

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
Facultad De Ciencias Económicas



TRABAJO DE ESPECIALIZACIÓN: EN RECURSOS HUMANOS.

“MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.”

PRESENTADO POR:

(Código de Carrera)

GEORGINA LISBETH ALVARENGA GONZÁLEZ.

L10803

RENÉ ISAAC RAMÍREZ BOLAÑOS.

L10803

BRENDA MAYARI TORRES GUZMÁN.

L10803

16 DE FEBRERO
DE 1841

JULIO DE 2022

HACIA LA
LIBERTAD

POR LA
CULTURA

San Salvador,

El Salvador,

Centroamérica.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Msc. Roger Armando Arias Alvarado.
Vicerrector Académico: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López.
Vicerrector Administrativo: Ing. Juan Rosa Quintanilla.
Secretario General: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.

Facultad De Ciencias Económicas.

Decano: Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez.
Vice-Decano: Msc. Mario Wilfredo Crespín.
Secretaria: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo.
Director General de Proceso de Graduación: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
Coordinador del Seminario: Lic. Rafael Aristides Campos.
Docente Director: Lic. Abraham Vásquez Sánchez.
Jurado Examinador: Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez.
Licda. Marseilles Ruthenia Aquino Arias.
Msc. Rocio Margarita Tejada Miranda

JULIO DE 2022

San Salvador,

El Salvador,

Centroamérica.

AGRADECIMIENTOS.

Siempre has estado conmigo Dios en todos mis logros, sean pequeños o grandes.

Este trabajo de investigación finalizado se lo dedico a mi madre Mirtala Elizabeth Bolaños Peña, la persona que jamás me ha dejado solo en estos veinticinco años y ha estado día y noche en un apoyo y amor incondicional. Este futuro título universitario no será mío, sino de ella.

Además, con dedicatoria hasta el cielo, para mi abuelo Mario de Jesús Ramírez García, y mi madrina Sonia América Aguilar Barahona. Duele que no estén físicamente para compartir esta alegría, pero, aun así, promesa cumplida.

También a todos mis familiares que de muchas formas estuvieron en todo mi camino universitario: Rubén Durán, René Ramírez, Erick Ramírez, Paulina González, Iris Ramírez, Mario Ramírez y Walter Cardoza.

Por último, al igual que importante, al mejor grupo de trabajo donde fuimos tanto compañeros como amigos: Brenda Guzmán y Georgina Alvarenga; como también los amigos que tuve en el transcurso de la carrera: Gabriela Duque, Margarita Hernández, América Rivera y Delmy Pineda.

René Isaac Ramírez Bolaños.

Agradezco a Dios por permitirme lograr esta meta, brindándome salud y sabiduría. A mi mamá y hermano por su apoyo y creer en mí. A mi tío Julio Alvarado por compartir sus conocimientos, A nuestra asesora, Msc. Rocío Tejada por contribuir en nuestro proceso, orientándonos hasta culminar; a mis compañeros de Tesis que me apoyaron siempre durante este trayecto. A mi novio Emerson Reyes por brindarme su apoyo incondicional, y a mis abuelos Mamá Rosario y Papá Beto por sus consejos y apoyo durante este proceso de estudio.

Este logro va dedicado a alguien muy especial, que siempre me motivó a seguir adelante y cumplir mis metas. Por su amor, paciencia y comprensión que partió durante esta travesía, sin duda alguna estaría muy orgulloso del logro alcanzado, mi Papá José Alvarenga (Q.E.P.D)

Georgina Lisbeth Alvarenga González.

Agradezco a Dios todopoderoso, por darme sabiduría, fuerzas en todo momento, por ser mi guía hacia el logro de mis objetivos, permitiéndome llegar hasta el final y cumplir mi meta propuesta.

A mi mamá María Guzmán, por acompañarme en este proceso brindándome su apoyo moral, espiritual, motivándome para no desistir en los momentos más difíciles.

También a todos mis hermanos que de una u otra forma han formaron parte de este proceso y estuvieron ahí acompañándome, pero quiero agradecer especialmente a mi hermano Omar Leiva por confiar en mí y darme la oportunidad de continuar con mi formación universitaria, porque sin su apoyo nada de esto hubiese sido posible.

A mi novio Erich Salinas, por estar a mi lado en todo momento animándome en los momentos más difíciles de mi carrera.

Y para finalizar a mis compañeros de trabajo de grado Georgina Alvarenga y René Ramírez, por todo el esfuerzo, perseverancia y dedicación aportado para lograr terminar nuestro trabajo.

Brenda Mayari Torres Guzmán.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.	i
INTRODUCCIÓN.	iii
CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA SOBRE GENERALIDADES DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.1. ANTECEDENTES.	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	2
2. MARCO TEÓRICO.	2
2.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.	2
2.1.1. ANTECEDENTES DE SITA, S.A. DE C.V.	2
2.1.2. MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, ESTRATEGIAS, VALORES Y ORGANIGRAMA.	3
2.1.3. MANUALES ADMINISTRATIVOS QUE POSEE.	3
2.1.4. SERVICIOS QUE LLEVAN A CABO.	3
2.2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.	3
2.2.1. MARCO LEGAL.	3
2.2.2. MARCO INSTITUCIONAL.	21
2.3. MARCO GENERAL DEL TEMA EN ESTUDIO.	21
2.3.1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS EN UNA EMPRESA.	21
2.3.1.1. DEFINICIÓN.	21
2.3.1.2. IMPORTANCIA.	22
2.3.1.3. BENEFICIOS.	23
2.3.1.4. FACTORES EN UN ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.	24
2.3.2. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.	24
2.3.2.1. RECLUTAMIENTO.	24
2.3.2.1.1. DEFINICIÓN.	24
2.3.2.1.2. IMPORTANCIA.	25
2.3.2.1.3. FUENTES.	25
2.3.3.2. SELECCIÓN.	28
2.3.3.2.1. DEFINICIÓN.	28
2.3.3.2.2. IMPORTANCIA.	28
2.3.3.2.4. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.	29

2.3.3.2.5. TÉCNICAS PARA SELECCIONAR NUEVO PERSONAL.	30
2.3.3.2.6. PRUEBAS PSICOLÓGICAS Y TÉCNICAS.....	33
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.	35
1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	35
1.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN. 35	
1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
1.3. OBJETO DE ESTUDIO.	35
1.4. UNIDADES DE ANÁLISIS POBLACIÓN Y CENSO.....	36
1.5. VARIABLES E INDICADORES.....	36
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	37
1.7. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CAMPO.	38
1.8. DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
1.9. CONCLUSIONES.	59
1.10. RECOMENDACIONES.....	60
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE UN MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.	61
1. BREVE DESCRIPCIÓN DE PROPUESTA.....	61
2. ELABORACIÓN DE PROPUESTA.....	62
3. PRESUPUESTO DE GASTOS PARA PUESTA EN MARCHA DE PROPUESTA.	101
4. CRONOGRAMA PARA PUESTA EN MARCHA.....	102
BIBLIOGRAFÍA.	103

ANEXOS

Anexo N° 1: Entrevista realizada al Gerente General.

Anexo N° 2: Formato de encuesta dirigida al personal de la empresa SITA, S.A. DE C.V.

ANEXOS DE TABLAS

Tabla N° 1: Marco institucional utilizado.

Tabla N° 2: Factores que influyen en el análisis y descripción de puestos.

Tabla N° 3: Fuentes internas y externas de reclutamiento de personal.

Tabla N° 4: Etapas de selección de personal.

Tabla N° 5: Clasificación de pruebas de conocimiento o capacidades.

Tabla N° 6: Pruebas psicológicas en un proceso de selección.

Tabla N° 7: Pruebas técnicas en un proceso de selección.

Tabla N° 8: Variables e indicadores.

Tabla N° 9: Operacionalización de variables.

Tabla N° 10: Género del empleado.

Tabla N° 11: Edad en años cumplidos del empleado.

Tabla N° 12: Estado civil del empleado.

Tabla N° 13: Nivel académico que posee el empleado.

Tabla N° 14: Área o departamento en que se encuentra el cargo del empleado.

Tabla N° 15: Jefe inmediato del empleado.

Tabla N° 16: Tareas adicionales que realiza el empleado.

Tabla N° 17: Condiciones ambientales del área de trabajo del empleado.

Tabla N° 18: Enfermedades comunes durante las funciones laborales.

Tabla N° 19: Conocimiento del empleado sobre filosofía empresarial.

Tabla N° 20: Conocimiento del empleado sobre organigrama de la empresa.

Tabla N° 21: Entrega de documento sobre funciones y otra información al empleado.

Tabla N° 22: Dificultad del empleado para realizar tareas al iniciar labores.

Tabla N° 23: Personas a quienes acudió para retroalimentar sus funciones.

Tabla N° 24: Realización de proceso de reclutamiento y selección al empleado.

Tabla N° 25: Medios de reclutamiento por los cuales se enteró el empleado.

Tabla N° 26: Evaluaciones que se le realizó al empleado.

Tabla N° 27: Opinión del empleado sobre el proceso para contratar nuevo personal.

Tabla N° 28: Importancia que le da el empleado que se cuente con manuales administrativos y filosofía empresarial.

ANEXOS DE FIGURAS

Figura N° 1: Factores en un análisis y descripción de puestos.

ANEXOS DE GRÁFICAS

Gráfico N° 1: Género del empleado.

Gráfico N° 2: Edad en años cumplidos del empleado.

Gráfico N° 3: Estado civil del empleado.

Gráfico N° 4: Nivel académico que posee el empleado.

Gráfico N° 5: Área o departamento en que se encuentra el cargo del empleado.

Gráfico N° 6: Jefe inmediato del empleado.

Gráfico N° 7: Tareas adicionales que realiza el empleado.

Gráfico N° 8: Condiciones ambientales del área de trabajo del empleado.

Gráfico N° 9: Enfermedades comunes durante las funciones laborales.

Gráfico N° 10: Conocimiento del empleado sobre filosofía empresarial.

Gráfico N° 11: Conocimiento del empleado sobre organigrama de la empresa.

Gráfico N° 12: Entrega de documento sobre funciones y otra información al empleado.

Gráfico N° 13: Dificultad del empleado para realizar tareas al iniciar labores.

Gráfico N° 14: Personas a quienes acudió para retroalimentar sus funciones.

Gráfico N° 15: Realización de proceso de reclutamiento y selección al empleado.

Gráfico N° 16: Medios de reclutamiento por los cuales se enteró el empleado.

Gráfico N° 17: Evaluaciones que se le realizó al empleado.

Gráfico N° 18: Opinión del empleado sobre el proceso para contratar nuevo personal.

Gráfico N° 19: Importancia que le da el empleado que se cuente con manuales administrativos y filosofía empresarial.

RESUMEN.

La empresa Servicios Integrales de Trámites Aduanales, Sociedad Anónima de Capital Variable, que fue contactada por un familiar de un compañero del grupo de trabajo para realizar la investigación que tiene como objetivo la elaboración e implementación de un manual de descripción de puestos que contribuya en el mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal en dicha empresa; que se encarga de brindar servicios para la importación de vehículos usados y otros trámites aduanales; es una microempresa que desde el inicio de sus operaciones el veintitrés de noviembre de dos mil dieciocho ha presentado una serie de dificultades, como la falta de herramientas administrativas que dentro de ellas se encuentran una filosofía, organigrama, perfiles de puesto, y un proceso de reclutamiento y selección de personal, los cuales han impedido cumplir con sus objetivos.

Para darle solución a la problemática, el equipo de trabajo propone una implementación de estas herramientas administrativas que le servirán de guía para proporcionarles una identidad organizacional y contar con manuales administrativos, todo esto con el fin de brindarles una solución a la falta de estos y una ventaja competitiva con otras empresas que se encuentran en el mismo rubro.

La metodología aplicada en la presente investigación fue por medio del método descriptivo, realizando una explicación de la situación actual de la empresa, posteriormente definir y aplicar las técnicas de investigación necesarias las cuales fueron la encuesta y entrevista; donde se tomó el total de nueve empleados que pertenecen actualmente a SITA, S.A. DE C.V. siendo identificados a través de un censo para luego obtener los datos necesarios, analizarlos, interpretarlos, y proponer una solución a dicha problemática.

De acuerdo al análisis e interpretación de la situación actual, se identificaron las siguientes conclusiones importantes: la falta de una filosofía que los identifique como organización, un organigrama que detalle la estructura actual de la empresa y definición de autoridades y Departamentos, la inexistencia de los manuales descriptores de puestos, y de reclutamiento y selección de personal que sirva de base en la búsqueda de capital humano idóneo para que los empleados conozcan sus funciones a realizar en el puesto a desempeñar por medio de un documento administrativo, así como la falta de un Departamento de Recursos Humanos que sirva

de intermediario entre el Gerente General y los empleados que forman parte de la organización y actuar como garante de un buen gestor del recurso más importante.

Tomando de base las recomendaciones que fueron resultado de todo lo analizado y tomado en cuenta del Capítulo II, se procedió a elaborar las herramientas administrativas necesarias que darán solución a las problemáticas encontradas: filosofía empresarial, estructura organizativa de SITA, S.A. DE C.V., Manual de Descripción de Puestos, y Manual de Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.

Mediante la elaboración de lo propuesto en el Capítulo III y que está descrito resumidamente su composición en el párrafo anterior, se espera que la empresa podrá alcanzar los objetivos esperados en el transcurso que se vayan implementando a la brevedad posible.

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación que tiene como tema “Manual de Descripción de Puestos para mejorar el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en Servicios Integrales de Trámites Aduanales, Sociedad Anónima de Capital Variable del departamento de San Salvador” tiene como finalidad la implementación de estos y así resolver las problemáticas que han tenido por años.

Lo conforman tres capítulos que se detallan a continuación cada una de ellas:

En el Capítulo I se explica las generalidades de la empresa en estudio SITA S.A. DE C.V., así como los servicios que llevan a cabo, problemáticas que han experimentado, y el marco teórico conceptual mediante libros y leyes que abonará la investigación y la implementación de herramientas propuestas.

El Capítulo II tiene como propósito elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, haciendo referencia a las actividades o funciones que realiza cada colaborador actualmente y del que van contratando, que sirva de base para el diseño de la propuesta de un Manual de Descripción de Puestos. Destacando las técnicas e instrumentos utilizados para dicho diagnóstico, la población tomada en cuenta para la realización de esta, variables e indicadores que se tomaron, análisis e interpretación de resultados obtenidos, luego un diagnóstico general con problemáticas o aspectos negativos encontrados, por consiguiente, la elaboración de conclusiones y recomendaciones sobre los datos recolectados.

Con el Capítulo III se tiene como finalidad diseñar manuales que ayuden a mejorarlas contrataciones mediante un proceso de Reclutamiento y Selección de personal según características y conocimientos que cumplan con los requisitos de dicho perfil, de acuerdo a la propuesta que el equipo de trabajo ha elaborado con toda la información obtenida de los dos capítulos anteriores; mencionando un breve resumen de lo que contiene dicha propuesta y la realización de ellos; luego se presenta el presupuesto estimado y cronograma de actividades para llevarlo a cabo, la bibliografía utilizada y por último una serie de anexos.

CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA SOBRE GENERALIDADES DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. ANTECEDENTES.

A partir del inicio de operaciones en el dos mil dieciocho, la empresa Servicios Integrales de Trámites Aduanales, S.A. de C.V. que se encarga del transporte marítimo de vehículos usados, ha venido sobrellevando una serie de problemas administrativos los cuales no les ha permitido actuar con efectividad a la hora de realizar sus actividades y creando incertidumbre en las tareas que efectúan los empleados, al mismo tiempo han experimentado deficiencias a la hora de contratar nuevo personal. Todo esto por la falta de herramientas y procesos administrativos que normalmente toda empresa debe tener y que les ayudaría a solucionar gran parte de estos problemas.

De manera más detallada, los problemas que tiene la empresa Servicios Integrales de Trámites Aduanales, S.A. de C.V. son los siguientes:

Primeramente, no cuentan con manual de descripción de puestos que especifique las funciones que realiza cada colaborador dependiendo el puesto de trabajo que desempeñe, debido a esto existe incertidumbre por parte de dichos colaboradores ya que muchas veces realizan funciones fuera de las que ellos consideran necesarias o acorde a su puesto. De igual forma afecta a la empresa, ya que no se detallan los requisitos intelectuales, académicos, físicos, responsabilidades, aptitudes, entre otros, que se requieren de los colaboradores para desempeñar un puesto en específico.

Como segunda problemática, la empresa no posee una misión que les permita identificarse quiénes son actualmente, no cuentan con una visión de hacia dónde quieren llegar, objetivos que se esperen lograr u obtener en un determinado período, estrategias que ayuden a alcanzar los objetivos propuestos, valores que defina a la empresa y pueda transmitírsele a los clientes, ni organigrama que detalle la estructura organizativa de la empresa.

Por último, no disponen de un proceso de reclutamiento y selección de personal adecuado que les proporcione los lineamientos a seguir a la hora de llenar una vacante. Como consecuencia a

la falta de un manual de descripción de puestos han recurrido a procesos inadecuados los cuales no han resultado como esperaban. Por ejemplo, a la hora de llenar una vacante lo que hace la empresa es buscar a personas de confianza o recomendadas por alguien, y cuando están desempeñando sus funciones no tienen las capacidades que el puesto requiere.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿De qué forma el manual de descripción de puestos ayudará a mejorar el proceso de reclutamiento y selección en la empresa Servicios Integrales de Trámites Aduanales S.A. de C.V.?

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

2.1.1. ANTECEDENTES DE SITA, S.A. DE C.V.

Servicios Integrales de Trámites Aduanales S.A. de C.V. o en su abreviación SITA, S.A. de C.V. es una empresa que se dedica al transporte marítimo de vehículos usados mediante las respectivas tramitaciones aduanales que deben hacerse para que no haya inconvenientes a la hora de movilizar dichos vehículos. Fue fundado el veintitrés de noviembre de dos mil dieciocho donde el socio y gerente general, Rony García, puso en marcha este negocio en una pequeña casa en la Residencial Prados de Miralvalle del departamento de San Salvador. El giro o actividad según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIU) es “Agencias de tramitaciones aduanales” con el código 5229002 el cual está dentro del rubro “otras actividades de apoyo al transporte” con el código 5229. Esta empresa trabaja en colaboración con otras dos, la primera llamada RANSA COMERCIAL S.A. quienes brindan apoyo en el almacenamiento y transporte de los vehículos al puerto o resguardarlos por un tiempo en sus instalaciones mientras se trasladan, y la otra que es ON MY WAY, S.A. de C.V. que se encarga del transporte de los vehículos usados desde Estados Unidos hacia El Salvador y Guatemala vía marítima.

Fue registrado en el Centro Nacional de Registros el veintiocho de noviembre de dos mil dieciocho por Sonia Guevara como representante legal y con un capital inicial de \$2,000.00 de los Estados Unidos de Norteamérica, con domicilio en San Salvador.

Actualmente SITA, S.A. de C.V. cuenta con un total de diez empleados donde se encuentran: el Gerente General, el señor Rony García, tres teleoperadores, dos armadores, dos levantadores de características, y dos en contabilidad.

2.1.2. MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, ESTRATEGIAS, VALORES Y ORGANIGRAMA.

La empresa actualmente no cuenta con una misión que permita ver quiénes son, una visión que permita ver a dónde quieren llegar a largo plazo, objetivos a lograr en un determinado tiempo, estrategias que ayuden a alcanzar los objetivos propuesto, organigrama o estructura organizativa para identificar de mejor manera las áreas que lo conforman, ni valores que permita saber qué les ofrecen a sus clientes para darles un buen servicio; por lo que en el Capítulo III se propondrán cada uno de los aspectos mencionados anteriormente.

2.1.3. MANUALES ADMINISTRATIVOS QUE POSEE.

La empresa actualmente no tiene ningún manual administrativo, debido a esto, todos los procesos lo hacen de manera informal o no tienen lineamientos de cómo llevarlos a cabo.

2.1.4. SERVICIOS QUE LLEVAN A CABO.

Entre los servicios que ofrece esta empresa se encuentran:

- Importación de vehículos usados.
- Prestación de servicios aduanales y logística.
- Asesoría y consultoría aduanera.

2.2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.

2.2.1. MARCO LEGAL.

Constitución de la República de El Salvador.

“**Art. 37:** El trabajo es una función social, goza de la protección del Estado, y no se considera artículo de comercio.

El Estado empleará todos los recursos que estén a su alcance para proporcionar ocupación al trabajador, manual o intelectual, y para asegurar a él y a su familia las condiciones económicas de una existencia digna. De igual forma promoverá el trabajo y empleo de las personas con limitaciones o incapacidades físicas, mentales o sociales.

Art. 38: El trabajo estará regulado por un Código que tendrá por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones.

Art. 43: Los patronos están obligados a pagar indemnización, y a prestar servicios médicos, farmacéuticos y demás que establezcan las leyes, al trabajador que sufra accidente de trabajo o cualquier enfermedad profesional.”¹

Código de Trabajo.

“**Art. 1:** El presente código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios a que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

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 prestar un servicio, a uno o varios patronos, institución, entidad o comunidad de cualquier clase, bajo la dependencia de estos y mediante un salario. Quien presta el servicio o ejecuta la obra se denomina trabajador; quien lo recibe y remunera, patrono o empleador.

Art. 23: El contrato escrito contendrá: 1) Nombre, apellido, sexo, edad, estado civil, profesión u oficio, domicilio, residencia y nacionalidad de cada contratante; 2) Número, lugar y fecha de expedición de las cédulas de identidad personal de los contratantes; y cuando no estuvieren obligados a tenerla, se hará mención de cualquier documento fehaciente o se comprobará la identidad mediante dos testigos que también firmarán el contrato; 3) El trabajo que bajo la dependencia del patrono, se desempeñará, procurando determinarlo con la mayor precisión posible; 4) El plazo del contrato o la expresión de ser por tiempo indefinido; en el primer caso deberá hacerse constar la circunstancia o acontecimiento que motivan el contrato a plazo; 5) La fecha en que se iniciará el trabajo. Cuando la prestación de los servicios haya precedido al otorgamiento por escrito del contrato, se hará constar la fecha en que el trabajador inició la prestación de servicios; 6) El lugar o lugares en que habrá de prestarse los servicios y en que deberá habitar el trabajador, si el patrono se obliga a proporcionarle alojamiento. 7) El horario de trabajo; 8) El salario que recibirá el trabajador

¹Constitución de la República de El Salvador, Decreto Constituyente No. 38 del 15 de diciembre de 1983, Publicado en Diario Oficial No. 234, Tomo 281, publicado el 16 de diciembre de 1983.

por sus servicios; 9) Forma, período y lugar de pago; 10) La cantidad, calidad y estado de las herramientas y materiales proporcionados por el patrono; 11) Nombre y apellido de las personas que dependan económicamente del trabajador; 12) Las demás estipulaciones en que convengan las partes; 13) Lugar y fecha de la celebración del contrato; y, 14) Firma de los contratantes.

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; 4) Proporcionar lugar seguro para la guarda de las herramientas y útiles del trabajador, cuando éstos necesariamente deban mantenerse en el lugar donde se prestan los servicios. En este caso, el inventario de herramientas y útiles deberá hacerse siempre que cualquiera de las partes lo solicite.

