y el cobro respectivo.</li> <li><input type="checkbox"/> Gestionar preguntas o quejas.</li> <li><input type="checkbox"/> Resolver conflictos.</li> <li><input type="checkbox"/> Forjar relaciones de confianza con los deudores en la manera posible como mecanismo de lealtad hacia la empresa y en un futuro adquirir nueva deuda.</li> </ul>					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Elaboración de reportes de la gestión realizada.</li> <li><input type="checkbox"/> Planificar modos de actuar para la recuperación de los cobros.</li> <li><input type="checkbox"/> Informar a su superior cuando existan clientes incapaces de solventar la deuda.</li> <li><input type="checkbox"/> Negociar plazos o liquidaciones por pronto pago.</li> </ul>					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Participar en las capacitaciones que la empresa realiza para fortalecer sus desempeños.</li> <li><input type="checkbox"/> Participar en las actividades recreativas que la empresa realiza.</li> </ul>					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bachiller Técnico.</li> <li><input type="checkbox"/> Edad: 25 a 40 años</li> <li><input type="checkbox"/> Género: Indiferente</li> </ul>					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Uso de paquete de Microsoft Office.</li> <li><input type="checkbox"/> Conocimiento de redacción de informes.</li> <li><input type="checkbox"/> Técnicas de recuperación de deudas.</li> <li><input type="checkbox"/> Conocimiento de la utilización de técnica pronto pago.</li> <li><input type="checkbox"/> Aplicación de intereses.</li> </ul>					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia de mínima de 2 años puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.</li> <li><input type="checkbox"/> Experiencia en trabajar con objetivos y plazos fijados.</li> </ul>					

**HABILIDADES:**

- Creatividad
- Manejo de datos e información.
- Tolerancia al estrés y la presión.
- Habilidad para ser amable y compasivo sin perder la seguridad de sí mismo.
- Proactivo.
- Buena Comunicación oral y escrita.

**PÁGINA: 2 DE 2****VALORES PERSONALES:**

- Trabajo en equipo
- Tolerante
- Respetuoso
- Paciencia
- Eficiencia
- Compromiso

**COMPETENCIAS:**

- Conocimiento sobre computación
- Capacidad de negociación
- Capacidad de brindar seguimiento.
- Manejo efectivo del tiempo

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Llevar un control detallado por cada uno de los clientes que tenga asignadas
- Responsable de mantener niveles bajos de deudas sin abonar de los clientes, y alto grado de recuperación de la deuda.
- Contactar e indagar con clientes morosos e indagar sobre la situación de pago.

**SALARIO:**

- MINIMO: \$425.00
- INTERMEDIO: \$450.00
- MAXIMO: \$475.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional.

**12. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO BODEGUERO.**

		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA: 1 DE 2
TÍTULO DEL PUESTO: Bodeguero	CÓDIGO: BO12	FAMILIA DEL PUESTO: Operativos	CÓDIGO DE UNIDAD ORGANICA: DI07	NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 2	
PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE: Gerencia General	CÓDIGO: GE01	PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL: N/A	CÓDIGOS: N/A		
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO: Abastecer las bodegas, resguardar, acomodar, inventariar los productos y tener control del producto de las entradas y salidas.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Encargado del registro de las entradas y salidas de los productos.	Mantener actualizado el stock de la mercadería al día.	Mantener ordenados los productos y catalogados.			
DESCRIPCIÓN GENERAL: Encargado/a de abastecer de productos y acomodarlos en su respectiva bodega, además le corresponde verificar el estado del producto de las condiciones físicas de las bodegas y de los productos que se encuentran en ella.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Mantener el orden de la bodega y almacenamiento de los productos de manera de resguarda su integridad como la de los demás colaboradores. <input type="checkbox"/> Ordenar y mantener los productos en almacenamiento de acuerdo a las condiciones de cada uno de ellos. <input type="checkbox"/> Verificar la concordancia entre guías de despacho y órdenes de compra de los artículos. <input type="checkbox"/> Mantener informada a su jefatura con respecto a la poca disponibilidad de los artículos considerados como críticos para el funcionamiento de los servicios de la empresa. <input type="checkbox"/> Verificar las condiciones que llegan los productos si se observan anomalías notificarlas para realizar la respectiva devolución.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Controlar las existencias por la vía de inventarios selectivos y programados, reportando su gestión directamente a su jefatura directa.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Participar en las capacitaciones que la empresa realiza para fortalecer sus desempeños. <input type="checkbox"/> Participar en las actividades recreativas que la empresa realiza.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Bachiller Técnico. <input type="checkbox"/> Edad: 18 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Conocimiento de manejo de inventario <input type="checkbox"/> Control de inventario. <input type="checkbox"/> Técnicas de almacenaje					