Art.31: Son obligaciones de los trabajadores: 1) Desempeñar el trabajo convenido. A falta de estipulaciones, el que el patrono o sus representantes les indiquen, siempre que sea compatible con su aptitud o condición física y que tenga relación con el negocio o industria a que se dedica el patrono; 2) Obedecer las instrucciones que reciban del patrono o de sus representantes en lo relativo al desempeño de sus labores; 3) Desempeñar el trabajo con diligencia y eficiencia apropiadas y en la forma, tiempo y lugar convenidos; 4) Guardar rigurosa reserva de los secretos de empresa de los cuales tuvieren conocimiento por razón de su cargo y sobre los asuntos administrativos cuya divulgación pueda causar perjuicios a la empresa; 5) Observar buena conducta en el lugar de trabajo o en el desempeño de sus funciones; 6) Restituir al patrono en el mismo estado en que se le entregó, los materiales que éste le haya proporcionado para el trabajo y que no hubiere utilizado, salvo que dichos materiales se hubieren destruido o deteriorado por caso fortuito o fuerza mayor o por vicios provenientes de su mala calidad o defectuosa fabricación; 7) Conservar en buen estado los instrumentos, maquinarias y herramientas de propiedad del patrono que estén a su cuidado, sin que en ningún caso deban responder del deterioro ocasionado por el uso natural de estos

objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de su mala calidad o defectuosa fabricación.

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. 144: Todo trabajador, incluso el trabajador a domicilio, tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra suficientemente las necesidades normales de su hogar, en el orden material, moral y cultural, el cual se fijará periódicamente.

Art. 161: Las horas de trabajo son diurnas y nocturnas. Las diurnas están comprendidas entre las seis horas y las diecinueve horas de un mismo día; y las nocturnas, entre las diecinueve horas de un día y las seis horas del día siguiente. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno, salvo las excepciones legales, no excederá de ocho horas diarias, ni la nocturna de siete. La jornada de trabajo que comprenda más de cuatro horas nocturnas, será considerada nocturna para el efecto de su duración. La semana laboral diurna no excederá de cuarenta y cuatro horas ni la nocturna de treinta y nueve. **Art. 168:** Las labores que se ejecuten en horas nocturnas se pagarán, por lo menos, con un veinticinco por ciento de recargo sobre el salario establecido para igual trabajo en horas diurnas.

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. 196: Todo patrono está obligado a dar a sus trabajadores, en concepto de aguinaldo, una prima por cada año de trabajo.

Art. 317: Accidente de trabajo es toda lesión orgánica, perturbación funcional o muerte, que el trabajador sufra a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo. Dicha lesión, perturbación

o muerte ha de ser producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior o del esfuerzo realizado.”²

CÓDIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (CAUCA).

“Art. 1: El presente Código Aduanero Uniforme Centroamericano tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los Estados Parte conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración, en particular con el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.

Art. 9: El control aduanero es el ejercicio de las facultades del Servicio Aduanero para el análisis, supervisión, fiscalización, verificación, investigación y evaluación del cumplimiento y aplicación de las disposiciones de este Código, su Reglamento y las demás normas reguladoras del ingreso o salida de mercancías y medios de transporte del territorio aduanero, así como de la actividad de las personas físicas o jurídicas que intervienen en las operaciones de comercio exterior.

Los Servicios Aduaneros podrán utilizar equipos de inspección no intrusivo o invasivo que permitan realizar inspecciones cuando sea necesario y de conformidad con los resultados del análisis de riesgo, con el fin de facilitar la inspección de la carga o de los contenedores de alto riesgo sin interrumpir el flujo del comercio legítimo, sin perjuicio de otras medidas de control que el Servicio Aduanero pueda aplicar.

El ejercicio de las facultades de control del Servicio Aduanero podrá ser en forma permanente, previa, inmediata o posterior al levante de las mercancías y las mismas se ejercerán conforme a lo establecido en este Código y su Reglamento.

Art. 22: El agente aduanero es el Auxiliar autorizado para actuar habitualmente, en nombre de terceros en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, en su carácter de persona natural, con las condiciones y requisitos establecidos en este Código y su Reglamento.

La autorización para operar como agente aduanero es personal e intransferible. Únicamente podrá hacerse representar por sus asistentes autorizados por el Servicio Aduanero.

²Código de Trabajo, Decreto Legislativo No. 15 emitido el 23 de junio de 1972, Publicado en Diario Oficial No. 142, Tomo 236, publicado el 31 de julio de 1972.

La intervención del agente aduanero o sus asistentes en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, será regulada por el Reglamento.

Art. 24: Transportista aduanero es el auxiliar encargado de las operaciones y los trámites aduaneros relacionados con la presentación ante el Servicio Aduanero, del medio de transporte y carga, a fin de gestionar su ingreso, tránsito o salida de las mercancías. El transportista será responsable directo ante el Servicio Aduanero, por el traslado o transporte de las mercancías objeto de control aduanero.

Art. 25: El agente de transporte internacional que subcontrató el transporte interno de mercancías bajo control aduanero, será solidariamente responsable con la persona que realiza dicha operación, por el pago de los tributos que se adeuden si las mercancías no llegan en su totalidad a su destino, sin perjuicio de las responsabilidades en que incurran por la posible comisión de infracciones aduaneras.

Art 26: Depositario aduanero es el Auxiliar responsable ante el Servicio Aduanero, por la custodia y conservación temporal de las mercancías, bajo el control y supervisión de la Autoridad Aduanera.

Art. 60: El ingreso o salida de personas, mercancías y medios de transporte del territorio aduanero, deberá efectuarse por los lugares y en los horarios habilitados, debiendo presentarse ante la Autoridad Aduanera competente y cumplir las medidas de control vigentes.

Art. 77: Con la declaración de mercancías se expresa libre y voluntariamente el régimen al cual se someten las mercancías y se aceptan las obligaciones que este impone. La declaración de mercancías se entenderá efectuada bajo fe de juramento.”³

REGLAMENTO DEL CÓDIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (RECAUCA).

³Código aduanero uniforme centroamericano (CAUCA), aprobado el 13 de diciembre de 1963, Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No.41, publicado el 18 de febrero de 1966.

“Art.1: El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano. Artículo 99. Clases de transportistas. Para los efectos del Artículo 24 del Código constituyen transportistas aduaneros:

- a) Las empresas de transporte internacional marítimas, aéreas y terrestres que efectúen directamente el arribo, salida, tránsito, traslado o transbordo de mercancías hacía, desde o a través del territorio aduanero;
- b) Los agentes de transporte internacional que actúan en representación de empresas de transporte internacional;
- c) El transportista terrestre interno que realiza tránsito de mercancías a través del territorio aduanero de un Estado Parte;
- d) El transportista marítimo que preste los servicios de cabotaje a través del territorio aduanero de un Estado Parte;

Art. 99: Clases de transportistas. Para los efectos del Artículo 24 del Código constituyen transportistas aduaneros:

- a) Las empresas de transporte internacional marítimas, aéreas y terrestres que efectúen directamente el arribo, salida, tránsito, traslado o transbordo de mercancías hacía, desde o a través del territorio aduanero;
- b) Los agentes de transporte internacional que actúan en representación de empresas de transporte internacional;
- c) El transportista terrestre interno que realiza tránsito de mercancías a través del territorio aduanero de un Estado Parte;
- d) El transportista marítimo que preste los servicios de cabotaje a través del territorio aduanero de un Estado Parte;
- e) El transportista aéreo que realiza tránsito de mercancías a través del territorio aduanero de un Estado Parte; y
- f) El operador de transporte multimodal.

Art. 101: Transportista no propietario del medio de transporte. En el caso que el medio de transporte no se encuentre a nombre del solicitante, deberá acreditar su derecho de posesión sobre el mismo, mediante el testimonio de escritura pública, o si fuere arrendado deberá demostrarlo con el respectivo contrato. En ambos casos, deberá consignarse una cláusula especial que permita al Servicio Aduanero aplicar lo relativo a la garantía señalada en este Reglamento.

Art. 102: Concluido el procedimiento de autorización a que se refiere el Artículo 66 de este Reglamento, el Servicio Aduanero procederá al registro de la empresa como transportista aduanero y de los medios de transporte cuando corresponda, que se utilicen para el tránsito aduanero, el cual deberá contener los datos siguientes:

- a) Nombre, razón social o denominación del auxiliar;
- b) Descripción del vehículo terrestre: tipo, año, modelo y marca, capacidad, cilindraje, placas o número de matrícula, motor, número de chasis y serie; y
- c) Cualquier otro dato que establezca el Servicio Aduanero.

Art. 111: El plazo de autorización para establecer y operar un depósito aduanero, será de quince años prorrogable por períodos iguales y sucesivos a petición del depositario, la cual se concederá previa evaluación por parte del Servicio Aduanero del desempeño de actividades realizadas por el depositario.

Art. 320: La declaración de mercancías deberá contener, según el régimen aduanero de que se trate, entre otros datos, los siguientes:

- a) Identificación y registro tributario del declarante;
- b) Identificación del agente aduanero o del apoderado especial aduanero, cuando corresponda;
- c) Código de identificación del transportista y del medio de transporte;
- d) Régimen aduanero que se solicita;
- e) País de origen y procedencia; y en su caso, país de destino de las mercancías;
- f) Número de manifiesto de carga, cuando corresponda;

- g) Características de los bultos, tales como cantidad y clase;
- h) Peso bruto en kilogramos de las mercancías;
- i) Código arancelario y descripción comercial de las mercancías;
- j) Valor en aduana de las mercancías; y
- k) Monto de la obligación tributaria aduanera, cuando corresponda. En el caso de mercancías susceptibles de identificarse individualmente, deberán de declararse los números de serie, marca, modelo o, en su defecto, las especificaciones técnicas o comerciales.

Art. 321: La declaración de mercancías deberá sustentarse, según el régimen aduanero de que se trate, entre otros, en los documentos siguientes:

- a) Factura comercial cuando se trate de una compra venta internacional, o documento equivalente en los demás casos;
- b) Documentos de transporte, tales como: conocimiento de embarque, carta de porte, guía aérea u otro documento equivalente;
- c) Declaración del valor en aduana de las mercancías, en su caso;
- d) Certificado o certificación de origen de las mercancías, cuando proceda;
- e) Licencias, permisos, certificados u otros documentos referidos al cumplimiento de las restricciones y regulaciones no arancelarias a que estén sujetas las mercancías, y demás autorizaciones;
- f) Garantías exigibles en razón de la naturaleza de las mercancías y del régimen aduanero a que se destinen; y
- g) Documento que ampare la exención o franquicia en su caso.

Los documentos anteriormente relacionados deberán adjuntarse en original a la declaración de mercancías, salvo las excepciones establecidas en este Reglamento, o podrán transmitirse por la vía electrónica al sistema informático del Servicio Aduanero y en este caso producirán los mismos efectos jurídicos que los escritos en un soporte de papel.

Cuando se trate de importaciones definitivas y cuando lo exija el Servicio Aduanero, se deberá adjuntar a la declaración de mercancías, la declaración de exportación, reexportación o documento equivalente del país de exportación, conforme lo establezca dicho Servicio.

Art. 392: La declaración de mercancías para el tránsito interno, además de los datos aplicables establecidos en el Artículo 320 de este Reglamento, deberá contener al menos:

- a) Identificación de los dispositivos de seguridad;
- b) Identificación de la aduana y lugar de destino;
- c) Nombre del consignatario;
- d) Número y fecha del documento de transporte tales como: conocimiento de embarque, guía aérea o carta de porte, individualizados;
- e) Número y fecha de la o las facturas comerciales asociadas a las mercancías cuando se trate de una compraventa internacional, o documento equivalente en los demás casos;
- f) Valor de las mercancías de acuerdo a la factura comercial, cuando se trate de una compraventa internacional, o documento equivalente en los demás casos;
- g) Fecha y firma del declarante; y
- h) Otros que determine el Servicio Aduanero.”⁴

CODIGO DE COMERCIO.

“**Art. 1:** Los Comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles se registrarán por las disposiciones contenidas en este código y en las demás leyes mercantiles y en su defecto por los respectivos usos y costumbres y a falta de estos por las normas del código civil.

Art. 411: Son obligaciones del comerciante individual y social:

- I. Matricular su empresa mercantil y registrar sus respectivos locales, agencias o sucursales.
- II. Llevar la contabilidad y la correspondencia en la forma prescrita por este Código.

⁴ Reglamento del código aduanero uniforme centroamericano (RECAUCA), Resolución No. 224-2008 (COMIECO-XLIX). Aprobada el 25 de abril del 2008, Publicada en La Gaceta Nos. 136, 137, 138, 139, 140, 141 y 142 del 17, 18, 21, 22, 23, 24 y 25 de Julio del 2008.

III. Depositar anualmente en el Registro de Comercio el balance general de su empresa, los estados de resultados y de cambio en el patrimonio correspondiente al mismo ejercicio del balance general, acompañados del dictamen del Auditor y sus respectivos anexos; y cumplir con los demás requisitos de publicidad mercantil que la ley establece.

IV. Realizar su actividad dentro de los límites de la libre competencia establecidos en la Ley, los usos mercantiles y las buenas costumbres, absteniéndose de toda competencia desleal.

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.

Art. 415: El comerciante individual deberá matricular su empresa mercantil mediante solicitud que presentará al Registro de Comercio, con la información y demás requisitos que señale la Ley de registro de Comercio y su respectivo reglamento. La empresa mercantil de todo comerciante social se matriculará inmediatamente después de quedar inscrita su escritura de constitución en el Registro de Comercio, para lo cual deberá presentar a dicho Registro, conjuntamente con el pacto social constitutivo, la solicitud correspondiente de conformidad a lo señalado en inciso anterior.

Art. 435: El comerciante está obligado a llevar contabilidad debidamente organizada de acuerdo con alguno de los sistemas generalmente aceptados en materia de Contabilidad y aprobados por quienes ejercen la función pública de Auditoría. Los comerciantes deberán conservar en buen orden la correspondencia y demás documentos probatorios.”⁵

LEY DE MARCAS Y OTROS SIGNOS DISTINTIVOS.

“**Art. 1:** La presente Ley tiene por objeto regular la adquisición, mantenimiento, protección, modificación y licencias de marcas, expresiones o señales de publicidad comercial, nombres comerciales, emblemas, indicaciones geográficas y denominaciones de origen, así como la prohibición de la competencia desleal en tales materias.

⁵ Código de comercio, Decreto Legislativo No. 671, emitido el 08 de mayo de 1970, Publicado en Diario Oficial No. 140, Tomo 228, publicado el 31 de julio 1970.

Art. 4: Las marcas podrán consistir, entre otros, en palabras o conjuntos de palabras, incluidos los nombres de personas, letras, números, monogramas, figuras, retratos, etiquetas, escudos, estampados, viñetas, orlas, líneas y franjas, sonidos, olores o combinaciones y disposiciones de colores. Pueden asimismo consistir, entre otros, en la forma, presentación o acondicionamiento de los productos, o de sus envases o envolturas, o de los medios o locales de expendio de los productos o servicios correspondientes. Las marcas también podrán consistir en indicaciones geográficas.

Art. 10: La solicitud de registro de una marca será presentada ante el Registro y deberá contener lo siguiente:

- a) Designación de la autoridad a que se dirige;
- b) Nombre, razón social o denominación, nacionalidad, domicilio y demás generales del solicitante y el nombre, profesión y domicilio del representante legal o mandatario cuando la petición se haga por su medio;
- c) La marca cuyo registro se solicita, debiendo adherirse un modelo o ejemplar. Cuando la marca estuviese constituida únicamente por un diseño, el solicitante le asignará una forma de identificación. Cuando la marca estuviese constituida por sonidos, la reproducción de la misma deberá ser necesariamente de carácter gráfico, pudiendo efectuarse mediante su representación en pentagrama o por cualquier otro medio conocido o por conocerse, además deberá anexarse la marca sonora en un soporte material. Cuando la marca estuviese constituida por algún elemento denominativo y éste tuviese significado en un idioma distinto del castellano, se deberá incluir una simple traducción del mismo.
- d) Una lista que contenga el nombre de los productos o servicios que distinguirá la marca, conforme a la clasificación establecida en el Art. 85 de esta Ley, con indicación de la clase a que correspondan;
- e) Las reservas que se hagan respecto del tipo de letra, color o combinación de colores, diseños o características de la marca, en la misma disposición en que aparezcan en el modelo, cuando fuese el caso. Las reservas que se formulen sobre elementos que no aparezcan en el modelo carecerán de valor;

- f) Indicación concreta de lo que se pide;
- g) Dirección exacta para recibir notificaciones; y
- h) Lugar y fecha de la solicitud y firma autógrafa del solicitante, apoderado o representante legal.

Con la solicitud a que se refiere el inciso anterior deberá presentarse lo siguiente:

- a) Fotocopia certificada del poder legalmente otorgado, si la solicitud se hiciera por medio de mandatario, salvo que la personería de éste estuviere ya acreditada en el Registro, caso en el cual se indicará en la solicitud la fecha y el número del registro. Cuando el interesado presente original del poder, podrá pedir que éste se razone en autos y se le devuelva;
- b) Quince modelos o ejemplares de la marca; y, c) Los documentos o autorizaciones requeridos en los casos previstos en los Artículos 8 y 9 de la presente Ley, cuando fuese pertinente.

Los solicitantes podrán gestionar ante el registro, por sí o por medio de mandatario que sea abogado de la república y que no se encuentre dentro de las inhabilidades a que hace referencia el art. 67 del código procesal civil y mercantil.

Art. 11: Presentada la solicitud, el Registro anotará la fecha y hora de presentación, asignará un número de expediente y entregará al solicitante un recibo de la solicitud y de los documentos presentados. Se tendrá como fecha de presentación de la solicitud, la fecha de su recepción por el Registro, siempre que al momento de recibirse hubiera reunido al menos los siguientes requisitos:

- a) Los datos que permitan identificar al solicitante o a su representante y la dirección para recibir notificaciones en el país;
- b) Descripción de la marca cuyo registro se solicita en los términos señalados en el Art. 10, literal c), de la presente Ley; y,
- c) Los nombres de los productos o servicios para los cuales se usa o se usará la marca.

Art. 21: El registro de una marca tendrá una vigencia de diez años a partir de la fecha de su inscripción. Podrá renovarse indefinidamente su registro, por períodos sucesivos de diez años, contados desde la fecha del último vencimiento.”⁶

LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL.

“**Art. 1:** La presente Ley tiene por objeto establecer el marco legal en materia de Transporte, Tránsito y su Seguridad Vial;

- a) Régimen administrativo de transporte, Tránsito y Seguridad vial;
- b) Transporte Terrestre, con excepción del Régimen Ferroviario;
- c) Registro Público de Vehículos Automotores; Transporte Individual y Colectivo de Pasajeros; Transporte Liviano y Pesado de Carga;
- d) Tránsito y Circulación Vehicular;
- e) Seguridad Vial;
- f) Estacionamientos, Terminales de Servicio Colectivo, de Carga y demás lugares de acceso público, en lo que fuese compatible;
- g) Protección al Medio Ambiente;

Art. 17: se establece el registro público de vehículos automotores que puede ser consultado por cualquier persona. Su organización y funcionamiento estará a cargo del viceministerio de transporte a través de la dirección general de tránsito, contara con un jefe y demás personal administrativo que determine el reglamento y en él se inscribirán los títulos siguientes:

- a) Los testimonios de las escrituras públicas o los documentos debidamente legalizados ante notario, en los que conste, la propiedad, transferencia o tenencia legítima de un vehículo automotor, las resoluciones y modificaciones de dichos documentos.

⁶ Ley de marcas y otros signos distintivos, Decreto Legislativo No. 868, emitido el 06 de junio de 2002, Publicado en Diario Oficial No. 125, Tomo 356, publicado el 08 de julio de 2002.

- b) En el caso de vehículos automotores importados usados y aun no inscritos, los documentos que acrediten la propiedad en el país de origen; y los de des almacenaje, expedidos por las autoridades aduaneras nacionales.
- c) Los testimonios de escrituras públicas en los que conste cualquier gravamen, o modificación de las características básicas del vehículo.
- d) Las actas de remate o adjudicación en pago.
- e) Los demás que la ley o su reglamento establezcan. Los títulos sujetos a inscripción deberán presentarse para su correspondiente registro, dentro de los siguientes quince días hábiles que sigan a su otorgamiento en su caso, y surtirá efecto contra terceros a partir de la fecha de presentación del título al registro para su inscripción, incluso para los fines de responsabilidad señalados en la ley de procedimientos especiales sobre accidentes de tránsito.

El titular de los derechos podrá hacerlos valer contra cualquier persona y en caso de disputa sobre el dominio, se remitirá a los tribunales competentes para su resolución.

Art. 20: Todos los vehículos automotores inscritos en el Registro Público, deberán portar sus placas de identificación y su respectiva tarjeta de circulación, las cuales serán autorizadas, extendidas y controladas por la Dirección General de Tránsito. En el caso de los vehículos registrados con aditamentos especiales como para ser conducidos por discapacitados deberán, además contar con un distintivo visible para el exterior del vehículo.”⁷

LEY DEL SEGURO SOCIAL Y SUS REGLAMENTOS.

“**Art. 1:** De acuerdo al art. 186 de la constitución se establece el seguro social obligatorio como una institución de derecho público, que realizará los fines de seguridad social que esta ley determina.

Art. 2.- El seguro social cubrirá en forma gradual los riesgos a que están expuestos los trabajadores por causa de:

⁷ Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, Decreto Legislativo No. 477 emitido el 19 de octubre de 1995, Publicado en Diario Oficial No. 212, Tomo No. 329, publicado el 16 de noviembre de 1995.

- a) Enfermedad, accidente común;
- b) Accidente de trabajo, enfermedad profesional;
- c) Maternidad;
- ch) Invalidez;
- d) Vejez;
- e) Muerte; y
- f) Cesantía involuntaria.

Asimismo, tendrán derecho a prestaciones por las causales a) y c) los beneficiarios de una pensión, y los familiares de los asegurados y de los pensionados que dependan económicamente de éstos, en la oportunidad, forma y condiciones que establezcan los reglamentos.

Art. 29: Las cuotas que aportarán los patronos, los trabajadores y el estado, destinadas a financiar el costo de las prestaciones y de la administración, se determinarán con base a la remuneración afecta al seguro social.

Para la cobertura de los seguros de invalidez, vejez y muerte, el régimen financiero será el denominado de primas escalonadas. Las cuotas iniciales a pagar son del tres punto cincuenta por ciento (3.50%) distribuidos así: patronos, el dos por ciento (2%); trabajadores, el uno por ciento (1%); y el estado, el medio del uno por ciento (0.50%).

Para la cobertura del régimen general de salud y riesgos profesionales, el patrono aportará el siete punto cincuenta por ciento (7.50%) y el trabajador el tres por ciento (3%), de la referida remuneración. El estado deberá aportar una cuota fija anual no menor de cinco millones de colones que será ajustada de acuerdo con los estudios actuariales, cada cinco años, y extraordinariamente, cuando sea necesario para el mantenimiento del equilibrio financiero del régimen. Para la cobertura del régimen especial de salud a que se refiere el art. 99 de esta ley, el patrono aportará el seis punto sesenta y ocho por ciento (6.68%) y el trabajador el dos punto sesenta y siete por ciento (2.67%), de la remuneración antes mencionada.

Los pensionados por el instituto, que indiquen los reglamentos, aportarán al régimen de salud el seis por ciento (6%) de su pensión, excluidas las prestaciones accesorias, para tener derecho a recibir prestaciones médicas, hospitalarias, farmacéuticas y auxilio de sepelio, en igualdad de condiciones que los asegurados activos.

En caso patrono, en los mismos porcentajes establecidos para el régimen obligatorio de que se trate de seguro voluntario autorizado por los reglamentos, el asegurado pagará en su totalidad las aportaciones que correspondieren al trabajador y al patrono, en los mismos porcentajes establecidos para el régimen obligatorio de que se trate.”⁸

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. 14: El ingreso base para calcular las cotizaciones obligatorias de los trabajadores dependientes será el salario mensual que devenguen o el subsidio respectivo de incapacidad por enfermedad o maternidad. Dicha base no podrá ser inferior al salario mínimo legal mensual en vigencia, excepto en los casos tales como aprendices, trabajadores agrícolas, domésticos y otros cuyos ingresos sean inferiores a dicho mínimo, casos que serán señalados en el Reglamento respectivo. Así mismo, el límite máximo, para el cálculo de las referidas cotizaciones, será el equivalente a la mayor remuneración pagada en moneda de curso legal por la Administración Pública, dentro del territorio nacional, de conformidad a la Ley de salarios con cargo al Presupuesto General y Presupuesto de Instituciones descentralizadas no empresariales, excluyendo gastos de representación, así como los salarios que aparezcan señalados en dicha Ley para las plazas del Servicio Diplomático y Consular.

⁸ Ley del seguro social y sus reglamentos, emitido el 31 de mayo de 2010, Publicado en Diario Oficial No. 101, Tomo No. 387, publicado el 01 de junio de 2010.

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por salario mensual la suma de las retribuciones en dinero que el trabajador reciba por los servicios ordinarios que preste durante un mes. Considerase integrante del salario todo lo que reciba el trabajador en dinero y que implique retribución de servicios, incluido el período de vacaciones, sobresueldos, comisiones y porcentajes sobre ventas.

No forman parte del Ingreso Base de Cotización los siguientes conceptos:

- a) Las gratificaciones y bonificaciones ocasionales;
- b) El aguinaldo; y
- c) Viáticos, gastos de representación y prestaciones sociales establecidas por la Ley.

En los casos en los que el afiliado tenga dos o más empleos, cotizará a su cuenta de ahorro para pensiones por la totalidad de los salarios que perciba.

Para los pensionados por invalidez con origen en riesgos profesionales, se considerará la pensión como parte del ingreso base de cotización.

Art. 16: Los empleadores y trabajadores contribuirán al pago de las cotizaciones dentro del Sistema en las proporciones establecidas en esta Ley. La tasa de cotización será de un máximo del trece por ciento del ingreso base de cotización respectiva. Esta cotización se distribuirá de la siguiente forma: a) Diez punto ocho por ciento (10.8%) del ingreso base de cotización, se destinará a la cuenta individual de ahorro para pensiones del afiliado. De este total, seis punto veinticinco por ciento (6.25%) del ingreso base de cotización será aportado por el trabajador y cuatro punto cincuenta y cinco por ciento (4.55%), por el empleador.

b) Dos punto dos por ciento (2.2%) del ingreso base de cotización, se destinará al contrato del seguro de invalidez y sobrevivencia que se establece en esta Ley y el pago de la Institución Administradora por la administración de las cuentas individuales de ahorro para pensiones. Este porcentaje será de cargo del empleador.”⁹

⁹ Ley del sistema de ahorro para pensiones, Decreto Legislativo No. 927, emitido el 07 de septiembre de 2006, Publicado en Diario Oficial No. 171, Tomo No. 372, publicado el 14 de septiembre de 2006.

2.2.2. MARCO INSTITUCIONAL.

Tabla N° 1: Marco institucional utilizado.

Leyes	Instituciones que lo aplican
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 aduanero uniforme Centroamérica (CAUCA).	Ministerio de Hacienda, a través de Aduanas de El Salvador.
Reglamento del código aduanero uniforme centroamericano (RECAUCA).	Ministerio de Hacienda, a través de Aduanas de El Salvador.
Código de comercio.	Ministerio de Economía.
Ley de marcas y otros signos distintivos.	Ministerio de Economía.
Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.	Viceministerio de Transporte, a través de la Dirección General de Tránsito.
Ley del seguro social y sus reglamentos.	Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
Ley del sistema de ahorro para pensiones.	Superintendencia del Sistema Financiero.

Fuente: Elaboración propia del equipo de trabajo.

2.3. MARCO GENERAL DEL TEMA EN ESTUDIO.

2.3.1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS EN UNA EMPRESA.

2.3.1.1. DEFINICIÓN.

“Analizar un puesto significa detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para que pueda desempeñar correctamente el puesto.

Describir un puesto significa relacionar lo que hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones y por qué. La descripción del puesto es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del puesto.”¹⁰

“El análisis del puesto de trabajo es el proceso que consiste en describir y registrar el fin de un puesto de trabajo, sus principales cometidos y actividades, las condiciones

¹⁰ Chiavenato, Idalberto, 2009, Gestión del Talento Humano, tercera edición, México, Editorial McGraw-Hill, Página 222.

bajo las que éstas se llevan a cabo y los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarios.

Descripción del puesto es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y distinguen del resto de los puestos en la organización.”¹¹

Se determina que, el análisis de puestos pretende estudiar, determinar responsabilidades, requisitos y habilidades que el puesto exige; mientras que la descripción de puesto muestra la relación que existe entre tareas, y obligaciones, es decir, que hace el colaborador, cómo y por qué, desempeñan esas obligaciones. Se puede observar que el análisis y descripción de puestos son dos técnicas muy diferentes, porque la descripción se enfoca en el contenido del puesto y el análisis en los requisitos físicos y mentales que debe poseer el colaborador, pero guardan una estrecha relación de complementación.

2.3.1.2. IMPORTANCIA.

El análisis y descripción de puestos permite ubicar el puesto en la organización, establecer las relaciones entre los departamentos o puestos de trabajo, describir su misión, funciones principales. En consecuencia, la importancia que representa para la organización se divide de la siguiente manera en la Tabla N° 2:

Tabla N° 2: Factores que influyen en el análisis y descripción de puestos.

Factor	Descripción
“Estructura de la organización.	Ayuda a decidir de qué forma deberá dividirse el conjunto total de tareas de la organización en unidades, divisiones, departamentos, unidades de trabajo, etc.
Estructura de los puestos de trabajo.	Ayuda a decidir de qué forma deberán agruparse los trabajos en puestos y familias de puestos.
Grado de autoridad.	Ayuda a comprender la forma en que se distribuye la autoridad para la toma de decisiones.
Alcance de control.	Ayuda a conocer las relaciones de dependencia jerárquica en una organización, así como la cantidad y tipo de puestos (personas) que están bajo las órdenes de uno de nivel superior (jefe).

¹¹ Dolan, Simon L. y otros, 2007, La Gestión de los Recursos Humanos, tercera edición, España, Editorial McGraw-Hill, Página 57.

Criterios de rendimiento.	Debido a que los criterios de rendimiento se establecen en relación al puesto de trabajo, puede evaluarse el rendimiento individual y de grupo.
Redundancia de empleados.	El análisis del puesto de trabajo ayuda a determinar las duplicidades de empleados que se producen durante las fusiones, las adquisiciones y las reducciones del tamaño de la plantilla.
Consejo.	Guía a los supervisores y a las personas interesadas a la hora de dar referencias y preparar historiales personales para los empleados que dejan la organización y buscan un nuevo empleo.”

Fuente: Dolan, Simon L. y otros, 2007, La Gestión de los Recursos Humanos, tercera edición, España, Editorial McGraw-Hill, Página 57.

2.3.1.3. BENEFICIOS.

Un buen análisis y descripción de puestos lleva consigo una serie de beneficios para la empresa, como posteriormente a los empleados que laboran dentro de ella, entre los beneficios que se encuentran están las siguientes:

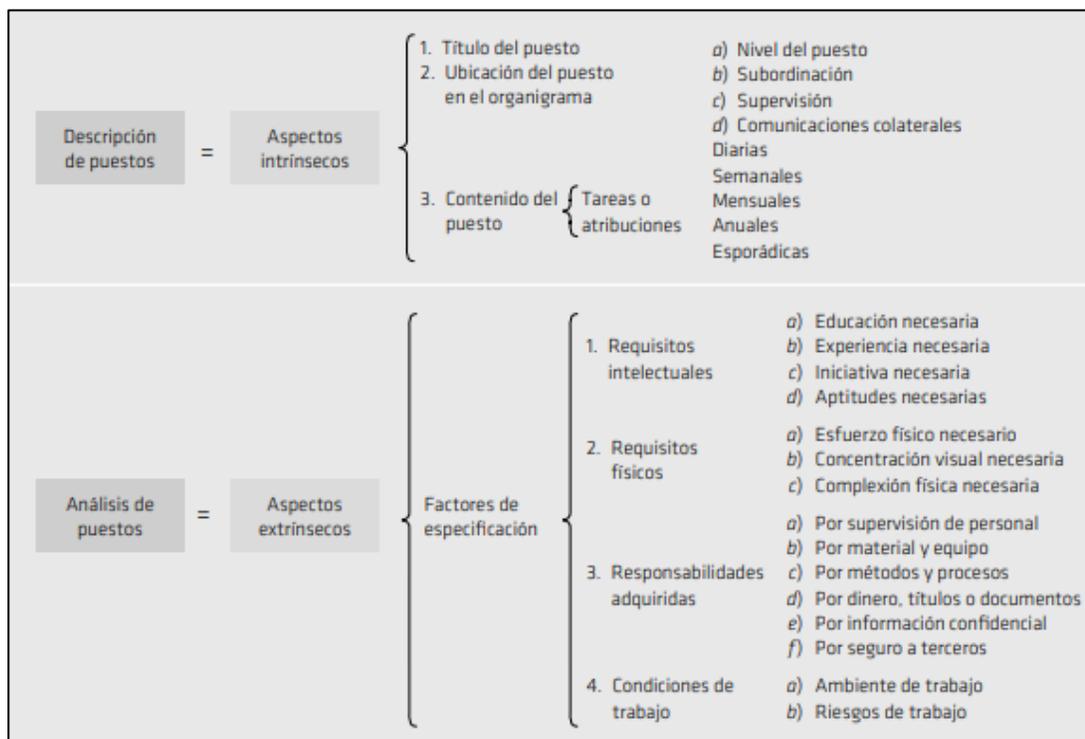
- “Se optimiza la rentabilidad y los recursos al diseñar los planes de compensaciones, incentivos y remuneraciones con base a las responsabilidades del trabajo.
- Ayuda a identificar los requerimientos de capacitación y aprendizaje que necesita el colaborador en el puesto.
- La estructura organizacional se vuelve más definida, ayudando a tener un claro posicionamiento de los colaboradores dentro de la empresa.
- Claridad al colaborador al saber las expectativas de su trabajo, equilibrio de cargas laborales y el desempeño de sus funciones.
- Funciona de orientación al momento de requerir nuevo personal para el puesto, así se identifica el talento de manera efectiva.
- Los procesos internos mejoran en la coordinación y organización de las actividades de la empresa.”¹²

¹² Crespo, Gisselle, 2013, La Gestión Moderna de Recursos Humano, primera edición, Buenos Aires, Eudeba, Página 170.

2.3.1.4. FACTORES EN UN ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

Hay una serie de factores que se toman en cuenta para luego proceder a implementarlo en un manual de descripción de puestos. Cabe recalcar que los factores a tomar en cuenta dependen de cada empresa. El autor Idalberto Chiavenato muestra una serie de factores a tomar en cuenta los cuales son:

Figura N° 1: Factores en un análisis y descripción de puestos.



Fuente: Chiavenato, Idalberto, 2007, Administración de Recursos Humanos, octava edición, México, Mc Graw Hill, Página 191.

2.3.2. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

2.3.2.1. RECLUTAMIENTO.

2.3.2.1.1. DEFINICIÓN.

“Conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas calificadas, de forma que la organización pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo.”¹³

¹³ *Ibíd.* En ¹¹, Página 109.

“Un conjunto de actividades que se realizan para conseguir un grupo bastante numeroso de candidatos calificados, de modo que la organización pueda seleccionar o elegir aquellos que necesitan.”¹⁴

“En resumen, el reclutamiento es el proceso que pone en prácticas las organizaciones, orientado a la búsqueda y atracción de calidad y cantidad de personal calificado, entrenado y sectorizado que cumpla con las características específicas, para ocupar los diversos puestos al interior de la organización. También se visualiza como una oportunidad para la empresa incorporar talento nuevo, con ideas frescas que contribuyan al logro de los objetivos de la organización.”¹⁵

2.3.2.1.2. IMPORTANCIA.

Un proceso de reclutamiento con ofertas claras, llamativas y bien estructuradas beneficiarán a la organización, y su importancia radica en:

- “Proveer la mayor cantidad de candidatos posibles para escoger.
- 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 candidato.”¹⁶

2.3.2.1.3. FUENTES.

Tabla N° 3: Fuentes internas y externas de reclutamiento de personal.

	Fuentes externas	Fuentes internas
Definición.	Son las que buscan atraer nuevos perfiles fuera de la empresa, que cubran las expectativas que requieren los puestos	Son las que brindan la oportunidad a los empleados antiguos al desarrollo de carrera; reubicándolos en algún puesto vacante surgida.

¹⁴ Serrano, Alexis, 2007, Administración de Personas, primera edición, El Salvador, Editorial Talleres Gráficos UCA, Página 71.

¹⁵ Aportación de equipo de trabajo.

¹⁶ *Ibíd.* en ¹⁴, Página 71.

	vacantes dentro de la organización	
Herramientas.	<ul style="list-style-type: none"> • “Los medios de prensa; estos pueden escritos, orales, audiovisuales. • Las instituciones, sean privadas o públicas como los centros de educación superior, el ministerio de trabajo, las instituciones denominadas head hunters. • Las ferias laborales donde la empresa ofertante hace una presentación sobre ella así como los requerimientos que solicita y beneficios que ofrece. • Los medios virtuales, empleando Internet como medio de enlace entre ofertantes y demandantes. • Las personas conocedoras de ofertas de trabajo, le comunican a sus allegados la información para que puedan participar de la convocatoria. 	<ul style="list-style-type: none"> • “Medios de prensa interna como el periódico mural, informativo impreso interno o radios internas. • Eventos institucionales destinados a desarrollar planes y carreras de los empleados por medio de actividades como coaching, mentoring. • Medios virtuales como el e-mail, la intranet o base de datos de los trabajadores. • Por medio de personas sea de los jefes de unidades orgánicas o de colegas de trabajo.
Ventajas.	<ul style="list-style-type: none"> • Introduce sangre nueva a la organización: talentos, habilidades y expectativas. • Enriquece el patrimonio humano, en razón de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovecha mejor el potencial humano de la organización. • Motiva y fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores actuales.

	<p>aportación de nuevos talentos y habilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumenta el capital intelectual porque incluye nuevos conocimientos y destrezas. • Renueva la cultura organizacional y la enriquece con nuevas aspiraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentiva la permanencia de los trabajadores y su fidelidad a la organización. • No requiere la ubicación organizacional de los nuevos miembros. • Costo financiero menor al reclutamiento externo.
Desventajas.	<ul style="list-style-type: none"> • Afecta negativamente la motivación de los trabajadores actuales de la organización. • Reduce la fidelidad de los trabajadores porque ofrece oportunidades a extraños. • Requiere aplicar técnicas de selección para elegir a los candidatos externos y eso significa costos de operación. • Es más costoso, oneroso, tardado e inseguro que el reclutamiento interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativa. • Facilita el conservadurismo y favorece la rutina actual. • Mantiene y conserva la cultura organizacional existente. • Funciona como un sistema cerrado de reciclaje continuo.

Fuentes: Loufat, Enrique, 2011, *Administración del Potencial Humano*, primera edición, Argentina, Cengage Learning Argentina, Páginas 62 y 64.

Chiavenato, Idalberto, 2009, *Gestión del Talento Humano*, tercera edición, México, Editorial McGraw-Hill, Página 119 y 121.

2.3.3.2. SELECCIÓN.

2.3.3.2.1. DEFINICIÓN.

“La selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.”¹⁷

“La selección es el proceso por el que se toma la decisión de “contratar” o “no contratar” a cada uno de los candidatos a un puesto. El proceso normalmente requiere determinar las características necesarias para realizar con éxito el trabajo y, a continuación, valorar a cada candidato en función de esas características, generalmente basadas en el análisis de puestos.”¹⁸

En base a la información recopilada, el proceso de selección pretende escoger al candidato que reúne la mayor cantidad de características que el puesto exige, es decir, diferenciar entre los candidatos que están calificados y los que no lo están, a través de la aplicación de diferentes técnicas. Lo anterior, con el propósito de aumentar el desempeño laboral del personal, y así aumentar la ventaja competitiva.

2.3.3.2.2. IMPORTANCIA.

Efectuar el proceso de selección de forma eficaz contribuye a alcanzar los fines concretos que la organización persigue, es por ello que su importancia va enfocada en:

- “Proveer de las personas necesarias en el tiempo oportuno.
- Se garantiza elegir a la persona competente para el puesto.
- Disminuye costos al dotar a la organización de personas eficientes.
- Se agrega valor a la organización al seleccionar personas que ayudarán al logro de la misión organizacional.
- Permite obtener personas motivadas y enfocadas con la visión.

¹⁷Chiavenato, Idalberto, 2011, Administración de Recursos Humano, novena edición, México, Editorial McGraw-Hill, Página 44.

¹⁸ Gómez - Mejía, Luis y otros, 2008, Gestión de Recursos Humano, quinta edición, España, Editorial C/ Ribera del Loira, Página 190.

- Busca incrementar el capital intelectual.”¹⁹

2.3.3.2.4. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.

El proceso de selección de personal está compuesto por una serie de aplicaciones, metodologías e instrumento de evaluación que su aplicabilidad es guiada por una secuencia lógica, la cual tiene como objetivo elegir al candidato más valioso para la organización. Por lo que su aplicabilidad conlleva el siguiente orden según la Tabla N° 4.

Tabla N° 4: Etapas de selección de personal.

Nombre de etapa	Detalle
Llenado de solicitudes de empleo.	El paso inicial de selección es saber cuántos candidatos se presentan al concurso y darle una revisión rápida a sus datos generales y a algunos específicos que puedan servir de filtro inicial y descartar aquellos candidatos que definitivamente están alejados de las especificaciones requeridas.
Recepción y revisión de Currículum Vitae.	El currículum vitae u hoja de vida, es un documento en el cual un candidato presenta en forma resumida y ordenada su biografía personal y profesional.
Entrevista preliminar.	Se trata de una conversación inicial con el candidato para tener una “primera impresión” y poder apreciar su forma de desenvolverse en competencias claves, como sus habilidades de presentación personal, de comunicación, sus actitudes de ética y valores.
Pruebas de competencias.	Son exámenes o test que buscan medir competencias específicas (especificación del puesto), tanto de conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para ocupar el puesto vacante.
Entrevistas a profundidad.	Las entrevistas a este nivel requieren ser más técnicas y pormenorizadas, a través de sus diversas fases. Tipos de entrevistas: - Entrevista estándar , conocida también como entrevista estructurada, la cual responde al mismo formato formal de preguntas

¹⁹ Ibíd. en ¹⁴, Página 83.

	<p>idénticas a todos los candidatos, buscando respuestas concretas y objetivas del candidato.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista libre, conocida también como entrevista no estructurada, la cual es muy flexible y permite mayor libertad temática y de respuesta. - Entrevista mixta, sería una combinación híbrida de las dos anteriores, es decir, algunas preguntas persiguen respuestas concretas, mientras otras buscan respuestas abiertas.
Revisión y confirmación de antecedentes y referencias.	Esta actividad se encarga de verificar la validez sobre los datos esenciales señalados en el CV o en las entrevistas.
Examen médico.	Este examen busca comprobar la plenitud fisiológica del candidato que le permita desempeñar sus funciones a cabalidad y evitar riesgos en el ejercicio de sus funciones, en concordancia con normas de seguridad e higiene industrial.
Contratación de seleccionados.	Finalmente, el candidato que ha pasado todas las pruebas, según orden estricto de mérito, será contratado y asumirá la titularidad del puesto o cargo vacante ofrecido por la institución.

Fuente: Louffat, Enrique, 2011, Administración del Potencial Humano, primera edición, Argentina, Cengage Learning Argentina, Páginas 77 – 86.

2.3.3.2.5. TÉCNICAS PARA SELECCIONAR NUEVO PERSONAL.

Las técnicas de selección buscan someter a los candidatos a diferentes pruebas, con la finalidad de comprobar la veracidad de la información colocada en la hoja de vida, es por ello que el proceso de selección sigue las siguientes técnicas:

“La entrevista de selección.

La entrevista de selección es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan y en el que a una de las partes le interesa conocer lo mejor de la otra.

Se aplican a ella determinados estímulos (entradas) con el fin de observar sus reacciones (salidas) para, con ello, establecer posibles relaciones de causa y efecto u observar su comportamiento frente a determinadas situaciones.

Pruebas de conocimientos o capacidades.

Las pruebas de conocimientos son instrumentos para evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir. Buscan medir el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas, conocimientos profesionales o técnicos, como nociones de informática, contabilidad, redacción, inglés, etc.

Existe una enorme variedad de pruebas de conocimientos y de capacidades. De ahí la necesidad de clasificarlas en conjunto con base en su forma de aplicación, amplitud y organización como lo detallado en la Tabla N° 5:

Tabla N° 5: Clasificación de pruebas de conocimiento o capacidades.

Clasificación.	Detalle.	Tipos.
En razón de su forma de aplicación.	Las pruebas de conocimientos o de capacidad pueden ser orales, escritas o de ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas orales. Funcionan casi como una entrevista estandarizada y estructurada, pero sólo se hacen preguntas verbales específicas para obtener respuestas verbales también específicas. • Pruebas escritas. Son las que, por lo general, se realizan en las escuelas y las universidades para evaluar los conocimientos adquiridos. • Pruebas de realización. Se califican a partir de la ejecución de un trabajo o tarea, son uniformes y con tiempo determinado, como una prueba de mecanografía, de diseño, etc.
En razón de su envergadura.	Las pruebas de conocimientos o de capacidades pueden ser	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas generales. Evalúan nociones de cultura general. • Pruebas específicas. Evalúan conocimientos técnicos y

	generales o específicas.	específicos en relación con el puesto que se pretende cubrir.
En razón de su organización.	Las pruebas de conocimientos o de capacidad son tradicionales u objetivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas tradicionales. No exigen planificación y pueden ser improvisadas. Abarcan un número menor de cuestiones porque exigen respuestas largas y explicativas. Evalúan la profundidad de conocimientos. • Pruebas objetivas. Son planificadas y estructuradas. Su aplicación es rápida y fácil. Permiten medir la extensión y la amplitud de los conocimientos.

Fuente: Chiavenato, Idalberto, 2009, Gestión del Talento Humano, tercera edición, México, Editorial McGraw-Hill, Página 154.