## EXPERIENCIA PROFESIONAL:

- Experiencia de mínima de 2 años puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.

## HABILIDADES:

- Iniciativa
- Habilidad manual.
- Tolerancia.
- Distribución del espacio del área de bodega.
- Proactivo.
- Buena Comunicación oral.

## VALORES PERSONALES:

- Trabajo en equipo
- Tolerante
- Respetuoso
- Paciencia
- Eficiencia
- Compromiso

## COMPETENCIAS:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de organización
- Capacidad de controlar y dirigir

## CONDICIONES DE TRABAJO

## RESPONSABILIDADES:

- Recepción de documentación de compras y registro de las mismas.
- Controlar los inventarios de productos para la venta.
- Corroborar físicamente los productos recibidos para identificar posibles fallas o anomalías.

## SALARIO:

- MINIMO: \$315.00
- INTERMEDIO: \$335.00
- MAXIMO: \$355.00

## JORNADA LABORAL:

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

## HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.



## 13. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO OFICIOS VARIOS.

		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA: 1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Oficios Varios	<b>CÓDIGO:</b> OV13	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Servicios Generales	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGANICA:</b> DI07	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 2	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Realizar cualquier tipo de actividad que un supervisor indique en cuestiones de mantener el orden y aseo de la empresa.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Colaborar en mantener en condiciones óptimas los productos de la empresa.	Apoyar en las diferentes áreas para mantener las condiciones higiénicas y del mobiliario.	Hacer uso adecuado de los insumos que se le proporcionan para la realización de sus tareas.			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Realizar las tareas de limpieza, mantenimiento de superficies y mobiliario en los locales de la empresa, seleccionando las técnicas, productos o equipo para garantizar la buena higiene, conservación y mantenimiento.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los empleados y el dueño y velar que se mantengan aseadas. <input type="checkbox"/> Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria. <input type="checkbox"/> Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, cortinas, paredes y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas. <input type="checkbox"/> Mantener las áreas de pasillos y accesos de atención a los clientes siempre limpios.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Vaciar las papeleras y colocar bolsas plásticas. <input type="checkbox"/> Prestar el servicio de cafetería a los clientes. <input type="checkbox"/> Dar mantenimiento a implementos que utiliza en la limpieza.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Participar en las capacitaciones que la empresa realiza para fortalecer sus desempeños. <input type="checkbox"/> Participar en las actividades recreativas que la empresa realiza.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Bachiller Técnico. <input type="checkbox"/> Edad: 18 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Control de insumos asignados.					
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>					
<input type="checkbox"/> Experiencia de mínima de 2 años puestos similares, que se sea comprobada, no es indispensable.					

**HABILIDADES:**

- Capacidad de organización
- Detallista
- Habilidades físicas
- Destrezas manuales

**PÁGINA: 2 DE 2****VALORES PERSONALES:**

- Trabajo en equipo
- Tolerante
- Respetuoso
- Paciencia
- Eficiencia
- Compromiso

**COMPETENCIAS:**

- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de organización de materiales
- Buena disposición a seguir indicaciones
- Orientación al cliente

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Apoyar a los compañeros en cualquier área de trabajo.
- Mantener aseadas las instalaciones de la empresa.