Pruebas psicológicas.

Las pruebas psicológicas representan un promedio objetivo y estandarizado de una muestra de comportamientos en lo referente a las aptitudes de las personas. Se utilizan como medida del desempeño, se basan en muestras estadísticas para la comparación y se aplican en condiciones estandarizadas.

Pruebas de personalidad.

Constituye una integración de rasgos personales, una mezcla, un todo organizado. El término personalidad representa la integración única de características medibles que se relacionan con aspectos permanentes y consistentes de una persona. Las pruebas de personalidad son específicas cuando investigan determinados rasgos o aspectos de la personalidad, como el equilibrio emocional, las frustraciones, los intereses, las motivaciones, etc.

Técnicas de simulación.

Las técnicas de simulación dejan a un lado el trato individual y aislado para concentrarse en el trato a grupos, y sustituyen el método verbal o de ejecución por la acción social.

La principal técnica de simulación es el psicodrama, que se fundamenta en la teoría general de los papeles; es decir, cada persona pone en acción, en forma

de comportamiento, los papeles que le son más característicos, sea aislado o en interacción con otras personas.”²⁰

2.3.3.2.6. PRUEBAS PSICOLÓGICAS Y TÉCNICAS.

Pruebas psicológicas.

Las pruebas psicológicas en el proceso de selección representan una fase de evaluación importante para realizar un filtro a los candidatos, ya que esta etapa permite identificar y destaca algunas características importantes de los postulantes e identificar si cuenta con las habilidades necesarias para desempeñar el puesto vacante. Entre estas pruebas se encuentran:

Tabla N° 6: Pruebas psicológicas en un proceso de selección.

Nombre del test	Descripción
Test de cálculo numérico.	Por medio de un conjunto de operaciones matemáticas para ser resueltas dentro de un plazo estipulado previamente, siendo su finalidad medir la agilidad mental del candidato. Ejemplo, pruebas de aritmética, álgebra o geometría a nivel simple, intermedio o avanzado.
Test de aptitud y comprensión verbal.	La idea es evaluar el nivel de inteligencia lingüística de una persona, sea vocabulario, gramática, sintaxis, etc. Ejemplo, pruebas de sinónimos, antónimos, pruebas de añadir palabras a frases incompletas.
Test de razonamiento.	Procuran evaluar el nivel lógico de la persona, para solucionar inteligentemente problemas a los que está expuesto. Ejemplo, dibujos, formas geométricas, series de números y letras. Ejemplo, dibujos, formas geométricas, series de números y letras.
Test de atención y percepción.	Se ocupa de evaluar la rapidez, precisión, resistencia y capacidad para detectar detalles en la realización de alguna tarea en un tiempo determinado.
Test de resistencia a la fatiga.	Sirven para evaluar la capacidad de la persona para desarrollar tareas monótonas, en las que se requiere bastante atención y rapidez.
Test de memoria y de retención visual.	Procura evaluar la capacidad de memorizar rápidamente algunos datos que puede observar de un ambiente, en un documento, en un panel. Ejemplo, números telefónicos, objetos dentro de un cuadro o ambiente físico.

²⁰ *Ibíd.* en ¹⁰, Páginas 147-160.

Test de personalidad.	Procura conocer los rasgos que constituyen la personalidad del candidato, como pueden ser la madurez emocional, la sociabilidad, la responsabilidad, etc. en sus comportamientos futuros.”
------------------------------	--

Fuente: Louffat, Enrique, 2011, Administración del Potencial Humano, primera edición, Argentina, Cengage Learning Argentina, Página 83.

Pruebas técnicas.

Las pruebas técnicas buscan tener un panorama general sobre la persona que se está evaluando, es decir su comportamiento y rendimiento futuro. Al mismo tiempo garantizan la recopilación de información de los conocimientos adquiridos en años atrás, y el uso que le ha dado en trabajos anteriores y como se han ido actualizando con el tiempo.

Tabla N° 7: Pruebas técnicas en un proceso de selección.

Nombre del test.	Descripción.
Pruebas escritas.	Puede ser un balance general, para una persona que aplica a un puesto de contabilidad.
Pruebas de destrezas.	La reparación de una tarjeta de memoria o el disco duro de una computadora, para una persona que aspira trabajar en el departamento de mantenimiento de computadoras.
Pruebas prácticas.	Para una persona que aspira a trabajar en el área de producción, lo pueden probar haciendo inventario de bodega.
Entrevistas técnicas.	Cuando a una persona se le plantea, en un caso hipotético, resolver a nivel gerencial o técnico. Por ejemplo: Que estrategias implementaría para elevar la fidelidad de los clientes.

Fuente: Serrano, Alexis, 2007, Administración de Personas, primera edición, El Salvador, Editorial Talleres Gráficos UCA, Página 98.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.

1. DISEÑO METODOLÓGICO.

1.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Encuesta.

Es una técnica la cual sirvió como fuente de información a la problemática que se tiene en la empresa, para este caso se utilizó el instrumento de cuestionario en la que comprendió una serie de preguntas dirigidas al personal que labora en Servicios Integrales de Trámites Aduanales S.A. de C.V.

Entrevista.

Esta técnica permitió tener una conversación con el gerente general de la empresa, la cual se usó como instrumento una guía de entrevista con preguntas elaboradas por el grupo de trabajo donde el gerente tuvo la libertad de responder a su criterio y que ayudó a obtener más información que nos servirá para la propuesta en el capítulo III.

1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación fue descriptivo, ya que se hizo una explicación de la situación actual de la empresa Servicios Integrales de Trámites Aduanales S.A. de C.V. para luego aplicar las técnicas e instrumentos de investigación pertinentes; de este modo se obtuvo los datos necesarios para analizarlos e interpretarlos, y se llegó a proponer una solución con el fin de resolver la problemática que tiene dicha empresa.

1.3. OBJETO DE ESTUDIO.

El objeto de estudio en la que se llevó a cabo la investigación, es la empresa Servicios Integrales de Trámites Aduanales S.A. de C.V.

1.4. UNIDADES DE ANÁLISIS POBLACIÓN Y CENSO.

La unidad de análisis lo conformó un total de nueve empleados incluyendo el gerente general, que forman parte de la empresa, de quienes se obtuvo toda la información necesaria para el trabajo de investigación. La población está conformada por dos partes:

Población 1: El Gerente General de la empresa a quien se le realizó una entrevista de forma presencial en las afueras de las instalaciones de la empresa.

Población 2: Los ocho empleados que laboran actualmente a quienes por motivo de la pandemia e instrucciones del Gerente General, se les realizó el cuestionario de manera online.

Ya que el total de personas que laboran en Servicios Integrales de Trámites Aduanales S.A. de C.V. es de nueve, para esta investigación se tomó en cuenta a todos ellos, realizándose un censo y de este modo la información recolectada fue más verídica.

1.5. VARIABLES E INDICADORES.

Tabla N° 8: Variables e indicadores.

Variable independiente	Indicadores
Diagnóstico de la situación actual.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del empleado. • Análisis. • Lineamientos. • Problemas laborales. • Conflictos.
Variable dependiente	Indicadores
Manual de Descripción de Puestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades y funciones del empleado. • Falta de descriptores de puestos. • Finalidad del puesto. • Métodos de recolección de información.
Variable independiente	Indicadores
Perfiles de puestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos. • Características de trabajo detallados. • Ayuda al proceso de reclutamiento y selección. • Selección del candidato idóneo. • Actividades bien definidas.
Variable dependiente	Indicadores
Atraer personal competitivo y fortalecer las actividades del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor cantidad de candidatos a reclutar. • Comparación entre perfiles. • Competencias necesarias. • Valor agregado a la organización.

	<ul style="list-style-type: none"> • Capital intelectual.
Variable independiente	Indicadores
Perfiles de puestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas principales específicas. • Experiencia profesional. • Aptitudes requeridas. • Objetivos del puesto.
Variable dependiente	Indicadores
Proceso de Reclutamiento y Selección de persona.	<ul style="list-style-type: none"> • Contrataciones más efectivas. • Enfoque a resultados. • Lineamientos de reclutamiento y selección definidos. • Mayor productividad.

Fuente: Elaboración propia del equipo de trabajo.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla N° 9: Operacionalización de variables.

Hipótesis Específica I: Elaborar un Diagnóstico de la situación actual de la empresa, en lo referente a las actividades o funciones que realiza cada colaborador actualmente y del que van contratando, que sirva de base para el diseño de la propuesta de un Manual de Descripción de Puestos.	
Variable independiente	Indicadores
Diagnóstico de la situación actual.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del empleado. • Análisis. • Lineamientos. • Problemas laborales. • Conflictos.
Variable dependiente	Indicadores
Manual de Descripción de Puestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades y funciones del empleado. • Falta de descriptores de puestos. • Finalidad del puesto. • Métodos de recolección de información.
Hipótesis Específica II: Diseñar perfiles de puestos que permitan atraer a personal competitivo a la empresa Servicios Integrales de Trámites Aduanales S.A. de C.V., así como fortalecer las actividades del personal que labora.	
Variable independiente	Indicadores
Perfiles de puestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos. • Características de trabajo detallados. • Ayuda al proceso de reclutamiento y selección. • Selección del candidato idóneo. • Actividades bien definidas.
Variable dependiente	Indicadores

Atraer personal competitivo y fortalecer las actividades del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor cantidad de candidatos a reclutar. • Comparación entre perfiles. • Competencias necesarias. • Valor agregado a la organización. • Capital intelectual.
Hipótesis Específica III: Definir perfiles de puestos que ayuden a mejorar futuras contrataciones mediante un proceso de Reclutamiento y Selección de personal según características y conocimientos que cumplan con los requerimientos de dicho perfil.	
Variable independiente	Indicadores
Perfiles de puestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas principales específicas. • Experiencia profesional. • Aptitudes requeridas. • Objetivos del puesto.
Variable dependiente	Indicadores
Proceso de Reclutamiento y Selección de persona.	<ul style="list-style-type: none"> • Contrataciones más efectivas. • Enfoque a resultados. • Lineamientos de reclutamiento y selección definidos. • Mayor productividad.

Fuente: Elaboración propia del equipo de trabajo.

1.7. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CAMPO.

De acuerdo a la información obtenida mediante los instrumentos de investigación. Para el caso de la encuesta se procedió al análisis de los resultados y tabulación de ellos usando el programa de Microsoft Excel, en la cual se elaboraron tablas y gráficas de barra o pastel para luego interpretar la información recopilada. En la entrevista se analizó cada una de las preguntas realizadas al Gerente General. Ambos resultados de los instrumentos ayudarán a la propuesta en el Capítulo III.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTA.

Con respecto a los resultados de la entrevista realizada al Señor Rony García, en el anexo General N° 1 se podrá ver la interpretación de cada pregunta realizada el cual sirvió de base en el diagnóstico de la situación actual, realización de conclusiones, recomendaciones, y la propuesta del Capítulo III.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTA.

Con respecto a los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa SITA, S.A. DE C.V., a continuación, se presentan la tabulación, graficación, análisis e interpretación de cada interrogante. Esto sirvió de base en el diagnóstico de la situación actual, realización de conclusiones, recomendaciones, y la propuesta del Capítulo III.

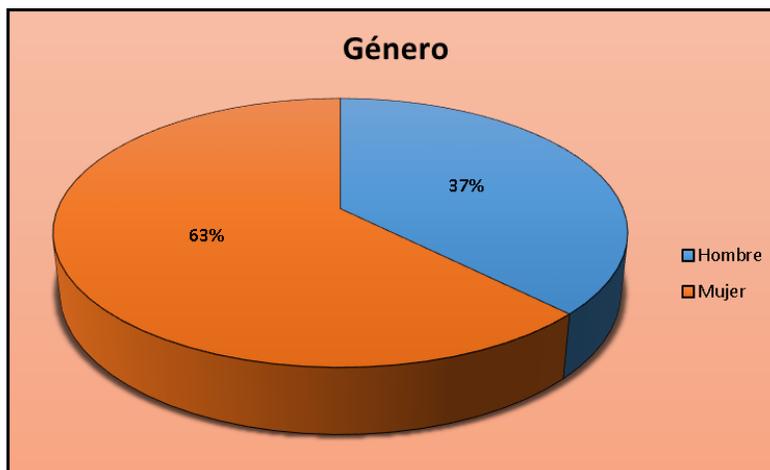
Interrogante N° 1: Género.

Objetivo: Identificar el género del empleado que labora en la empresa.

Tabla N° 10: Género del empleado.

Género		
Alternativas	Frecuencia	%
Hombre	3	38%
Mujer	5	63%
Total	8	100%

Gráfico N° 1: Género del empleado.



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos la empresa SITA, S.A. DE C.V. cuenta con un total de ocho empleados, de los cuales el 63% de las personas encuestadas son mujeres, y el 38% son hombres lo que indica que la mayoría de puestos que existen en la empresa son desempeñados por el sexo femenino.

Interrogante N° 2: Edad en años cumplidos.

Objetivo: Conocer la edad que tienen los empleados que laboran actualmente en la empresa.

Tabla N° 11: Edad en años cumplidos del empleado.

Edad en años cumplidos		
Alternativas	Frecuencia	%
21-25	1	13%
26-30	2	25%
31-35	3	38%
36-más	2	25%
Total	8	100%

Gráfico N° 2: Edad en años cumplidos del empleado.

Interpretación: En los resultados obtenidos con respecto a la edad en años cumplidos, el 63% de la población encuestada se encuentran entre los 31 años a más; por lo que se puede observar que la empresa no les da prioridad a las personas jóvenes con poca experiencia para formar parte de su equipo de trabajo.

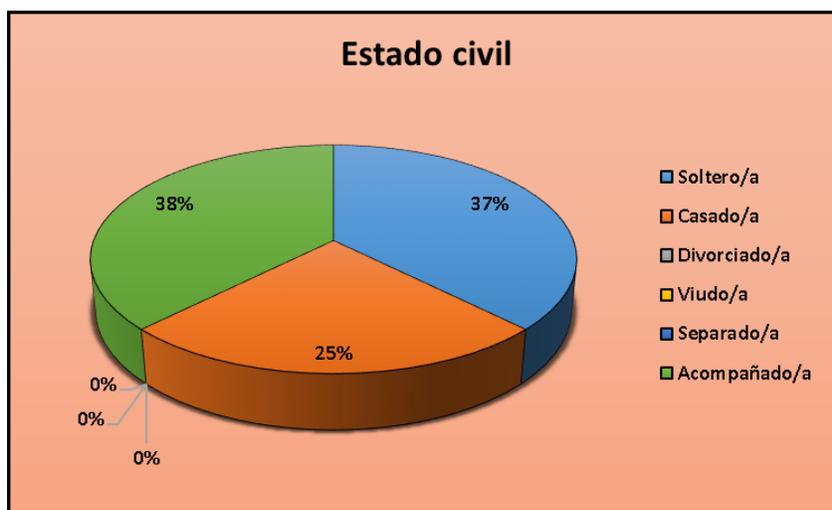
Interrogante N° 3: Estado civil.

Objetivo: Determinar el estado civil de los empleados.

Tabla N° 12: Estado civil del empleado.

Estado civil		
Alternativas	Frecuencia	%
Soltero/a	3	38%
Casado/a	2	25%
Divorciado/a	0	0%
Viudo/a	0	0%
Separado/a	0	0%
Acompañado/a	3	38%
Total	8	100%

Gráfico N° 3: Estado civil del empleado.



Interpretación: Los resultados muestran que el total de empleados encuestados el 38% son solteros y acompañados, y el resto son casados lo que indica que para la empresa le es indiferente el estado civil para poder ser parte de la organización.

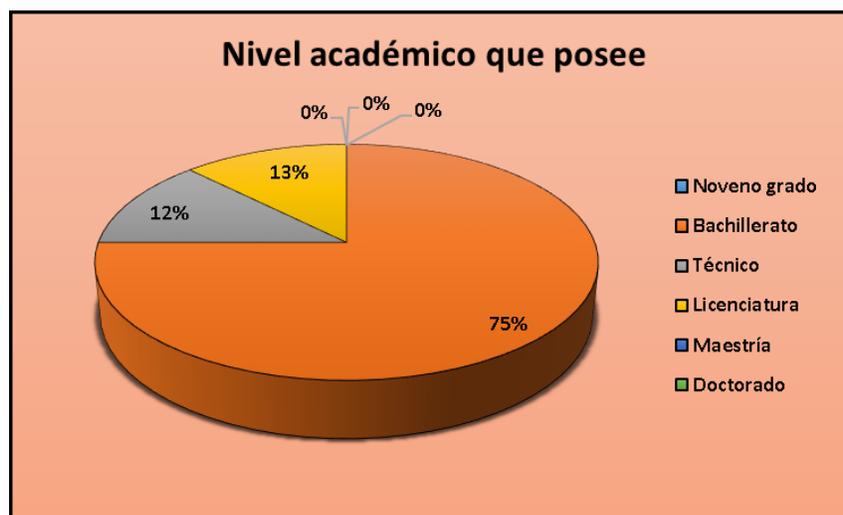
Interrogante N° 4: Nivel académico que posee.

Objetivo: Conocer el nivel académico que tienen los empleados.

Tabla N° 13: Nivel académico que posee el empleado.

Nivel académico que posee		
Alternativas	Frecuencia	%
Noveno grado	0	0%
Bachillerato	6	75%
Técnico	1	13%
Licenciatura	1	13%
Maestría	0	0%
Doctorado	0	0%
Total	8	100%

Gráfico N° 4: Nivel académico que posee el empleado.



Interpretación: De acuerdo a la gráfica N°4, se puede observar que el nivel académico de la mayoría del personal es del 75% ya que solo tienen un nivel de estudio hasta bachillerato y el 25% restante pertenece un nivel académico más avanzado.

Interrogante N° 5: ¿En qué área o departamento se encuentra su cargo?

Objetivo: Identificar si los empleados conocen el área o departamento a la cual pertenece el cargo que desempeñan.

Tabla N° 14: Área o departamento en que se encuentra el cargo del empleado.

¿En qué área o departamento se encuentra su cargo?		
Alternativas	Frecuencia	%
No saben	8	100%
Otro	0	0%
Total	8	100%

Gráfico N° 5: Área o departamento en que se encuentra el cargo del empleado.



Interpretación: El total de empleados encuestados, no saben identificar su puesto dentro de la organización, debido a la falta de un organigrama para visualizar de forma más clara el área que pertenece su cargo.

Interrogante N° 6: ¿Quién es su jefe superior inmediato?

Objetivo: Analizar si los empleados tienen un jefe superior inmediato de acuerdo al cargo que tienen.

Tabla N° 15: Jefe inmediato del empleado.

¿Quién es su jefe superior inmediato?		
Alternativas	Frecuencia	%
Sr Rony García	8	100%
Otra persona	0	0%
Total	8	100%

Gráfico N° 6: Jefe inmediato del empleado.

Interpretación: De toda la población encuestada el 100% de ellos reconoce como jefe inmediato a una sola persona, esto se debe por la falta de un organigrama como se mencionó en la interpretación anterior, ya que no existe una división de cargos por departamentos con un jefe inmediato superior a quien reportar en cada una de las áreas.

Interrogante N° 7: ¿Qué tareas adicionales a las que tiene su cargo realiza?

Objetivo: Evaluar si los empleados que laboran en la empresa realizan tareas adicionales fuera de las que desempeña normalmente en su cargo.

Tabla N° 16: Tareas adicionales que realiza el empleado.

¿Qué tareas adicionales a las que tiene su cargo realiza?		
Alternativas	Frecuencia	%
Responden	0	0%
No responden	8	100%
Total	8	100%

Gráfico N° 7: Tareas adicionales que realiza el empleado.



Interpretación: En los resultados obtenidos muestran que el 100% de los colaboradores no realizan actividades ajenas a su puesto de trabajo a pesar que no cuentan con un Manual de Descripción de Puestos que les indique sus funciones de manera escrita por medio de una herramienta administrativa.

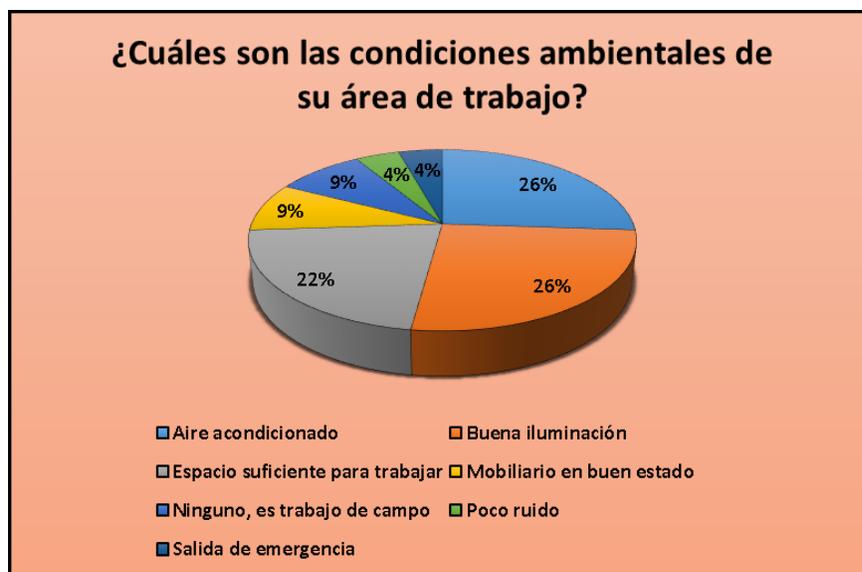
Interrogante N° 8: ¿Cuáles son las condiciones ambientales de su área de trabajo?

Objetivo: Conocer las condiciones ambientales mediante las cuales los empleados realizan sus tareas diarias.

Tabla N° 17: Condiciones ambientales del área de trabajo del empleado.

¿Cuáles son las condiciones ambientales de su área de trabajo?		
Alternativas	Frecuencia	%
Aire acondicionado	6	26%
Buena iluminación	6	26%
Espacio suficiente para trabajar	5	22%
Mobiliario en buen estado	2	9%
Ninguno, es trabajo de campo	2	9%
Poco ruido	1	4%
Salida de emergencia	1	4%
Total	23	100%

Gráfico N° 8: Condiciones ambientales del área de trabajo del empleado.



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, las condiciones ambientales con las que los empleados se desempeñan mejor en su área de trabajo son el aire acondicionado y buena iluminación con el 26% cada uno y espacio suficiente con un 22% para realizar su trabajo; lo que indica que la empresa brinda buenas instalaciones a su personal.

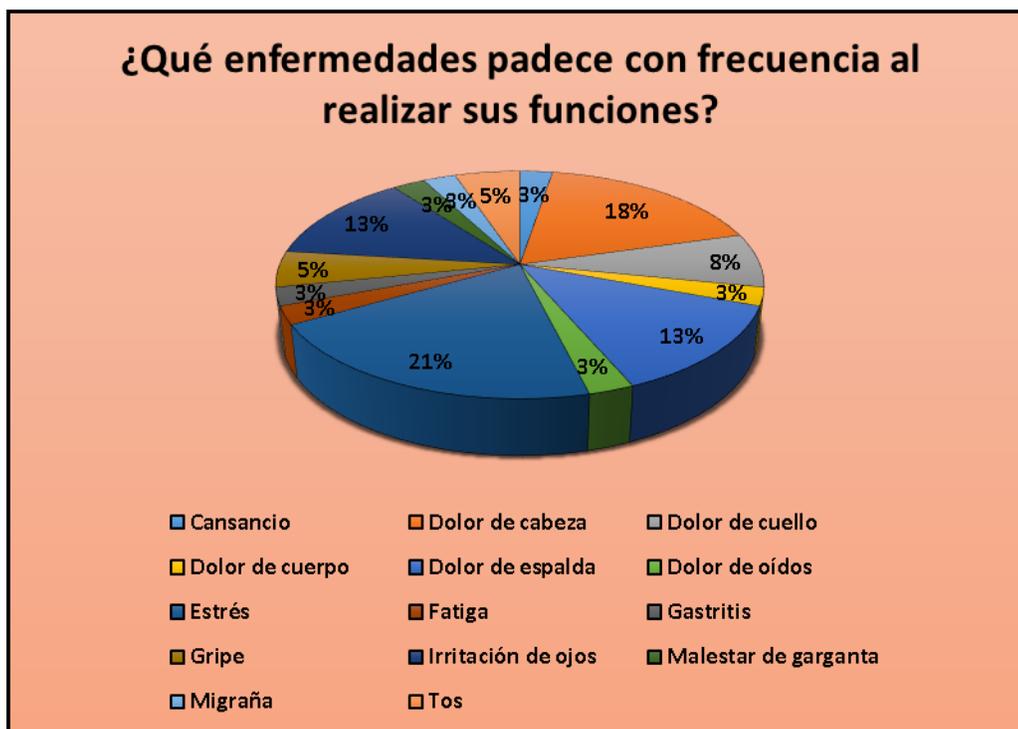
Interrogante N° 9: ¿Qué enfermedades padece con frecuencia al realizar sus funciones?

Objetivo: Identificar las enfermedades más habituales que padecen los empleados en la empresa SITA, S.A. DE C.V. a causa de la realización de sus labores diarias.

Tabla N° 18: Enfermedades comunes durante las funciones laborales.

¿Qué enfermedades padece con frecuencia al realizar sus funciones?				
Alternativas	Frecuencia	%		
Cansancio	1	3%	Estrés	8 21%
Dolor de cabeza	7	18%	Fatiga	1 3%
Dolor de cuello	3	8%	Gastritis	1 3%
Dolor de cuerpo	1	3%	Gripe	2 5%
Dolor de espalda	5	13%	Irritación de ojos	5 13%
Dolor de oídos	1	3%	Malestar de garganta	1 3%
			Migraña	1 3%
			Tos	2 5%
			Total	39 100%

Gráfico N° 9: Enfermedades comunes durante las funciones laborales.



Interpretación: La mayoría de los empleados encuestados expresan que las enfermedades más comunes que se pueden presentar en la empresa son: estrés con 21%, dolor de cabeza con 18%, dolor de espalda e irritación de ojos con un 13% cada uno. Estas enfermedades pueden ser causadas por el tipo de trabajo que se desempeña, debido a que para algunas actividades es indispensable un equipo de protección para resguardar la integridad física del empleado y otras herramientas de seguridad que exigen las actividades cotidianas de la empresa.

Interrogante N° 10: Cuando ingresó a la empresa ¿Se le explicó la filosofía empresarial que tienen? (misión, visión y valores).

Objetivo: Indagar si el Gerente General de la empresa le dio a conocer al empleado la filosofía que ellos poseen al incorporarse a la organización.

Tabla N° 19: Conocimiento del empleado sobre filosofía empresarial.

Cuando ingresó a la empresa ¿Se le explicó la filosofía empresarial que tienen? (misión, visión y valores).		
Alternativas	Frecuencia	%
Sí	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Gráfico N° 10: Conocimiento del empleado sobre filosofía empresarial.



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de las personas encuestadas, expresaron que no se les explicó la misión, visión y valores con los que cuenta la empresa; ya que desde el inicio de sus operaciones la organización no se ha enfocado en crear una identidad de quienes son y hacia dónde quieren llegar.

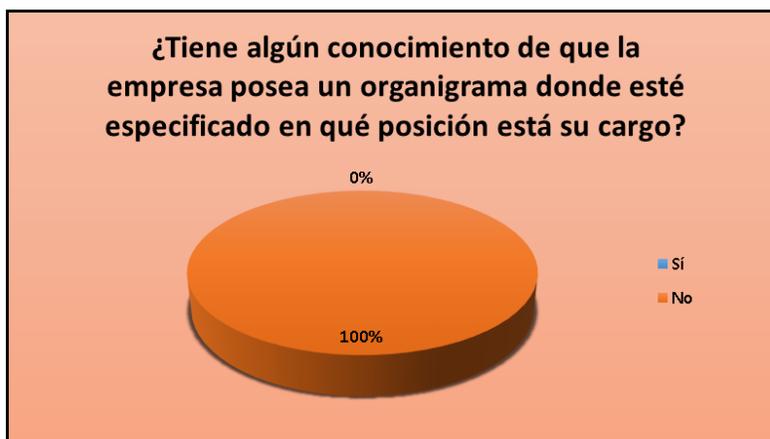
Interrogante N° 11: ¿Tiene algún conocimiento de que la empresa posea un organigrama donde esté especificado en qué posición está su cargo?

Objetivo: Conocer si se le mostró al empleado el organigrama de la empresa antes o durante la realización de sus labores.

Tabla N° 20: Conocimiento del empleado sobre organigrama de la empresa.

¿Tiene algún conocimiento de que la empresa posea un organigrama donde esté especificado en qué posición está su cargo?		
Alternativas	Frecuencia	%
Sí	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Gráfico N° 11: Conocimiento del empleado sobre organigrama de la empresa.



Interpretación: Según los resultados obtenidos la totalidad de los empleados afirmaron que desconocen que la empresa cuente con un organigrama, en el cual se detalle en qué área se encuentra ubicado el cargo que ellos desempeñan actualmente.

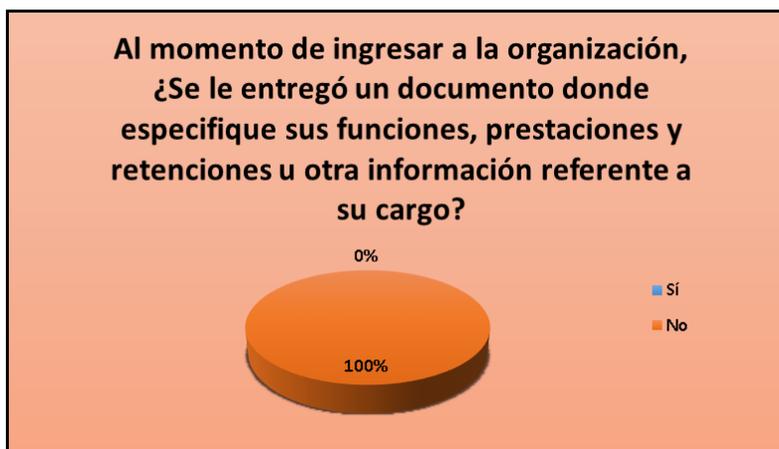
Interrogante N° 12: Al momento de ingresar a la organización, ¿Se le entregó un documento donde especifique sus funciones, prestaciones y retenciones u otra información referente a su cargo?

Objetivo: Investigar si se le entregó al empleado un documento sobre las funciones a realizar además de otra información referente al cargo que desempeña.

Tabla N° 21: Entrega de documento sobre funciones y otra información al empleado.

Al momento de ingresar a la organización, ¿Se le entregó un documento donde especifique sus funciones, prestaciones y retenciones u otra información referente a su cargo?		
Alternativas	Frecuencia	%
Sí	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Gráfico N° 12: Entrega de documento sobre funciones y otra información al empleado.



Interpretación: Según los datos recolectados, la población total encuestada manifestó que cuando ingresaron a la organización no recibieron ningún documento en físico que respaldara las funciones que realizarían en su cargo ni otra información referente a la misma; por lo que no tenían claridad de todas las actividades que desempeñarían.

Interrogante N° 13: ¿Tuvo dificultades al realizar sus tareas cuando empezó a laborar en la empresa?

Objetivo: Analizar si el empleado recibió una inducción o se le presentó algún problema en las tareas que realizaría en su puesto.

Tabla N° 22: Dificultad del empleado para realizar tareas al iniciar labores.

¿Tuvo dificultades al realizar sus tareas cuando empezó a laborar en la empresa?		
Alternativas	Frecuencia	%
Sí tuve dificultades	6	75%
No tuve dificultades	2	25%
Total	8	100%

Gráfico N° 13: Dificultad del empleado para realizar tareas al iniciar labores.



Interpretación: Según la información recolectada el 75% de los empleados respondieron que sí tuvieron dificultades para realizar sus tareas al iniciar sus labores debido a que no recibieron una inducción pertinente; por otra parte el 25% restante no se les presentó dificultad alguna porque ya tenían experiencia previa.

Interrogante N° 14: Si su respuesta fue sí, ¿A quién acudió para recibir retroalimentación?

Objetivo: Conocer a quién se dirigió el empleado para recibir ayuda cuando tuvo problemas al realizar sus tareas.

Tabla N° 23: Personas a quienes acudió para retroalimentar sus funciones.

Si su respuesta fue sí, ¿A quién acudió para recibir retroalimentación?		
Alternativas	Frecuencia	%
Gerente General	4	67%
Compañero de trabajo	2	33%
Nadie	0	0%
Total	6	100%

Gráfico N° 14: Personas a quienes acudió para retroalimentar sus funciones.



Interpretación: El 67% de las personas que presentaron dificultad para realizar sus funciones, se dirigieron al Gerente General para solventar las dudas o inconvenientes en sus labores cotidianas; en cambio el 33% restante acudieron a un compañero de trabajo que desempeñaba su mismo cargo.

Interrogante N° 15: ¿Se le realizó algún proceso de reclutamiento y selección de personal antes de ingresar a la empresa?

Objetivo: Conocer si el empleado recibió un proceso de reclutamiento y selección formal con lineamientos establecidos.

Tabla N° 24: Realización de proceso de reclutamiento y selección al empleado.

¿Se le realizó algún proceso de reclutamiento y selección de personal antes de ingresar a la empresa?		
Alternativas	Frecuencia	%
Sí	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Gráfico N° 15: Realización de proceso de reclutamiento y selección al empleado.



Interpretación: Los resultados muestran que el 100% de las personas encuestadas no se les realizó ningún proceso de reclutamiento y selección para formar parte de la organización por lo que no cuentan con lineamientos o un manual administrativo a seguir para contratar al capital humano idóneo.

Interrogante N° 16: ¿Por cuáles medios se dio cuenta que había una plaza vacante en la organización?

Objetivo: Identificar cuáles son los medios por lo que el empleado tuvo conocimiento que había un puesto vacante en la empresa SITA, S.A. DE C.V.

Tabla N° 25: Medios de reclutamiento por los cuales se enteró el empleado.

¿Por cuáles medios se dio cuenta que había una plaza vacante en la organización?		
Alternativas	Frecuencia	%
Redes sociales	0	0%
Ferías de empleo	0	0%
Televisión	0	0%
Radio	0	0%
Anuncios publicitarios	0	0%
Recomendación	6	75%
Por medio del Gerente	2	25%
Sitios de búsqueda de empleo	0	0%
Otro _____	0	0%
Total	8	100%

Gráfico N° 16: Medios de reclutamiento por los cuales se enteró el empleado.



Interpretación: Como se observa en la gráfica el 75% del personal encuestado expresó que el medio por el cual se enteraron de la plaza vacante fue por medio de una recomendación de empleados que ya se encontraban en la empresa; y el otro 25% es por recomendación personal del Gerente. Según los resultados obtenidos no existe un proceso de reclutamiento y selección formal para incorporar nuevo personal a la organización.

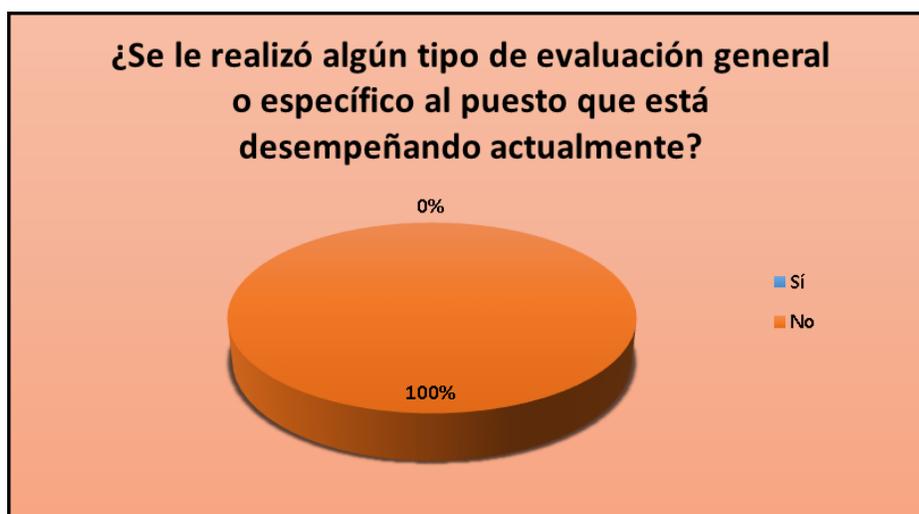
Interrogante N° 17: ¿Se le realizó algún tipo de evaluación general o específico al puesto que está desempeñando actualmente?

Objetivo: Descubrir si al empleado le aplicaron algún tipo de evaluación para optar al puesto que está desempeñando.

Tabla N° 26: Evaluaciones que se le realizó al empleado.

¿Se le realizó algún tipo de evaluación general o específico al puesto que está desempeñando actualmente?		
Alternativas	Frecuencia	%
Sí	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Gráfico N° 17: Evaluaciones que se le realizó al empleado.



Interpretación: Según los resultados el 100% de los empleados expresaron que no se les realizó ningún tipo de evaluación general o específica al cargo que están desempeñando; debido a la falta de implementación de estas pruebas no se logra medir con exactitud si el empleado es apto para la plaza vacante.

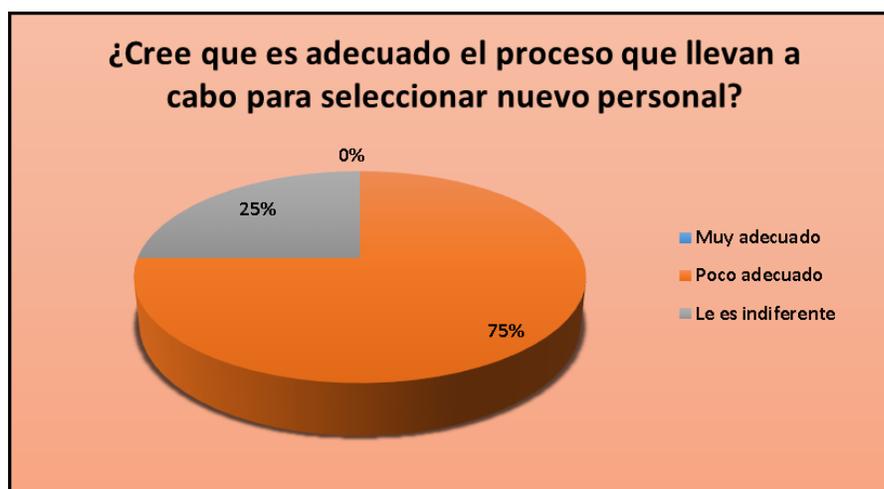
Interrogante N° 18: ¿Cree que es adecuado el proceso que llevan a cabo para seleccionar nuevo personal?

Objetivo: Conocer si el empleado considera necesario que la empresa lleve a cabo un proceso de reclutamiento y selección adecuado.

Tabla N° 27: Opinión del empleado sobre el proceso para contratar nuevo personal.

¿Cree que es adecuado el proceso que llevan a cabo para seleccionar nuevo personal?		
Alternativas	Frecuencia	%
Muy adecuado	0	0%
Poco adecuado	6	75%
Le es indiferente	2	25%
Total	8	100%

Gráfico N° 18: Opinión del empleado sobre el proceso para contratar nuevo personal.



Interpretación: De la totalidad de las personas encuestadas el 75% opinaron que es poco adecuado el proceso que se ha llevado a cabo hasta la fecha para realizar la contratación del nuevo personal, y el 25% restante expresaron que es indiferente para ellos el proceso que aplica la empresa para adquirir nuevo capital humano.

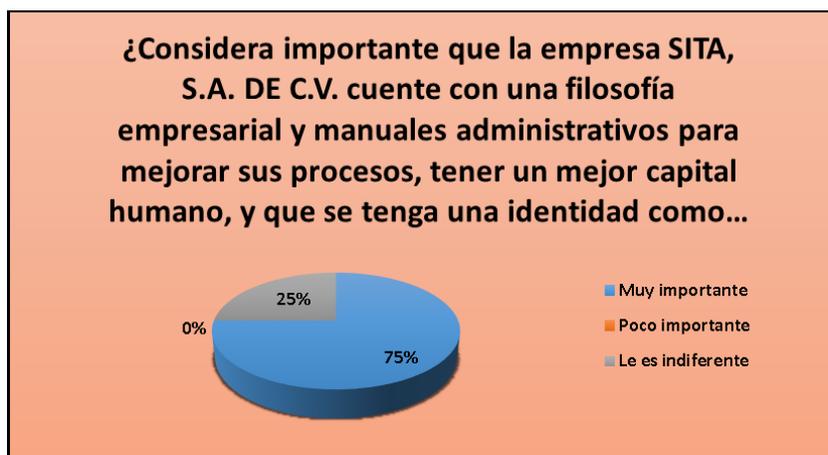
Interrogante N° 19: ¿Considera importante que la empresa SITA, S.A. DE C.V. cuente con una filosofía empresarial y manuales administrativos para mejorar sus procesos, tener un mejor capital humano, y que se tenga una identidad como organización?

Objetivo: Analizar si es importante para el empleado que se cuenten con manuales administrativos y una filosofía en beneficio del personal como de la organización en general.

Tabla N° 28: Importancia que le da el empleado que se cuente con manuales administrativos y filosofía empresarial.

¿Considera importante que la empresa SITA, S.A. DE C.V. cuente con una filosofía empresarial y manuales administrativos para mejorar sus procesos, tener un mejor capital humano, y que se tenga una identidad como organización?		
Alternativas	Frecuencia	%
Muy importante	6	75%
Poco importante	0	0%
Le es indiferente	2	25%
Total	8	100%

Gráfico N° 19: Importancia que le da el empleado que se cuente con manuales administrativos y filosofía empresarial.



Interpretación: En base a los resultados el 75% de los empleados encuestados consideran muy importante que la empresa SITA, S.A. DE C.V. cuente con una filosofía que los identifique como tal, implementando además manuales administrativos para el beneficio de toda la organización, y el 25% restante le es indiferente si la organización implementa o no estas herramientas administrativas.

1.8. DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.

En base a los resultados obtenidos mediante los instrumentos de investigación, el equipo de trabajo ha identificado las siguientes problemáticas:

- Desde el inicio de sus operaciones, la empresa no cuenta con una filosofía empresarial que les dé una identidad, ya que solamente posee el nombre de la empresa; pero no tienen una misión que los identifique quienes son como organización y que le ofrecen al cliente, una visión que los oriente hacia dónde quieren llegar a largo plazo, ni valores que aplican dentro de la organización. (Ver interrogante N° 13, Tabla N° 22, Gráfico N° 13 de cuestionario)
- Como empresa no tienen una estructura organizativa definida que les permita a los empleados identificar a que departamento pertenecen de la organización (Ver Interrogante N°5, Tabla N° 14, Gráfico N° 5 de cuestionario), ya que los empleados manifestaron que desconocen en qué departamento está ubicado su cargo (Ver Interrogante N°14, Tabla N° 23, Gráfico N° 14 de cuestionario); como consecuencia todos ellos reconocen como jefe inmediato al Sr. Rony García quien es el Gerente

General (Ver Interrogante N°6, Tabla N° 15, Gráfico N°6 de cuestionario) por lo que no tienen un subordinado inmediato relacionado al cargo que desempeñan.

- SITA, S.A. DE C.V. no posee con un Manual de Descripción de Puestos que detalle los cargos en la organización, sus funciones, competencias, valores, condiciones ambientales, finalidad del puesto, experiencia requerida, salario entre otros; además la falta de esta herramienta administrativa afecta en el proceso de reclutamiento y selección de personal. (Ver Anexo N° 1, pregunta N° 1 de entrevista) (Ver Interrogante N° 15, Tabla N° 24, Gráfico N° 15 de cuestionario)
- La falta de un Manual de Reclutamiento y Selección de Personal adecuado afecta en el proceso de reclutamiento, ya que no existen lineamientos establecidos a la hora de buscar como evaluar al nuevo personal, que formara parte de la institución (Ver Interrogante N° 18, Tabla N° 27, Gráfico N° 18 de cuestionario). Así como también, los medios no son los adecuados para buscar al capital humano que cumpla con las características requeridas, utilizando únicamente un método que no es muy efectivo y conlleva a seleccionar personas sin experiencia (Ver Anexo N° 1, preguntas N° 4 y 5 de entrevista) (Ver Interrogante N° 19, Tabla N° 28, Gráfico N° 19 de cuestionario).
- Debido a la ineficiencia del proceso de reclutamiento y selección de personal que desarrolla la empresa SITA, S.A. DE C.V. conlleva a una sobrecarga laboral cuando los nuevos empleados no tienen la capacidad de desempeñar sus funciones de manera correcta; como consecuencia ellos al abandonar la organización, las tareas que realizaban son asignadas a otro colaborador que desempeña las mismas funciones y al Gerente General (Ver Anexo N° 1, pregunta N° 8 de entrevista).
- Hasta la fecha la organización no realiza evaluaciones que midan la capacidad de los futuros empleados, por lo que caen en el error de contratar a personas que no cumplen con los lineamientos que el puesto les exige (Ver Anexo N° 1, pregunta N° 9 de entrevista) (Ver Interrogante N° 20, Tabla N° 29, Gráfico N° 20 de cuestionario).
- Estas problemáticas administrativas que se han expresado en este apartado no se han resuelto hasta la actualidad, porque no cuentan con un Departamento de Recursos Humanos o una persona especializada en esta área que brinde herramientas y soluciones a las problemáticas identificadas.

1.9. CONCLUSIONES.

- La empresa SITA, S.A DE C.V. no tienen bien segmentado su razón de ser mediante una misión, hacia donde quieren llegar o como se ven a largo plazo por medio de la visión, ni valores que los caracteriza y los defina para su crecimiento organizacional.
- Debido a la falta de un organigrama la organización no cuenta con Departamentos que identifiquen y separen cada uno de los cargos de acuerdo a su naturaleza, además no se define con claridad la cadena de mando de quien es su jefe inmediato.
- En conclusión, la organización no cuenta con un Manual de Descripción de Puestos que permita identificar a los colaboradores cuáles son sus tareas asignadas, requisitos a cumplir, horarios de trabajo, condiciones laborales, importancia de cada puesto de trabajo entre otras, que contribuya al ordenamiento de las actividades, deberes y responsabilidades de cada puesto.
- Se identificó que la empresa no cuenta con un Manual de Reclutamiento y Selección de Personal, plasmado en un documento escrito que permita incorporar al capital humano para cumplir con los requisitos del puesto de trabajo tomando de base el Manual de Descripción de Puestos y permita una mejor toma de decisión a la hora de contratar al nuevo personal.
- De acuerdo al diagnóstico realizado en la empresa, se observó que no existe una persona encargada de asumir el rol y cumplir con las funciones que implica el manejo del recurso humano, siendo este el intermediario entre el Gerente General y el personal que labora en la organización.