**SALARIO:**

- MINIMO: \$315.00
- INTERMEDIO: \$335.00
- MAXIMO: \$355.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.

**14. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO SEGURIDAD.**

		<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>			PÁGINA:1 DE 2
<b>TITULO DEL PUESTO:</b> Seguridad	<b>CÓDIGO:</b> SE14	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Servicios Generales	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGANICA:</b> DS08	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 4	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Salvaguardar las instalaciones de la empresa, cuidando a los propietarios, colaboradores, clientes y los activos la empresa.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Encargarse de la seguridad en la empresa Comercial Deras.	Velar por la seguridad del local y de los presentes en el mismo, tanto colaboradores como clientes.	Brindar seguridad al propietario de la empresa garantizando su integridad física.			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Aplicar mecanismos de protección en las instalaciones de la empresa, garantizar la descarga de activos cuando los entreguen los proveedores, etc.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Brindar protección personal al propietario de la empresa. <input type="checkbox"/> Acompañar a su jefe a donde se les indique. <input type="checkbox"/> Revisar la bitácora de seguridad diariamente al empezar turno y reportar las anomalías observadas. <input type="checkbox"/> Realizar las rondas necesarias dentro de los perímetros de la empresa. <input type="checkbox"/> Dar el debido respeto y ayuda al resto del personal y clientes.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Elaborar el reporte de turno en la bitácora. <input type="checkbox"/> Asistir al personal ante cualquier necesidad en el área de seguridad. <input type="checkbox"/> Tomar medidas de protección ante riesgos eminentes. <input type="checkbox"/> Reportar cualquier situación sospechosa a la jefatura correspondiente.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Participar en las capacitaciones que la empresa realiza para fortalecer sus desempeños. <input type="checkbox"/> Participar en las actividades recreativas que la empresa realiza.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Bachiller Técnico. <input type="checkbox"/> Edad: 18 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:</b>					
<input type="checkbox"/> Control de insumos asignados. <input type="checkbox"/> Conocer protocolos de seguridad. <input type="checkbox"/> Manejo de armas. <input type="checkbox"/> Conocimiento de primeros auxilios.					

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**

- Experiencia de mínima de 2 años puestos similares, que se sea comprobada indispensable, que posea licencia de portar armas.

**HABILIDADES:**

- Capacidad de organización
- Detallista
- Habilidades físicas
- Destrezas manuales
- Muy observador
- Previsión y coordinación

**VALORES PERSONALES:**

- Trabajo en equipo
- Tolerante
- Respetuoso
- Paciencia
- Eficiencia
- Compromiso

**COMPETENCIAS:**

- Buenas relaciones interpersonales.
- Toma de decisiones oportunas y coordinadas
- Buena disposición a seguir indicaciones
- Orientación al cliente
- Orientación al cumplimiento de reglas
- Capacidad de reacción
- Capacidad de análisis

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Cuidado del equipo de seguridad brindado.
- Realizar mantenimiento del equipo de seguridad.
- Responsables de la seguridad de los clientes, compañeros de trabajo y en principal instancia al propietario.

**SALARIO:**

- MINIMO: \$375.00
- INTERMEDIO: \$400.00
- MAXIMO: \$425.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional.

A continuación:

Se describen los puestos tipos sugeridos de la creación de recursos humanos.