1.10. RECOMENDACIONES.

- Elaborar en la empresa una filosofía organizacional que incluya: logo, misión, visión, y valores que les permita tener una identidad y ventaja competitiva con otras empresas que se dedican al mismo rubro.
- Proporcionar a la empresa SITA, S.A. DE C.V. un organigrama donde se detalle las posiciones jerárquicas de cada cargo existente y las que se vayan creando en el transcurso del tiempo para ayudar a que las responsabilidades no se concentren en una sola persona y facilitar la toma de decisiones.
- Desarrollar un Manual de Descripción de Puestos por medio de la creación de perfiles que contengan toda la información necesaria que ayude a mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal y al mismo tiempo que contribuya al aprovechamiento máximo del trabajo de cada miembro del personal de la empresa.
- Implementar un Manual de Reclutamiento y Selección de Personal que garantice un proceso de contratación organizado, transparente y eficaz, para contribuir a que las plazas vacantes sean ocupadas por personal calificado.
- Proponer al Gerente General de la empresa SITA, S.A. DE C.V. la creación de un departamento de Recursos Humanos, que ayude a la creación e implementación de herramientas administrativas para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la empresa; mejorando así su eficiencia y eficacia en los procesos dentro de la organización.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE UN MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.

1. BREVE DESCRIPCIÓN DE PROPUESTA.

De acuerdo al marco de referencia del Capítulo I y al diagnóstico de la situación actual en el Capítulo II, el equipo de trabajo ha elaborado de forma creativa, única y tomando de base los conocimientos adquiridos en toda la carrera universitaria, la siguiente propuesta referente al tema “Manual de Descripción de Puestos para mejorar el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en Servicios Integrales de Trámites Aduanales, Sociedad Anónima de Capital Variable del departamento de San Salvador.”

Esta propuesta está compuesta en cuatro partes:

- Una filosofía empresarial comprendida por un logotipo de la empresa y un slogan para atraer la atención de los actuales y futuros clientes, además de una misión, visión, objetivos, estrategias y valores para dar a conocer quiénes son como organización, hacia dónde quieren llegar, qué objetivos se quieren lograr, cómo alcanzar dichos objetivos y qué principios le caracterizan.
- Un organigrama o estructura organizativa la cual está dividido en cuatro Departamentos encabezados por la junta de socios de SITA, S.A. DE C.V.; cada área tiene su propio jefe y los puestos inferiores de cada uno, abarcando la totalidad de puestos que existen actualmente en la empresa y los que el equipo de trabajo propone crear.
- Un Manual de Descripción de Puestos que contiene nueve perfiles de puestos entre el Gerente General, los que existen actualmente y los que se proponen implementar; la cual se detalla en cada uno la información general y detallada del puesto, requisitos, remuneración, prestaciones, jornada y ambiente de trabajo. Dicha información servirá tanto para los empleados que tengan un documento de todas las funciones que deben realizar, como para el Departamento de Recursos Humanos en tener detalladamente los requisitos para cubrir una plaza vacante mediante el proceso de Reclutamiento y Selección que llevarán a cabo, y además en otras herramientas administrativas que toman de base lo contenido en este manual.

- Un Manual de Reclutamiento y Selección de Personal para solventar las dificultades que la empresa ha tenido a la hora de contratar nuevo capital humano desde el inicio de sus operaciones. En este manual está explicado paso a paso los lineamientos que el Departamento de Recursos Humanos debe seguir para una correcta selección del o los mejores candidatos tomando de base el Manual de Descripción de Puestos creado y las políticas que rigen esta herramienta administrativa, y así tomar las mejores decisiones y que SITA, S.A. DE C.V. tenga el mejor recurso humano para aumentar su ventaja competitiva y lograr los objetivos propuestos.

2. ELABORACIÓN DE PROPUESTA.

A continuación, se presentará la propuesta elaborada por el equipo de trabajo el cual contiene la filosofía organizativa, organigrama y manuales administrativos explicados en el numeral uno del presente capítulo.

LOGOTIPO Y SLOGAN.

Para la implementación del logotipo y slogan de manera correcta y legal, se acudirá al Centro Nacional de Registros en horario de 7:30 am a 4:00 pm de lunes a viernes, específicamente al Registro de Propiedad Intelectual y se hará los siguientes trámites:

- El registro de emblema el cual sirve para otorgar el derecho del logotipo. Debe llenarse la solicitud de registro de emblema original en forma personal y en caso de no poderse, debe estar autenticada por un notario; además de 15 reproducciones originales de 8 x 8 centímetros del emblema colocados en un sobre, y otros requisitos que están establecidos en el artículo 10 de la Ley de Marcas. El formulario a llenar estará en el siguiente link: <https://www.cnr.gob.sv/?wpdmdl=2563>. El registro de emblema tiene un costo de \$75.00 que estará incluido al presupuesto estimado de la propuesta.
- El registro de slogan o expresión de publicidad comercial el cual sirve para otorgar derecho exclusivo de las expresiones de publicidad complementario a las marcas y nombres comerciales para atraer la atención de los consumidores o usuarios. Debe llenarse la solicitud de registro de Expresión o señal de publicidad comercial original en forma personal y en caso de no poderse, debe estar autenticada por un notario; además de 1 reproducción original de 8 x 8 centímetros del emblema colocados en un sobre, y otros

requisitos que están establecidos en el artículo 10 de la Ley de Marcas. El formulario a llenar estará en el siguiente link: <https://www.cnr.gob.sv/?wpdmdl=2564>. El registro de emblema tiene un costo de \$75.00 que estará incluido al presupuesto estimado de la propuesta.

El diseño ilustrativo del logotipo y slogan propuesto por el equipo de trabajo es el siguiente:



MISIÓN.

Brindar a todos nuestros clientes un servicio de calidad en la importación de vehículos usados hacia El Salvador con todas sus tramitaciones aduanales correspondientes para garantizar confiabilidad y seguridad en todo el proceso.

VISIÓN.

Convertirnos en una de las mejores agencias aduanales de importación de vehículos usados a nivel nacional.

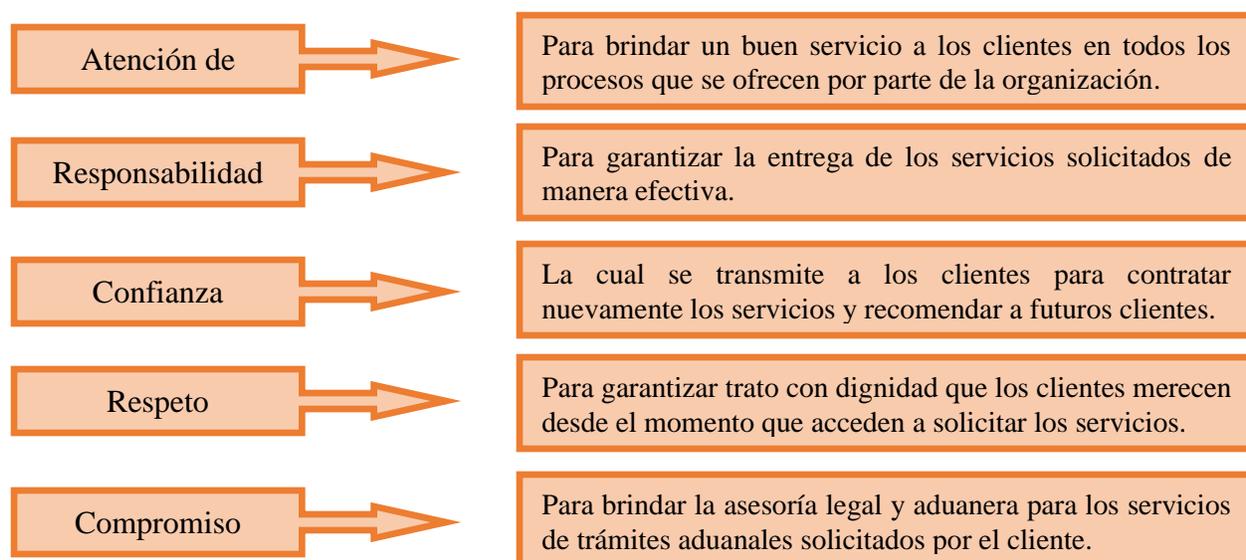
OBJETIVOS.

- Contar con personal calificado para asegurar el buen despacho de los vehículos importados y contribuya con la misión organizacional.
- Innovar los procesos que se llevan a cabo en la empresa para agilizar los servicios que brindan a sus clientes.
- Mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los clientes para satisfacer con eficiencia y eficacia sus necesidades.
- Ampliar la cartera de clientes que contribuya a un mejor posicionamiento dentro de su rubro comercial obteniendo así una mayor rentabilidad.

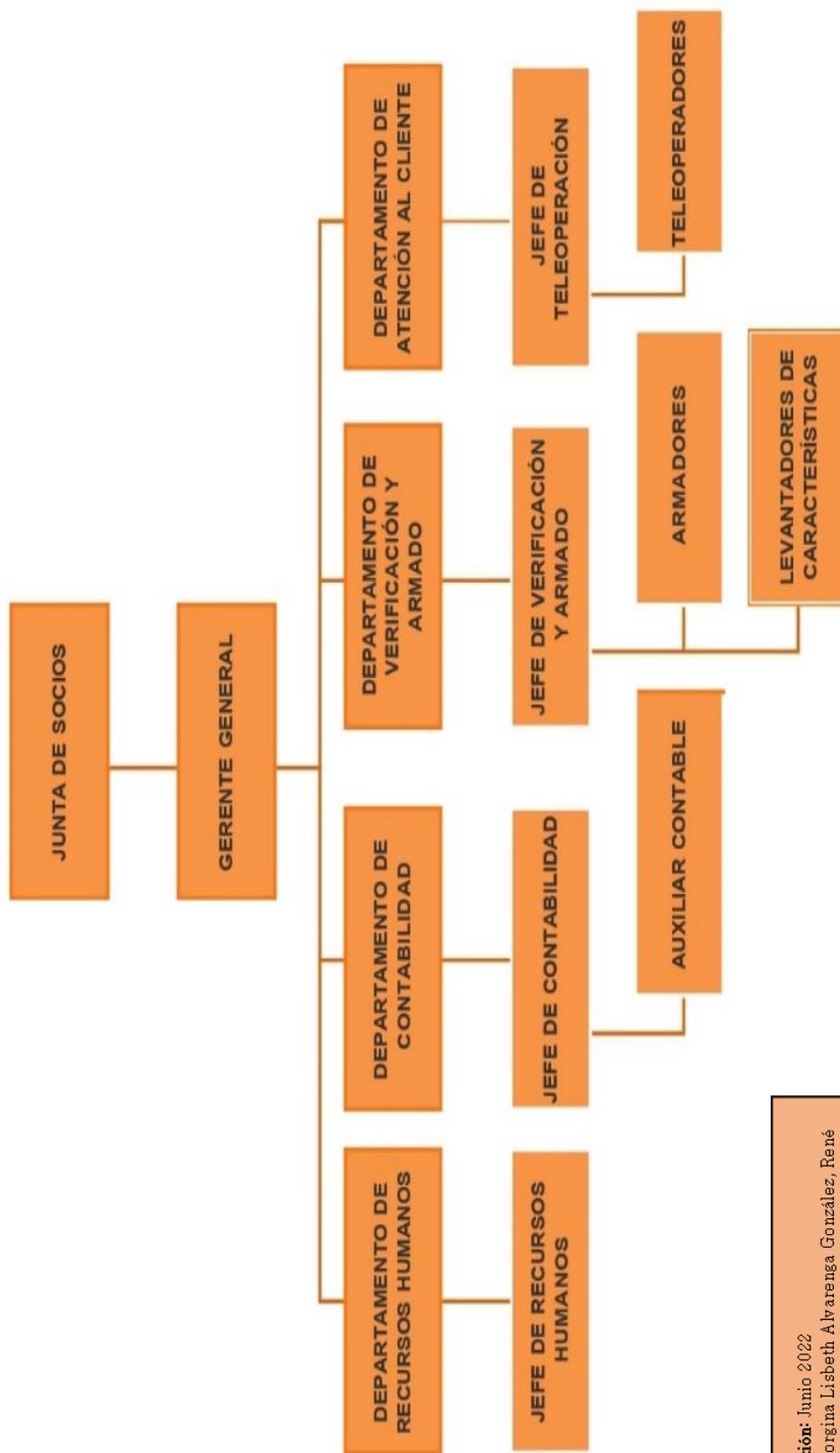
ESTRATEGIAS.

- Invertir en herramientas de trabajo necesarias para mejorar la productividad del personal.
- Desarrollar nuevas estrategias comerciales para mejorar la productividad de la empresa.
- Incentivar la puesta en operación de los programas para integrarlos a la organización.
- Establecer nuevas promociones y campañas para dar a conocer los servicios que se ofrecen y así aumentar las ventas.

VALORES.



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE SITA, S.A. DE C.V.



Fecha de Creación: Junio 2022
Creado por: Georgina Lisbeth Alvaranga González, René Isaac Ramírez Bolaños y Brenda Mayari Torres Guzmán.
Tipo: Mixto.
Estructura: Funcional.

Simbología:
 [] Unidad Organizativa
 — Línea Autoridad Formal



2022

SERVICIOS INTEGRALES DE
TRÁMITES ADUANALES,
S.A. DE C.V.

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

ÍNDICE.

ORGANIGRAMA

ESTRUCTURA DEL MANUAL.

Gerente General

Jefe de Recursos Humanos.

Jefe de Contabilidad.

Jefe Verificación y Armado.

Jefe de Teleoperación.

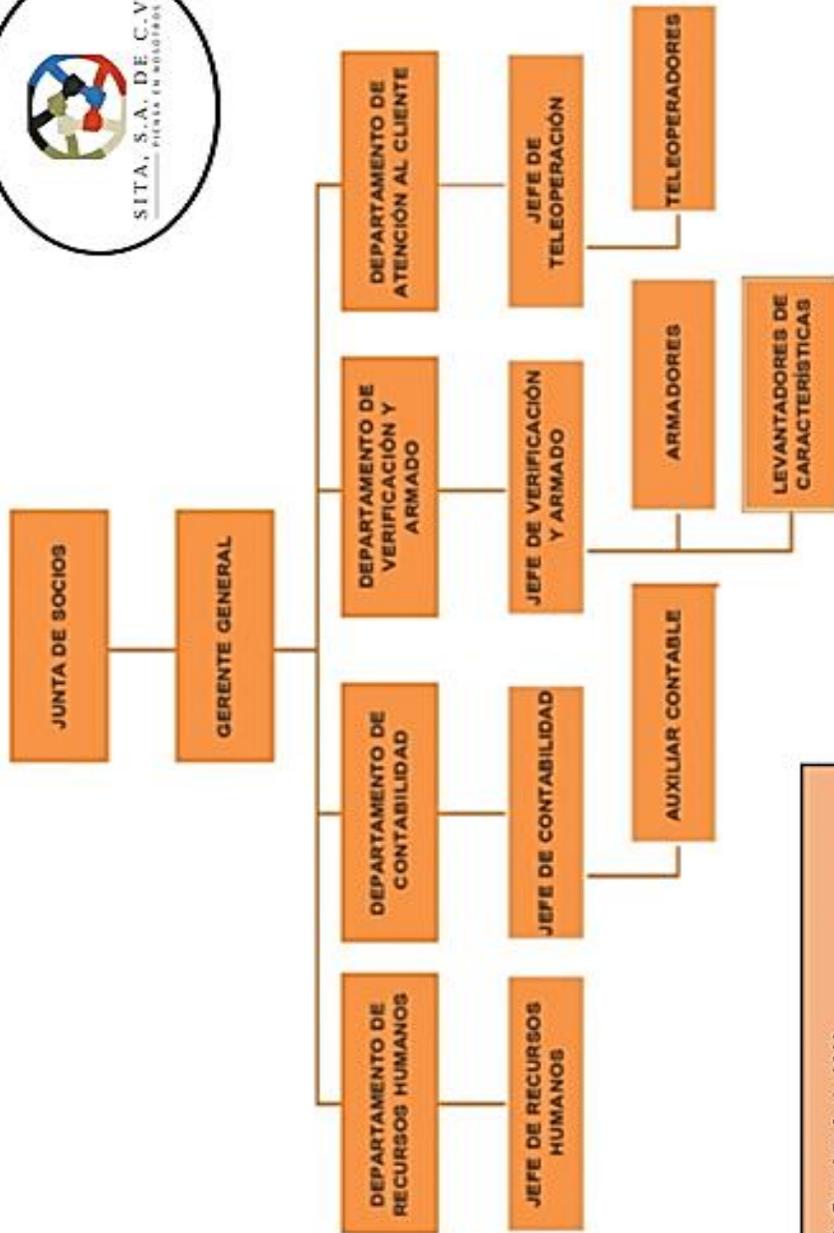
Auxiliar Contable.

Armador.

Levantador de Características.

Teleoperador.

ORGANIGRAMA



Fecha de Creación: Junio 2022
 Creado por: Georgina Lisbeth Alvaranga González, René Isaac Ramirez Bolaños y Brenda Mayari Torres Guzmán.
 Tipo: Mixto.
 Estructura: Funcional.

Simbología:
 [Rectángulo] Unidad Organizativa
 [Línea] Línea Autoridad Formal

ESTRUCTURA DEL MANUAL.

El presente Manual de Descripción de Puestos aplicado en la empresa SITA, S.A. DE C.V. está estructurado en cinco partes los cuales son:

Parte I: Información General del Puesto.

Parte II: Información Detallada del Puesto.

Parte III: Requisitos del Puesto.

Parte IV: Remuneración, Prestaciones y Jornada.

Parte V: Ambiente de Trabajo.

Cada uno de estos apartados contiene campos específicos a llenar. Cabe recalcar que estas partes lo deben contener cada uno de los puestos que existen actualmente y los que se crearán en el futuro sin excepción alguna. Puede tener modificación ya sea agregando o quitando criterios que queda a consideración del jefe de Recursos Humanos y del Gerente General, pero ninguno debe quedar vacío.

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES S.A. DE C.V.	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
ELABORADO EN AÑO 2022	

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO.	
Nombre del puesto:	Gerente General
Código del puesto:	GNTA-01
Área al que pertenece:	Gerencia General
Puesto subordinado a:	Junta de Socios
Número de ocupantes:	Una persona.
Ubicación física:	Instalaciones de SITA, S.A. DE C.V.

PARTE II: INFORMACIÓN DETALLADA DEL PUESTO.	
Finalidad del puesto:	Representante de planificar y dirigir la gestión técnica, operativa y administrativa de la entidad con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales establecidos cumpliendo con las políticas adoptadas.
Tareas a realizar:	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer planes de acción de acuerdo a la junta. • Crear e identificar oportunidades de negocio. Llevando a cabo los estudios de mercado. • Optimizar la capacidad de producción, el control de inventarios y tiempos de entrega del producto. • Coordinar la elaboración de planes de acción de los distintos departamentos. • Mantener contacto con todos los departamentos de la empresa para informar el proceso de importación de vehículos. • Realizar llamadas con diversos países para mantener contactos con el mercado externo e identificar oportunidades de negocios; así mismo participando en las principales negociaciones. • Participar en diferentes reuniones con socios y clientes. • Supervisar el cumplimiento logístico de las actividades.

PARTE III: REQUISITOS DEL PUESTO.	
Nivel académico:	Graduado de Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo, Economía, Ingeniería Industrial o carreras afines al cargo, de preferencia con cursos especializados en Trámites Aduanales.
Edad:	30 a 40 años.
Género:	Indiferente.
Estado civil:	Indiferente.
Años de experiencia:	Mínimo tres años.
Áreas de experiencia:	Tramitaciones de importación, Leyes Aduaneras y Documentación.
Licencia de conducir:	Si
Debe trasladarse a otro lugar:	Si
Habilidades en idiomas:	Inglés nivel avanzado.
Habilidades informáticas:	Manejo de Microsoft Office nivel avanzado.
Conocimientos adicionales:	Manejo de varios Idiomas, convertir diferentes divisas, dominio de herramientas tecnológicas.
Competencias:	Productividad, ética, liderazgo, adaptabilidad al cambio, resolución de problemas, innovación, comunicación, trabajo en equipo, empatía, orientación a resultados, integridad, iniciativa, negociación,
Valores:	Honestidad, respeto, responsabilidad, equidad, confianza, disciplina, tolerancia.

PARTE IV: REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y JORNADA.	
Salario a percibir bruto:	\$750.00
Período de pago:	Mensual.
Prestaciones a recibir:	Vacaciones, aguinaldo, pago de horas extras.
Retenciones a percibir:	ISSS, AFP y Renta.
Días laborales:	Lunes a viernes.
Horario de trabajo:	8:00 am a 4:00 pm

PARTE V: AMBIENTE DE TRABAJO.

Condiciones ambientales:	Buena iluminación, aire acondicionado, mobiliario y equipo adecuado, espacio suficiente para realizar sus labores.
Maquinaria y equipo que utilizará:	Computadora, impresora, teléfono, fotocopidora.
Esfuerzo físico:	Sentado la mayor parte del tiempo.
Enfermedades comunes que puede padecer:	Dolor de cabeza, dolor de espalda, estrés, dolor de cuello, irritabilidad en la vista.

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES S.A. DE C.V.	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
ELABORADO EN AÑO 2022	

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO.	
Nombre del puesto:	Jefe Verificación y Armado.
Código del puesto:	JVA-01
Área al que pertenece:	Departamento de Verificación y Armado.
Puesto subordinado a:	Gerente General.
Número de ocupantes:	Una persona.
Ubicación física:	Instalaciones de SITA, S.A. DE C.V.

PARTE II: INFORMACIÓN DETALLADA DEL PUESTO.	
Finalidad del puesto:	Servir de apoyo en las labores que realizan los armadores y levantadores de características, verificar que las actividades del Departamento se realicen de la mejor manera y facilitarle reportes al Gerente General de la situación actual del Departamento de Verificación y Armado para la toma de decisiones.
Tareas a realizar:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y ver que los empleados cuenten con los recursos necesarios para realizar sus labores. • Apoyar en tareas de completar formularios de características, además de la creación y almacenamiento de expedientes. • Verificar el correcto resguardo y orden de los expedientes físicos almacenados. • Capacitar a sus colaboradores en nuevas técnicas o modos de realizar las labores para garantizar su efectividad. • Solicitar al Departamento de Recursos Humanos insumos que lleguen a necesitar. • Brindar soluciones a problemas que surjan en las labores de sus subalternos. • Realizar informes del Departamento de Verificación y Armado al Gerente General. • Crear estrategias o técnicas para mantener motivados a los empleados.

- Verificar que se cumplan los objetivos propuestos.

PARTE III: REQUISITOS DEL PUESTO.

Nivel académico:	Técnico en Mecánica Automotriz.
Edad:	25 a 35 años.
Género:	Indiferente.
Estado civil:	Indiferente.
Años de experiencia:	Mínimo un año.
Áreas de experiencia:	Mecánica y Archivo.
Licencia de conducir:	Sí.
Debe trasladarse a otro lugar:	Sí.
Habilidades en idiomas:	Inglés con dominio básico.
Habilidades informáticas:	Manejo de Microsoft Office nivel intermedio.
Conocimientos adicionales:	Manejo de archivos.
Competencias:	Conocimiento de la industria y el mercado, aprendizaje continuo, trabajo en equipo, liderazgo, ética, iniciativa, disciplina, innovación, perseverancia.
Valores:	Responsabilidad, compromiso, empatía, determinación, flexibilidad, honestidad, respeto.

PARTE IV: REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y JORNADA.

Salario a percibir bruto:	\$425.00
Período de pago:	Mensual.
Prestaciones a recibir:	Vacaciones, aguinaldo, pago de horas extras.
Retenciones a percibir:	ISSS, AFP y Renta.
Días laborales:	Lunes a viernes.
Horario de trabajo:	8:00 am a 4:00 pm

PARTE V: AMBIENTE DE TRABAJO.	
Condiciones ambientales:	Buena iluminación, aire acondicionado, mobiliario y equipo adecuado, espacio suficiente para realizar sus labores.
Maquinaria y equipo que utilizará:	Herramientas de mecánica, computadora, impresora, fotocopidora, teléfono, lectores de códigos.
Esfuerzo físico:	En constante movimiento y sentado.
Enfermedades comunes que puede padecer:	Dolor de espalda, dolor de cabeza, estrés, dolor de cuerpo, irritabilidad de ojos.

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES S.A. DE C.V.	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
ELABORADO EN AÑO 2022	

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO.	
Nombre del puesto:	Jefe de Teleoperación.
Código del puesto:	JTO-01
Área al que pertenece:	Departamento de Atención al Cliente.
Puesto subordinado a:	Gerente General.
Número de ocupantes:	Una persona.
Ubicación física:	Instalaciones de SITA, S.A. DE C.V.

PARTE II: INFORMACIÓN DETALLADA DEL PUESTO.	
Finalidad del puesto:	Garantizar una correcta atención a los clientes, supervisión y control de llamadas, brindar la información necesaria que las personas solicitan y solucionar diferentes problemáticas que puedan acontecer.
Tareas a realizar:	<ul style="list-style-type: none"> •Controlar las llamadas que entran en las instalaciones. •Brindar soluciones a problemas que puedan darse con clientes. •Crear técnicas para mejorar la efectividad de los subalternos. •Capacitar al personal de manera constante para mejorar el servicio y trato a los clientes. •Apoyar a los teleoperadores en atender llamadas. •Solicitar al Departamento de Recursos Humanos insumos que lleguen a necesitar. •Realizar informes del Departamento de Atención al cliente hacia el Gerente General. •Crear estrategias o técnicas para mantener motivados a los empleados. •Verificar que se cumplan los objetivos propuestos.

PARTE III: REQUISITOS DEL PUESTO.	
Nivel académico:	Estudiante a nivel de cuarto año en carreras como Administración de Empresas, Mercadeo Internacional o carreras a fin.
Edad:	25 a 30 años.
Género:	Indiferente.
Estado civil:	Indiferente.
Años de experiencia:	Mínimo un año.
Áreas de experiencia:	Atención al cliente.
Licencia de conducir:	No.
Debe trasladarse a otro lugar:	No.
Habilidades en idiomas:	Inglés con dominio intermedio.
Habilidades informáticas:	Manejo de Microsoft Office nivel intermedio.
Conocimientos adicionales:	Supervisión en atención al cliente o ventas.
Competencias:	Comunicación, ética, resolución de problemas, liderazgo, tolerancia a la presión, orientación al cliente, trabajo en equipo, empatía, orientación a resultados, iniciativa.
Valores:	Responsabilidad, honestidad, responsabilidad, equidad, confianza, disciplina, tolerancia, autocontrol, respeto.

PARTE IV: REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y JORNADA.	
Salario a percibir bruto:	\$400.00
Período de pago:	Mensual.
Prestaciones a recibir:	Vacaciones, aguinaldo, pago de horas extras.
Retenciones a percibir:	ISSS, AFP y Renta.
Días laborales:	Lunes a viernes.
Horario de trabajo:	8:00 am a 4:00 pm

PARTE V: AMBIENTE DE TRABAJO.	
Condiciones ambientales:	Buena iluminación, aire acondicionado, mobiliario y equipo adecuado, espacio suficiente para realizar sus labores.
Maquinaria y equipo que utilizará:	Computadora, impresora, teléfono, fotocopidora, diadema.
Esfuerzo mental:	En constante movimiento y sentado.
Enfermedades comunes que puede padecer:	Dolor de espalda, dolor de cabeza, estrés, irritabilidad de ojos, infección en oídos.

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES S.A. DE C.V.	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
ELABORADO EN AÑO 2022	

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO.	
Nombre del puesto:	Auxiliar Contable.
Código del puesto:	AC-02
Área al que pertenece:	Departamento de Contabilidad
Puesto subordinado a:	Gerente General.
Número de ocupantes:	Una persona.
Ubicación física:	Instalaciones de SITA, S.A. DE C.V.

PARTE II: INFORMACIÓN DETALLADA DEL PUESTO.	
Finalidad del puesto:	Manejar archivos y procesos contables y aduanales, preparar cierres mensuales y anuales, organizar la información financiera y ayudar en actividades que el Jefe de Contabilidad le asigne.
Tareas a realizar:	<ul style="list-style-type: none"> •Apoyar en la elaboración de partidas de diario y mayor. •Realizar transferencias bancarias para pago de salarios a empleados. •Pagar a deudores por medio de transferencias o cheques. •Realizar procesos aduanales. •Apoyar en la realización de planillas de salarios y previsionales. •Realizar declaraciones de IVA y otros que sean necesarios. •Elaborar conciliaciones bancarias. •Garantizar el logro de los objetivos propuestos.

PARTE III: REQUISITOS DEL PUESTO.	
Nivel académico:	Bachillerato Técnico en Contaduría Pública indispensable y que sea estudiante universitario de tercer año en adelante en Contaduría Pública o Administración de Empresas.
Edad:	20 a 25 años.
Género:	Indiferente.

Estado civil:	Indiferente.
Años de experiencia:	Menos de un año.
Áreas de experiencia:	Contabilidad, Finanzas, Administración.
Licencia de conducir:	No.
Debe trasladarse a otro lugar:	Sí.
Habilidades en idiomas:	Inglés con dominio básico.
Habilidades informáticas:	Manejo de Microsoft Office nivel básico.
Conocimientos adicionales:	Elaboración de planillas y de todo el ciclo contable.
Competencias:	Ética, resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo, orientación a resultados, integridad, iniciativa, disciplina.
Valores:	Responsabilidad, honestidad, lealtad, confidencialidad, solidaridad, puntualidad.

PARTE IV: REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y JORNADA.

Salario a percibir bruto:	\$365.00
Período de pago:	Mensual.
Prestaciones a recibir:	Vacaciones, aguinaldo, pago de horas extras.
Retenciones a percibir:	ISSS, AFP y Renta.
Días laborales:	Lunes a viernes.
Horario de trabajo:	8:00 am a 4:00 pm

PARTE V: AMBIENTE DE TRABAJO.

Condiciones ambientales:	Buena iluminación, aire acondicionado, mobiliario y equipo adecuado, espacio suficiente para realizar sus labores.
Maquinaria y equipo que utilizará:	Computadora, impresora, teléfono, fotocopidora, calculadora, leyes financieras.
Esfuerzo físico:	Sentado la mayor parte del tiempo y en ocasiones dirigirse a otro lugar.
Enfermedades comunes que puede padecer:	Dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor de cuello, irritabilidad en la vista, estrés.

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES S.A. DE C.V.	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
ELABORADO EN AÑO 2022	

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO.	
Nombre del puesto:	Armador.
Código del puesto:	A-02
Área al que pertenece:	Departamento de verificación y Armado.
Puesto subordinado a:	Jefe de Verificación y Armado.
Número de ocupantes:	Dos personas.
Ubicación física:	Instalaciones de SITA, S.A. DE C.V.

PARTE II: INFORMACIÓN DETALLADA DEL PUESTO.	
Finalidad del puesto:	Crear de manera física y virtual los documentos que reciba de los levantadores de características y teleoperadores garantizando el correcto orden en el almacenamiento de estos.
Tareas a realizar:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir información del levantador de características y verificar que esté completa. • Digitar la información del formulario que elabora el levantador de características a la computadora. • Recibir la documentación para la tramitación y traslado del vehículo. • Verificar que se tenga todos los documentos tanto en físico como a computadora. • Imprimir o fotocopiar documentos para la creación del expediente físico. • Almacenar los expedientes físicos creados en orden de código en el lugar asignado. • Guardar los expedientes elaborados a computadora en la carpeta asignada con respaldo en la nube.

PARTE III: REQUISITOS DEL PUESTO.	
Nivel académico:	Bachillerato Técnico o General.
Edad:	18 en adelante.
Género:	Indiferente.
Estado civil:	Indiferente.
Años de experiencia:	Sin experiencia.
Áreas de experiencia:	Manejo de archivos si tuviese.
Licencia de conducir:	No.
Debe trasladarse a otro lugar:	No.
Habilidades en idiomas:	Inglés con dominio básico.
Habilidades informáticas:	Manejo de Microsoft Office nivel básico y correo electrónico.
Conocimientos adicionales:	Ninguno.
Competencias:	Orden, paciencia, síntesis, toma de decisiones, objetividad, meticulosidad, manejo de estrés, iniciativa, concentración
Valores:	Puntualidad, respeto, compromiso, responsabilidad, disciplina, honradez, compañerismo.

PARTE IV: REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y JORNADA.	
Salario a percibir bruto:	\$365.00
Período de pago:	Mensual.
Prestaciones a recibir:	Vacaciones, aguinaldo, pago de horas extras.
Retenciones a percibir:	ISSS, AFP y Renta.
Días laborales:	Lunes a viernes.
Horario de trabajo:	8:00 am a 4:00 pm

PARTE V: AMBIENTE DE TRABAJO.	
Condiciones ambientales:	Buena iluminación, aire acondicionado, mobiliario y equipo adecuado, espacio suficiente para realizar sus labores.
Maquinaria y equipo que utilizará:	Computadora, impresora, teléfono, fotocopidora.
Esfuerzo físico:	Sentado la mayor parte del tiempo y levantarse en ocasiones.
Enfermedades comunes que puede padecer:	Dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor de cuello, irritabilidad en la vista, estrés.

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES S.A. DE C.V.	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
ELABORADO EN AÑO 2022	

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO.	
Nombre del puesto:	Levantador de Características.
Código del puesto:	LC-02
Área al que pertenece:	Departamento de Verificación y Armado.
Puesto subordinado a:	Jefe de verificación y Armado.
Número de ocupantes:	Dos personas.
Ubicación física:	Fuera de instalaciones SITA, S.A. DE C.V.

PARTE II: INFORMACIÓN DETALLADA DEL PUESTO.	
Finalidad del puesto:	Llenar de manera correcta los formularios de los vehículos que serán entregados a los clientes y enviar dicha información a los armadores.
Tareas a realizar:	<ul style="list-style-type: none"> • Describir las características de los vehículos mediante un formulario (año, color, marca, estilo, chasis, tipo de auto, número de motor, kilómetros recorridos, entre otros que incluya el formulario). • Comprobar que el VIN de los vehículos coincida con el auto en evaluación. • Llenar el formulario de cada automóvil evaluado manualmente. • Verificar que los documentos estén en regla y coincida con los vehículos inspeccionados. • Entregar los formularios con la información completa y demás documentos a los armadores.

PARTE III: REQUISITOS DEL PUESTO.	
Nivel académico:	Bachiller Técnico en Mecánica Automotriz.
Edad:	18 años en adelante.
Género:	Indiferente.
Estado civil:	Indiferente.
Años de experiencia:	Sin experiencia.

Áreas de experiencia:	Mecánica General.
Licencia de conducir:	Sí.
Debe trasladarse a otro lugar:	Sí.
Habilidades en idiomas:	Inglés con dominio básico.
Habilidades informáticas:	Ninguna.
Conocimientos adicionales:	Ninguna.
Competencias:	Compromiso, comunicación, concentración, iniciativa, manejo de estrés, meticulosidad, paciencia, solución de problemas, trabajo en equipo, orden.
Valores:	Amabilidad, apoyo, colaboración, cumplimiento, confianza, empatía, esfuerzo, honestidad, honradez.

PARTE IV: REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y JORNADA.

Salario a percibir bruto:	\$365.00
Período de pago:	Mensual.
Prestaciones a recibir:	Vacaciones, aguinaldo, pago de horas extras.
Retenciones a percibir:	ISSS, AFP y Renta.
Días laborales:	Lunes a viernes.
Horario de trabajo:	8:00 am a 4:00 pm

PARTE V: AMBIENTE DE TRABAJO.

Condiciones ambientales:	Ninguna porque debe trasladarse al lugar donde se encuentran los vehículos.
Maquinaria y equipo que utilizará:	Herramientas de mecánica, formularios, lapiceros, sello.
Esfuerzo físico:	En constante movimiento todo el tiempo.
Enfermedades comunes que puede padecer:	Dolor de espalda, estrés, dolor de cabeza, dolor de cuello, dolor de pies.

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES S.A. DE C.V.	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
ELABORADO EN AÑO 2022	

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO.	
Nombre del puesto:	Teleoperador.
Código del puesto:	TO-02
Área al que pertenece:	Departamento de Atención al Cliente.
Puesto subordinado a:	Jefe de Teleoperación.
Número de ocupantes:	Dos personas.
Ubicación física:	Instalaciones de SITA, S.A. DE C.V.

PARTE II: INFORMACIÓN DETALLADA DEL PUESTO.	
Finalidad del puesto:	Encargado de la atención al cliente, solución de dudas o inconvenientes sobre productos que ofrecen en la empresa ya sea por llamada o vía correo electrónico.
Tareas a realizar:	<ul style="list-style-type: none"> •Recibir llamadas de clientes. •Anotar información del nuevo cliente, tipo de servicio que quiere y otra información para apertura de nuevo expediente. •Enviar información al armador para crear el expediente virtual y físico. •Atender consultas y quejas que los clientes tengan. •Asesorar a clientes sobre tramitaciones aduanales y otros servicios que brinda la empresa. •Comunicarse con el cliente por documentación faltante o seguimiento del proceso de traslado del vehículo.

PARTE III: REQUISITOS DEL PUESTO.	
Nivel académico:	Bachiller General o estudiante de segundo año en adelante en las carreras de Administración de Empresa, Mercado Internacional o a fines.
Edad:	18 años en adelante.
Género:	Indiferente.

Estado civil:	Indiferente.
Años de experiencia:	Sin experiencia.
Áreas de experiencia:	Atención al cliente si tuviese.
Licencia de conducir:	No.
Debe trasladarse a otro lugar:	No.
Habilidades en idiomas:	Inglés con dominio básico.
Habilidades informáticas:	Manejo de Microsoft Office nivel básico.
Conocimientos adicionales:	Ninguna.
Competencias:	Atención al cliente, comunicación, manejo de estrés, orden, orientación a resultados, paciencia, solución de problemas, trabajo en equipo.
Valores:	Amabilidad, apoyo, compromiso, confianza, disciplina, respeto, honestidad, responsabilidad.

PARTE IV: REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y JORNADA.

Salario a percibir bruto:	\$365.00
Período de pago:	Mensual.
Prestaciones a recibir:	Vacaciones, aguinaldo, pago de horas extras.
Retenciones a percibir:	ISSS, AFP y Renta.
Días laborales:	Lunes a viernes.
Horario de trabajo:	8:00 am a 4:00 pm

PARTE V: AMBIENTE DE TRABAJO.

Condiciones ambientales:	Buena iluminación, aire acondicionado, mobiliario y equipo adecuado, espacio suficiente para realizar sus labores.
Maquinaria y equipo que utilizará:	Computadora, impresora, teléfono, fotocopidora, diadema.
Esfuerzo físico:	Sentada la mayor parte del tiempo.
Enfermedades comunes que puede padecer:	Dolor de espalda, dolor de cabeza, estrés, irritabilidad de ojos, infección en oídos.

Manual de Descripción de Puestos aprobado por:

Gerente General de SITA, S.A. DE C.V.

Jefe de Recursos Humanos



2022

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, S.A. DE C.V.

MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
DE PERSONAL

ÍNDICE.

POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

Políticas de reclutamiento de personal.

Políticas de selección de personal.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

ANEXOS

Anexo N° 1: Formulario de Requisición de Personal.

Anexo N° 2: Anuncio publicitario.

POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

Políticas de reclutamiento de personal.

- Se tomará de base el Manual de Descripción de Puestos de la empresa para completar el Formulario de Requisición de Personal.
- Será indispensable que antes de llevarse a cabo el reclutamiento de personas ya sea interno o externo, debe estar aprobado el Formulario de Requisición de Personal tanto por el Departamento de Recursos Humanos como el Gerente General de la empresa.
- Se utilizará primero el reclutamiento interno para darles oportunidad a los empleados que laboran actualmente en SITA, S.A. DE C.V.; de no encontrarse, se procederá al reclutamiento externo.
- Debe seleccionarse como mínimo dos medios de reclutamiento para ampliar más las oportunidades.
- El anuncio publicitario deberá publicarse como mínimo cinco días en los medios de reclutamiento seleccionado a excepción cuando es por ferias de empleo u otra en la que no se pueda ser muy amplio el plazo.
- Se publicará al menos una vez al día el anuncio publicitario a utilizar en los medios de reclutamiento seleccionados en el plazo que se haya establecido difundirlo a excepción cuando es por ferias de empleo u otra en la que no se pueda ser muy amplio el período.
- La recepción de currículum debe ser solamente de manera digital, salvo excepciones que puedan surgir al momento del proceso y que sean autorizadas por el Departamento de Recursos Humanos.

- No habrá número máximo de recibimiento de currículum, todos los candidatos tendrán la misma oportunidad desde el momento de la recepción de dicho documento.
- Solamente se recibirán currículum en el correo electrónico establecido en el anuncio publicitario, salvo que se establezca otro medio de recepción.

Políticas de selección de personal.

- Se estudiará cada uno de los currículum recibidos para descartar aquellos que no cumplen con lo establecido a las especificaciones que el puesto requiere.
- La selección o descarte de los aspirantes no influirá en aspectos como: raza, sexo, lugar de residencia, preferencia política o sexual, religión y otros que no tengan que ver con el desempeño del candidato en el puesto de trabajo.
- A los candidatos que se llamarán para entrevista preliminar, se les llamará dos veces al número de celular expresado en el currículum, de no contestar en ninguna de las dos veces, se descartará automáticamente.
- Todos los candidatos a la plaza vacante deberán someterse a las entrevistas y pruebas a realizarse en el proceso.
- Al momento de las entrevistas preliminares, se harán de manera individual y se evaluará tanto la puntualidad, vestimenta, prácticas de cortesía, como también aspectos generales a evaluar como experiencia, conocimientos, habilidades, y otras.
- Para los candidatos que pasen al siguiente filtro de las pruebas de conocimientos específicos, se tomarán como mínimo dos y máximo cinco candidatos, para así tomar en consideración aquellos con mayor puntuación o convencimiento de la entrevista preliminar.
- A los candidatos seleccionados se les llamará dos veces; en caso de no contestar, se contactará al siguiente con la puntuación que le prosigue.
- Las pruebas de conocimiento específico serán de respuesta abierta y sus interrogantes serán de acuerdo a los conocimientos necesarios de la plaza vacante existente.

- Se seleccionará al candidato con la puntuación más alta obtenida en las pruebas de conocimiento específico; de no querer la vacante, se contactará al segundo y así sucesivamente.
- De no aceptar la vacante todos los candidatos evaluados por el motivo que fuere, se procederá de nuevo con el reclutamiento externo a partir de la publicación del anuncio.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

No.	Actividad a realizar	Detalle de actividad	Responsabilidad
	<div style="border: 1px solid black; background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Inicio</div> <p style="text-align: center;">↓</p>		
1	<div style="border: 1px solid black; background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Identificación de vacante</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Existe una vacante ya sea porque el empleado dejó de laborar o se ha creado un nuevo puesto	Departamento que presenta la vacante
2	<div style="border: 1px solid black; background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Actualización de Manual de Puestos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Se debe asegurar que el Manual de Descripción de Puestos esté actualizado	Departamento de Recursos Humanos
3	<div style="border: 1px solid black; background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Llenado de formulario</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Llenar Formulario de Requisición de Personal para que sea aprobado por el Gerente General	Departamento de Recursos Humanos
	Continúa en página siguiente		

Viene de página anterior			
4	<p>¿Se aprueba el formulario ?</p> <p>Sí</p> <p>No</p> <p>3</p>	El Jefe de Recursos Humanos entrega el formulario al Gerente General para su aprobación, rechazo por falta de recursos, o debe modificarse	Departamento de Recursos Humanos y Gerente General
5	<p>Reclutamiento interno</p>	Se verificará en la base de datos si un empleado cumple con los requisitos a exigir	Departamento de Recursos Humanos
6	<p>Llamado de candidato</p>	Recursos Humanos se contactará con el empleado que cumple con los requisitos para explicarle sobre la nueva vacante	Departamento de Recursos Humanos
7	<p>¿Acepta el candidato ?</p> <p>Sí</p> <p>No</p> <p>12</p>	El empleado decide si aceptar el nuevo puesto o desea continuar al que está laborando actualmente	Empleado de SITA, S.A. DE C.V.
8	<p>Ascenso de candidato</p>	El empleado asciende a su nuevo puesto de trabajo con todas las especificaciones que describa el Manual de Descripción de Puestos	Empleado de SITA, S.A. DE C.V.
9	<p>Nueva vacante</p>	El ascenso del empleado ha provocado que su puesto anterior esté vacante, por lo que debe iniciarse un nuevo proceso para cubrir la plaza	Departamento de Recursos Humanos
10	<p>Llenado de formulario</p>	Llenar Formulario de Requisición de Personal para que sea aprobado por el Gerente General	Departamento de Recursos Humanos
Continúa en página siguiente			

	Viene de página anterior		
11		El Jefe de Recursos Humanos entrega el formulario al Gerente General para su aprobación, rechazo por falta de recursos, o debe modificarse	Departamento de Recursos Humanos y Gerente General
12		Se dará inicio al reclutamiento externo para cubrir la vacante ya sea porque no se encontró al candidato o el ascenso del empleado dejó su puesto de trabajo disponible	Departamento de Recursos Humanos
13		Se seleccionará el medio de reclutamiento que pueden ser: anuncios o publicaciones en sitios de búsqueda de trabajo o redes sociales, ferias de empleo	Departamento de Recursos Humanos
14		Llenar anuncio publicitario que se utilizará en los medios de reclutamiento seleccionado anteriormente	Departamento de Recursos Humanos
15		Se publicará el anuncio en los medios de reclutamiento para que los candidatos que deseen participar envíen sus currículum actualizados	Departamento de Recursos Humanos
16		Se recibirán los currículum de los candidatos que han aplicado a la publicación de vacante	Departamento de Recursos Humanos
17		Se descartarán aquellos candidatos que no cumplen con los requisitos establecidos	Departamento de Recursos Humanos
	Continúa en página siguiente		

Viene de página anterior			
18	<p style="text-align: center;">Entrevista preliminar</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Serán de manera individual y se les evaluará desde el momento que ingresan a las instalaciones de SITA hasta las preguntas que se le realizarán</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos y candidatos a ocupar nueva vacante</p>
19	<p style="text-align: center;">Evaluación general de entrevistas</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se evaluará cada una de las entrevistas hechas para decidir los candidatos más convincentes de pasar a la siguiente etapa</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>
20	<p style="text-align: center;">Segundo filtro de candidatos</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se seleccionarán entre dos y tres candidatos que son los que resultaron mejor evaluados y citarlos a la realización de pruebas</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>
21	<p style="text-align: center;">Pruebas de conocimiento</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se harán pruebas de conocimiento específicas de acuerdo al cargo vacante a los candidatos seleccionados en el segundo filtro</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos y candidatos a ocupar nueva vacante</p>
22	<p style="text-align: center;">Calificación de resultados y selección de candidato</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El candidato con la mayor calificación obtenida en las pruebas de conocimiento específicas será el seleccionado para cubrir la vacante existente</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>
23	<p style="text-align: center;">Contacto con candidato</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se llamará de manera telefónica al candidato para comunicarle que fue seleccionado y si desea aún ocupar la vacante</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>
24	<pre> graph TD A{¿Acepta el candidato?} -- Sí --> B[] A -- No --> C((15)) </pre>	<p>El candidato seleccionado decide si aún desea la vacante o no</p>	<p>Candidato a ocupar nueva vacante</p>
Continúa en página siguiente			

	Viene de página anterior		
25	<p style="text-align: center;">Vacante ocupada</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p style="text-align: center;">El candidato está listo para formar parte de la empresa SITA, S.A. DE C.V. y proseguir con su contratación</p>	<p style="text-align: center;">Departamento de Recursos Humanos y candidato a ocupar nueva vacante</p>
	<p style="text-align: center;">Fin</p>		

Anexo N° 1: Formulario de Requisición de Personal.