### 15. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO JEFE DE RECURSOS HUMANOS.

COMERCIAL <b>DERAS</b>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA: 1 DE 2
<b>TITULO DEL PUESTO:</b> Jefe de recursos humanos	<b>CÓDIGO:</b> JR15	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Administrativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGANICA:</b> DR09	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 1</b>	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> Auxiliar de Recursos Humanos	<b>CÓDIGOS:</b> AR16		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Incorporar a la empresa el mejor talento humano que contribuya a alcanzar el éxito en la organización, a la vez mejorar la relación entre el empleador y el trabajador creando un ambiente agradable.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Suplir las necesidades de recurso humano en las diferentes áreas de la empresa.		Implementar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.		Mantener en la empresa un clima laboral adecuado, mejorando la relación entre los miembros.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Responsable de incorporar el talento idóneo a la empresa, estructurar programas de capacitación para mejorar el desempeño, velar por que se respeten los derechos de los trabajadores.					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Establecer lazos de comunicación efectiva dentro de la empresa. <input type="checkbox"/> Crear un buen ambiente laboral. <input type="checkbox"/> Evaluar el desempeño de los trabajadores. <input type="checkbox"/> Verificar la necesidad de Recurso humano.					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<input type="checkbox"/> Elaborar estrategias para atraer el personal idóneo. <input type="checkbox"/> Seleccionar el recurso humano. <input type="checkbox"/> Establecer un plan de monitoreo y evaluación para fomentar la retención de los empleados deseados. <input type="checkbox"/> Elaborar un plan de motivación para desarrollar el sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa. <input type="checkbox"/> Elaborar programas de capacitación. <input type="checkbox"/> Organización y planificación de planilla.					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<input type="checkbox"/> Elaborar y brindar capacitaciones para fortalecer el desempeño de los empleados. <input type="checkbox"/> Brindar inducción a los nuevos empleados. <input type="checkbox"/> Elaboración de perfiles de puesto.					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<input type="checkbox"/> Lic. En Administración de Empresas, Lic. en Psicología estudiante de 4º o 5º año. <input type="checkbox"/> Edad: 25 a 40 años <input type="checkbox"/> Género: Indiferente					

**CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:**

- Manejo de paquete de Microsoft Office.
- Conocimiento de leyes laborales.
- Elaboración de planillas.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**

- Experiencia mínima de 3 años puestos similares, que se sea comprobada.

**HABILIDADES:**

- liderazgo
- Trabajo en equipo
- Responsable
- Proactivo
- Eficiente
- Integridad

**VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Tolerante
- Responsabilidad
- Honestidad
- Amabilidad
- Confiabilidad

**COMPETENCIAS:**

- Alto grado de Inteligencia Emocional
- Credibilidad
- Capacidad de comunicación
- Ordenado

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Responsable del cumplimiento de las políticas, reglamento interno y del código de trabajo de El Salvador vigente.
- Responsable del proceso de reclutamiento, Selección, contratación e inducción de personal en base a políticas y procedimientos previamente establecidos.
- Actualización de expedientes físicos y electrónicos de los colaboradores.

**SALARIO:**

- MÍNIMO: \$ 600.00
- INTERMEDIO: \$ 800.00
- MÁXIMO: \$900.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.