Servicios Integrales de Trámites Aduanales,
Sociedad Anónima de Capital Variable
Departamento de Recursos Humanos
Formulario de Requisición de Personal



Fecha de requisición _____

Número de requisición: _____

Departamento que solicita el puesto: _____

Nombre del puesto a requerir: _____

Código del puesto: _____

Función del puesto: _____

Tipo de contrato: Tiempo completo () Medio tiempo () Por horas ()

Fecha de ingreso solicitada: _____

Motivo de requisición:

Puesto vacante () Razones que originaron la vacante: _____

Nuevo puesto () Razones que originaron el nuevo puesto: _____

Requisitos necesarios para el puesto:

Nivel académico necesario: _____

Edad mínima y máxima: _____ Género: _____

Licencia de conducir y disponibilidad para viajar: _____

Estado civil: _____ Años de experiencia: _____

Áreas de experiencia: _____

Habilidades idiomas e informáticas _____

Valores y competencias necesarias: _____

Salario bruto que va a recibir y período de pago: _____

Prestaciones y retenciones: _____

Horario de trabajo en día y tiempo: _____

Funciones que va a desarrollar: _____

Aprobado por: _____

Gerente General

Jefe de Recursos Humanos

Si es rechazado, indique las razones u observaciones:

Anexo N° 2: Anuncio publicitario.

¡TE ESTAMOS BUSCANDO!

LA EMPRESA "SITA S.A. DE C.V." LÍDER IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS USADOS, ESTAMOS EN LA BÚSQUEDA DEL SIGUIENTE PERFIL:

NOMBRE DEL PUESTO:

REQUISITOS:

HABILIDADES:

VALORES Y COMPETENCIAS:

TE OFRECEMOS:

SI TIENES TODO LO REQUERIDO Y QUIERES FORMAR PARTE DE ESTA ORGANIZACIÓN, NO DUDES EN APLICAR Y ENVÍA TU CURRÍCULUM VITAE ACTUALIZADO AL CORREO sita2018rrhh@gmail.com COLOCANDO EN EL ASUNTO EL NOMBRE DE LA PLAZA.

SERVICIOS INTEGRALES DE TRÁMITES ADUANALES, S.A. DE C.V.



3. PRESUPUESTO DE GASTOS PARA PUESTA EN MARCHA DE PROPUESTA.

Servicios Integrales de Trámites Aduanales, S.A. DE C.V. Presupuesto de gastos estimado para implementación de proyecto de grado año 2022				
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal	Total
Recursos Materiales y Trámites				\$176.55
Impresión de manuales	9	\$1.75	\$15.75	
Libretas de notas	9	\$0.95	\$8.55	
Lapiceros	9	\$0.25	\$2.25	
Solicitud de registro de emblema	1	\$75.00	\$75.00	
Solicitud de registro de expresión de publicidad comercial	1	\$75.00	\$75.00	

Detalle	Valor mensual	Valor anual	Subtotal	Total
Recursos Humanos				\$15,062.25
Contratación Jefe de Recursos Humanos	\$650.00	\$7,800.00	\$7,800.00	
Prestaciones			\$422.50	
Aguinaldo ($\$650.00 / \text{salario de 15 días} = \325.00)		\$325.00		
Vacaciones ($\$650.00 / \text{salario de 15 días} = \$325.00 \times 30\% = \$97.50$)		\$97.50		
Retenciones			\$685.75	
ISSS patrono ($\$650.00 \times 7.5\%$)	\$48.75	\$585.00		
AFP patrono ($\$650.00 \times 7.75\%$)	\$50.38	\$100.75		
Contratación Jefe de Verificación y Armado	\$425.00	\$5,100.00	\$5,100.00	
Prestaciones			\$276.25	
Aguinaldo ($\$425.00 / \text{salario de 15 días} = \212.50)		\$212.50		
Vacaciones ($\$425.00 / \text{salario de 15 días} = \$212.50 \times 30\% = \$63.75$)		\$63.75		
Retenciones			\$777.75	
ISSS patrono ($\$425.00 \times 7.5\%$)	\$31.88	\$382.50		
AFP patrono ($\$425.00 \times 7.75\%$)	\$32.94	\$395.25		
Gastos Imprevistos ((Recursos Materiales y Trámites + Recursos Humanos) x 5%)				\$761.94
Total de Presupuesto (Recursos Materiales y Trámites + Recursos Humanos + Gastos Imprevistos)				\$16,000.74

4. CRONOGRAMA PARA PUESTA EN MARCHA.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA PUESTA EN MARCHA DE PROPUESTA																									
N°	MES Y SEMANA	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				PERSONAS RESPONSABLES							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Preparación de documentos y exposición de propuesta.																							Equipo de trabajo	
2	Exposición de propuesta a Gerente General de empresa SITA, S.A. DE C.V.																								Equipo de trabajo
3	Evaluación de propuesta.																								Gerente General
4	Aprobación de propuesta.																								Gerente General
5	Creación de nuevos departamentos y puestos según organigrama.																								Gerente General
6	Aprobación de recursos materiales y financieros necesarios para puesta en marcha																								Gerente General
7	Contratación de nuevo personal requerido según Manual de Descripción de Puestos y Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal aprobado.																								Gerente General
8	Capacitación de antiguo y nuevo personal sobre propuesta.																								Jefe de Recursos Humanos y Gerente General
9	Puesta en marcha de propuesta.																								Jefe de Recursos Humanos y Gerente General
10	Supervisión de propuesta en marcha y solución de inconvenientes a presentar.																								Jefe de Recursos Humanos y Gerente General

BIBLIOGRAFÍA.

Libros.

- Chiavenato, Idalberto, 2007, Administración de Recursos Humanos, octava edición, México, Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto, 2011, Administración de Recursos Humano, novena edición, México, Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto, 2009, Gestión del Talento Humano, tercera edición, México, Editorial McGraw-Hill.
- Crespo, Gisselle, 2013, La Gestión Moderna de Recursos Humano, primera edición, Buenos Aires, Eudeba.
- Dolan, Simon L. y otros, 2007, La Gestión de los Recursos Humanos, tercera edición, España, Editorial McGraw-Hill.
- Gómez - Mejía, Luis y otros, 2008, Gestión de Recursos Humano, quinta edición, España, Editorial C/ Ribera del Loira.
- Louffat, Enrique, 2011, Administración del Potencial Humano, primera edición, Argentina, Cengage Learning Argentina.
- Sampieri, Roberto, 2014, Metodología de la Investigación, Sexta Edición, México, Mc Graw Hill.
- Serrano, Alexis, 2007, Administración de Personas, primera edición, El Salvador, Editorial Talleres Gráficos UCA.

Leyes.

- Constitución de la República de El Salvador, Decreto Constituyente No. 38 del 15 de diciembre de 1983, Publicado en Diario Oficial No. 234, Tomo 281, publicado el 16 de diciembre de 1983.
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA), aprobado el 13 de diciembre de 1963, Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No.41, publicado el 18 de febrero de 1966.
- Código de Comercio, Decreto Legislativo No. 671, emitido el 08 de mayo de 1970, Publicado en Diario Oficial No. 140, Tomo 228, publicado el 31 de julio 1970.
- Código de Trabajo, Decreto Legislativo No. 15 emitido el 23 de junio de 1972, Publicado en Diario Oficial No. 142, Tomo 236, publicado el 31 de julio de 1972.
- Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos, Decreto Legislativo No. 868, emitido el 06 de junio de 2002, Publicado en Diario Oficial No. 125, Tomo 356, publicado el 08 de julio de 2002.
- Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Decreto Legislativo No. 477 emitido el 19 de octubre de 1995, Publicado en Diario Oficial No. 212, Tomo No. 329, publicado el 16 de noviembre de 1995.
- Ley del Seguro Social y sus Reglamentos, emitido el 31 de mayo de 2010, Publicado en Diario Oficial No. 101, Tomo No. 387, publicado el 01 de junio de 2010.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, Decreto Legislativo No. 927, emitido el 07 de septiembre de 2006, Publicado en Diario Oficial No. 171, Tomo No. 372, publicado el 14 de septiembre de 2006.
- Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA), Resolución No. 224-2008 (COMIECO-XLIX). Aprobada el 25 de Abril del 2008, Publicada en La

Gaceta Nos. 136, 137, 138, 139, 140, 141 y 142 del 17, 18, 21, 22, 23, 24 y 25 de Julio del 2008.

Otros.

- <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/312332477.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1: Entrevista realizada al Gerente General.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS



Lugar, fecha y hora: Pollo Campero sucursal metrosur, sábado 28 de agosto del 2021, 2:30 p.m.

Entrevista dirigido a: Gerente General de SITA, S.A. DE C.V.

Objetivo: Conocer sobre los problemas que han surgido por la falta de manuales administrativos desde sus inicios de operaciones hasta la actualidad, para así brindar una solución a corto y largo plazo.

GUÍA DE PREGUNTAS.

Pregunta 1: ¿Tiene algún conocimiento sobre la finalidad que tiene un análisis y descripción de puestos?

Objetivo: Indagar si el Gerente General de la empresa conoce el propósito que tiene un Manual de Descripción de Puestos.

Respuesta del entrevistado: La verdad no, es primera vez que escucho sobre ese término, así que no sabría responderle a esa pregunta.

Interpretación: El Gerente General no maneja la definición de un análisis y descripción de puestos ya que desde que la empresa inicio sus operaciones en el año 2018 nunca han implementado un manual administrativo.

Pregunta 2: ¿Qué aspectos o información considera que deben ser importantes en un Manual de Descripción de Puestos para su empresa?

Objetivo: Conocer el grado de importancia que tendría la implementación de un Manual de Descripción de Puestos para la empresa.

Respuesta del entrevistado: Después de la explicación que me han dado, considero que ciertos aspectos que deben ser importantes sería como la experiencia del empleado, su horario de entrada y salida, cuánto se les paga, qué hace en su puesto, el equipo que usarán para trabajar como computadoras e impresora por ejemplo, conocimientos que tiene en el puesto, por decir algunos.

Interpretación: Después de explicar el concepto sobre el análisis y descripción de puestos a la persona entrevistada, brindó ciertos elementos que son necesarios para este manual administrativo por lo que logro comprender la explicación proporcionada.

Pregunta 3: ¿Ha tenido problemas con sus empleados porque no cuentan con un documento que les mencione de forma clara sus funciones dentro de la empresa?

Objetivo: Identificar los diferentes problemas que ha ocasionado la falta de un Manual de Descripción de Puestos para la empresa.

Respuesta del entrevistado: Para serle sincero sí, especialmente cuando los empleados son nuevos, como no tenemos un documento o papel que diga qué debe hacer en su puesto sino que se hace hablado conmigo y los compañeros que ya tienen tiempo acá y saben mejor, al principio se les olvida ciertas cosas o se confunden por lo que me preguntan de nuevo o a alguno de los compañeros, entonces hay que estarles diciendo varias veces hasta que llega el momento en que dominan lo que hacen.

Interpretación: En la empresa se han enfrentado con muchos problemas a la hora de desempeñar sus funciones en el cargo, debido a que no se encuentran plasmadas en un documento que los respalde y a consecuencia de ello recurren al Gerente General o a otro compañero destacado en su mismo cargo.

Pregunta 4: ¿Qué medios de reclutamiento de personal lleva a cabo para llenar una vacante? Por ejemplo publicaciones en periódicos, buscadores de empleos, redes sociales, entre otros.

Objetivo: Determinar los medios de reclutamiento que posee la empresa SITA, S.A. DE C.V.

Respuesta del entrevistado: Desde que empezamos a funcionar como empresa, el único medio que hemos usado es por medio de recomendaciones y personas de confianza, si hay un puesto vacante y conozco a alguien que pueda cubrirlo me comunico con esa persona si desea trabajar acá, o si uno de los empleados conoce a alguien de igual modo, lo traen con mi persona, les explico qué se hace y si acepta, los capacitamos entre los compañeros y yo, pero no tenemos una manera formal de buscar nuevos empleados.

Interpretación: El único medio de reclutamiento que ha utilizado ha sido por recomendación personal, por lo que no cuentan con un proceso de reclutamiento formal; esto le ha traído desventajas con los futuros empleados que se incorporan a la empresa debido a que ellos no tienen experiencia en los cargos asignados.

Pregunta 5: ¿Qué tan efectivos han sido estos métodos?

Objetivo: Verificar la efectividad del método de reclutamiento que llevan a cabo en la empresa

Respuesta del entrevistado: Se puede decir que no es muy efectivo porque en ocasiones han venido personas que son de nuestra confianza como amigos o personas cercanas, los hemos capacitado y no dan el ancho así que se retiran de la empresa.

Interpretación: La empresa no hace las pruebas necesarias de reclutamiento y selección de personal que existen a la hora de contratar; debido a esto no se observan los resultados esperados en los empleados llegando al punto de renunciar a su cargo.

Pregunta 6: ¿Cree que es importante contar con Manual de Descripción de Puestos para buscar a las personas idóneas y por qué?

Objetivo: Conocer la importancia de implementar un Manual de Descripción de Puestos como herramienta de apoyo en el proceso de reclutamiento y selección.

Respuesta del entrevistado: Si es importante después de lo que hemos hablado porque así sabemos qué requisitos necesitamos para contratar a alguien en algún puesto, lo que vamos a ofrecerle, y no solo buscar a personas de confianza como les dije antes, sino a personas nuevas por así decirlo, que tienen el potencial para trabajar acá.

Interpretación: El Gerente General expresa que si es beneficioso contar con un Manual de Descripción de Puestos, ya que les proporcionara los lineamientos o requisitos que se necesita para llenar una plaza vacante en la empresa y así atraer nuevo capital humano.

Pregunta 7: ¿Por cuáles medios considera que son los más favorables para usted buscar nuevo personal?

Objetivo: Identificar los medios de reclutamiento de personal que son más accesibles para la empresa.

Respuesta del entrevistado: Para hacerlo más económico porque nuestra empresa es pequeña y no tenemos tanta disponibilidad para pagar anuncios en periódicos o por televisión, se realizaría por medio de redes sociales como Facebook o sitios de búsqueda de trabajo.

Interpretación: Por tratarse de una microempresa se considera que los medios más accesibles de reclutamiento y selección de personal, podrían ser mediante páginas de búsqueda de trabajo en internet o publicaciones en redes sociales que posea la empresa con el objetivo de minimizar costos.

Pregunta 8: ¿Qué sucede cuando no logra llenar una vacante y qué decisiones toma al respecto?

Objetivo: Establecer las diferentes soluciones que se aplican cuando no se cubre una plaza vacante.

Respuesta del entrevistado: Como les mencioné antes, hay ocasiones que no llenamos una vacante porque la persona no da el ancho, entonces los otros empleados que hacen el mismo trabajo, les toca hacer el doble de esfuerzo mientras buscamos a alguien más, y en ocasiones yo les ayudo en ciertas cosas para facilitarles aunque sea un poco.

Interpretación: El Gerente manifiesta que otro empleado con el mismo cargo, realiza las funciones de las personas que han dejado su puesto de trabajo; esta decisión afecta negativamente a los empleados ya que les asignan mayor carga laboral y no logran cumplir sus actividades asignadas.

Pregunta 9: ¿Qué pruebas o evaluaciones realiza para medir la capacidad que tiene el candidato de pertenecer a la empresa?

Objetivo: Detallar los tipos de evaluaciones que la empresa utiliza para la contratación del nuevo personal.

Respuesta del entrevistado: No realizamos ninguna prueba o evaluación, solo le hacemos una media entrevista, explicándole las funciones que realizara dentro de la empresa y si le parece, empezamos a enseñarle todo lo relacionado a su puesto.

Interpretación: La empresa no cuenta con evaluaciones que midan las capacidades de las personas que se postulan para un puesto determinado, por lo que no le beneficia a la empresa ya que el rendimiento del trabajador no será el que se espera para desempeñar su cargo.

Anexo N° 2: Formato de encuesta dirigida al personal de la empresa SITA, S.A. DE C.V.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS



Tema de investigación: Manual de descripción de puestos para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal en Servicios Integrales de Trámites Aduanales, Sociedad Anónima de Capital Variable del departamento de San Salvador.

Encuesta dirigido a: empleados de SITA, S.A. DE C.V.

Objetivo: Recopilar información laboral de los empleados en la empresa “Servicios Integrales de Trámites Aduanales, S.A. DE C.V.” que ayude al diseño de manuales administrativos en beneficio de todos los integrantes de dicha empresa.

GUÍA DE PREGUNTAS.

Indicaciones: responda de forma honesta las siguientes preguntas. Toda información proporcionada será de uso confidencial y meramente con propósitos académicos, para beneficiar a corto y largo plazo a los empleados de la empresa SITA, S.A. DE C.V.

Parte I: información general del empleado.

Género: Hombre Mujer

Edad en años cumplidos: 21-25 31-35

26-30 36-más

Estado civil: Soltero/a Divorciado/a Separado/a

Casado/a Viudo/a Acompañado/a

Nivel académico máximo que posee:

Noveno grado Técnico Maestría

Bachillerato Licenciatura Doctorado

Parte II: información general de su puesto de trabajo.

1. Nombre del puesto que desempeña: _____
2. ¿En qué área o departamento se encuentra su cargo? _____
3. ¿Quién es su jefe superior inmediato? _____
4. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa? _____
5. ¿Cuántas personas tienen su mismo cargo? _____

Parte III: información detallada de actividades a realizar en su puesto de trabajo.

6. ¿Cuáles son las tareas que realiza en su puesto?
7. ¿Qué tareas adicionales a las que tiene su cargo realiza? Si no tiene tareas adicionales, pasar a la pregunta 8.

Parte IV: requisitos necesarios para realizar su puesto.

8. ¿Para desempeñar su cargo necesita tener licencia de conducir? Sí No
9. ¿En ocasiones debe trasladarse a otro lugar que no sea su puesto habitual de trabajo?
Sí No
10. ¿Cuántos años de experiencia considera que debe tener una persona para desempeñar su cargo?
Menos de un año Tres a cinco años
Uno a tres años Más de cinco años
11. ¿En qué áreas necesita tener experiencia para realizar su cargo? Por ejemplo: finanzas, contabilidad, administrativas, recursos humanos, ingeniería, recursos humanos, mecánica, producción, mercadeo internacional.
12. ¿Necesita conocimientos de algún o algunos idiomas para llevar a cabo su cargo? Si su respuesta es afirmativa, detalle qué idiomas y el dominio que debe tener. Si su respuesta es negativa, pasar a la siguiente pregunta.

Efectivo

Transferencia bancaria

Cheque

Otro _____

21. ¿Cuál es su período de pago? Por ejemplo semanal, quincenal, mensual. _____

22. ¿Cuál es su jornada de trabajo? Por ejemplo lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm: _____

Parte VI: información sobre su ambiente físico de trabajo.

23. ¿Cuáles son las condiciones ambientales de su área de trabajo? Por ejemplo buena iluminación, temperatura ambiente, ventilador de techo, aire acondicionado, espacio suficiente, etc.

24. ¿Qué maquinaria y equipo utiliza para desempeñar correctamente sus tareas? Por ejemplo computadora, fax, celular, herramientas varias, impresora, calculadora, fotocopiadora, etc.

25. ¿Qué esfuerzo físico debe realizar? Por ejemplo pasar sentado o en constante movimiento.

26. ¿Qué enfermedades padece con frecuencia al realizar sus funciones? Por ejemplos migraña, dolor de cabeza, estrés, dolor de cuerpo, dolor de cuello, irritación de ojos, etc.

Parte VII: preguntas sobre filosofía de la empresa y manuales administrativos.

27. Cuando ingresó a la empresa ¿Se le explicó la filosofía empresarial que tienen? (misión, visión y valores). Sí No

28. ¿Tiene algún conocimiento de que la empresa posea un organigrama donde esté especificado en qué posición está su cargo? Sí No

29. Al momento de ingresar a la organización, ¿Se le entregó un documento donde especifique sus funciones, prestaciones y retenciones u otra información referente a su cargo? Sí No

30. ¿Tuvo dificultades al realizar sus tareas cuando empezó a laborar en la empresa? Sí tuve dificultades No tuve dificultades

31. Si su respuesta fue sí, ¿A quién acudió para recibir retroalimentación?

Gerente General

Compañero de trabajo

Nadie

32. ¿Se le realizó algún proceso de reclutamiento y selección de personal antes de ingresar a la empresa? Sí No

33. ¿Por cuáles medios se dio cuenta que había una plaza vacante en la organización?

Redes sociales Ferias de empleo Televisión

Radio Anuncios publicitarios Recomendación

Por medio del Gerente Sitios de búsqueda de empleo Otro _____

34. ¿Se le realizó algún tipo de evaluación general o específico al puesto que está desempeñando actualmente? Sí No

35. ¿Cree que es adecuado el proceso que llevan a cabo para seleccionar nuevo personal?

Muy adecuado Poco adecuado Le es indiferente

36. ¿Considera importante que la empresa SITA, S.A. DE C.V. cuente con una filosofía empresarial y manuales administrativos para mejorar sus procesos, tener un mejor capital humano, y que se tenga una identidad como organización?

Muy importante Poco importante Le es indiferente.