## 16. DESCRIPCIÓN DE PUESTO TIPO AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS.

COMERCIAL <b>DERAS</b>		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			PÁGINA:1 DE 2
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> Auxiliar de Recursos Humanos	<b>CÓDIGO:</b> AR16	<b>FAMILIA DEL PUESTO:</b> Administrativos	<b>CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:</b> DR09	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO:</b> 1	
<b>PUESTO TIPO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE:</b> Gerencia General	<b>CÓDIGO:</b> GE01	<b>PUESTOS TIPOS A LOS QUE EJERCE AUTORIDAD LINEAL:</b> N/A	<b>CÓDIGOS:</b> N/A		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Colaborar a la empresa por medio de la gerencia de recursos humanos para atraer el mejor talento humano que contribuya a alcanzar el éxito en la organización, a la vez mejorar la relación entre el empleador y el trabajador creando un ambiente agradable.					
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>					
Mantener actualizados las nóminas de los empleados de la comercial con el registro de todas las actividades.	Apoyar en los procesos reclutamiento, Selección, Contratación e inducción.	Realizar eficientemente la organización del área de recursos humanos como apoyo administrativo.			
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> Garantizar la eficacia de las actividades ejecutadas en el departamento de Recursos Humanos (RRHH).					
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>					
<b>TAREAS DIARIAS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Suministrar un servicio de atención al empleado, dando respuesta a sus inquietudes y consultas.</li> <li>➤ Procesar las llamadas y correos entrantes.</li> <li>➤ Redactar y distribuir documentos.</li> <li>➤ Mantener la información de la base de datos actualizada.</li> <li>➤ Ser el enlace entre los proveedores de beneficios para el empleado, tales como las aseguradoras.</li> <li>➤ Programar citas y reuniones.</li> <li>➤ Elaborar informes y hojas de cálculos sobre el área de recursos humanos.</li> </ul>					
<b>TAREAS EVENTUALES:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar y registrar la documentación pertinente a las actividades del personal (reclutamiento, capacitación, reclamos, evaluaciones de desempeño).</li> <li>➤ Recopilar, preparar y actualizar informes y documentos vinculados con las actividades del personal antes descritas.</li> <li>➤ Publicar ofertas de empleo.</li> <li>➤ Recopilar información de los aspirantes.</li> <li>➤ Brindar asistencia en la selección de los candidatos.</li> <li>➤ Programar entrevistas de trabajo y brindar asistencia en dicho proceso.</li> <li>➤ Verificar los datos aportados por el aspirante, tales como formación académica y referencias.</li> </ul>					
<b>TAREAS PERIÓDICAS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recopilar, preparar y actualizar informes y documentos vinculados con las actividades del personal antes descritas.</li> <li>➤ Participar en la resolución de quejas o reclamos, reconciliar los balances pertinentes a los beneficios y aprobar facturas para su pago.</li> <li>➤ Actualizar y llevar el registro de los beneficios de los empleados, su estatus o cargo, entre otros.</li> <li>➤ Ingresar y mantener actualizada la información de la base de datos.</li> </ul>					
<b>REQUISITOS BÁSICOS DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
<b>EDUCACIÓN:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudiante de 4° a 5° año de la licenciatura de administración de empresas o estudiante egresado.</li> <li>➤ Edad: 22 a 35 años</li> <li>➤ Género: Indiferente</li> </ul>					

**CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:****PÁGINA: 2 DE 2**

- Manejo de paquete de Microsoft Office
- Tener experiencia en la creación de tablas, organigramas, informes y demás documentos.
- Tener experiencia en la toma de nota durante reuniones.
- Conocimiento básico de inglés.
- Conocimiento de leyes laborales.
- Elaboración de planillas.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**

- Experiencia mínima un año en puestos similares, que sea comprobada

**HABILIDADES:**

- Habilidad para la conducción de grupos de trabajo.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Capacidad de análisis.

**VALORES PERSONALES:**

- Honradez
- Amabilidad
- Honestidad
- Confiabilidad.
- Prudencia
- Responsabilidad

**COMPETENCIAS:**

- Gestionar la evaluación de desempeño
- Capacidad analítica y habilidad para resolver conflictos.
- Estar en la capacidad de hacerle seguimiento al trabajo para garantizar su calidad.

**CONDICIONES DE TRABAJO****RESPONSABILIDADES:**

- Responsable del cumplimiento de las políticas, reglamento interno y del código de trabajo de El Salvador vigente.
- Colaborar en la eficiencia de los procesos de reclutamiento, Selección, contratación e inducción de personal en base a políticas y procedimientos previamente establecidos.
- Actualización de expedientes físicos y electrónicos de los empleados
- Generar reportes del desempeño de los empleados.

**SALARIO:**

- MÍNIMO: \$350.00
- INTERMEDIO: \$450.00
- MÁXIMO: \$550.00

**JORNADA LABORAL:**

- Lunes a sábado de 8 am a 5 Pm, una hora de almuerzo.
- Domingos de 8 am a 12 pm
- Día de descanso.

**HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:**

Deberá de colaborar en los simulacros si los hubiera, en las capacitaciones de seguridad ocupacional, manteniendo en orden su área de trabajo y mantener libre los accesos a ella.