



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS – PERSONAL

ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCESOS DE SELECCIÓN Y
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AL PERSONAL DE NIGIRI SUSHI EN EL
DMQ 2015

Proyecto de IDI previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración de
Recursos Humanos

Autor: Felipe Javier Cortez Mosquera

Tutor: Ing Pamela Hidalgo

Quito, Marzo 2015

DECLARATORIA

Declaro que la investigación del presente proyecto es absolutamente original, auténtica y personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Felipe Javier Cortez Mosquera

CC: 171817581-1

DEDICATORIA

A mi querida familia Pablo Cortez Alvear, Ximena Mosquera y Juan Pablo Cortez que me han brindado su apoyo, cada logro es gracias a ellos y han sabido guiar mis pasos a lo largo de mi vida a ellos todo mi completo agradecimiento

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante *Felipe Javier Cortez Mosquera*, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Recursos Humanos-Personal que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en, Administración de Recursos Humanos-Personal el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “ **INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD AL POSEER UN PROCESO DE SELECCIÓN ADECUADO DE PERSONAL ASI COMO MANTENER UNA CONSTANTE EVALUACION DE DESEMPEÑO A CADA UNO DE SUS EMPLEADOS PARA CONOCER SU NIVEL DE CONOCIMIENTOS EN EL AREA DE TRABAJO**”, mediante la implementación de un manual así aplicando los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla el diseño y ejecución de un Manual de seguridad industrial, motivo por el cual se regula de

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el manual de seguridad industrial por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del programa del manual por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del software; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del programa de ordenador; d) Cualquier transformación o modificación del programa de ordenador; e) La protección y registro en el IEPI el programa de ordenador a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del programa de ordenador; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del manual de seguridad industrial que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvenición, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 10 días del mes de abril del dos mil quince.

f) _____
Felipe Cortez
C.C. N°1

f) _____
Instituto Superior Tecnológico Cordillera

INDICE GENERAL

Contenido

.....	
DECLARATORIA.....	i
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL	iii
INDICE GENERAL	vii
INDICE TABLAS	ix
INDICE FIGURAS	xi
INDICE GRÁFICOS	xi
CAPÍTULO I	1
Antecedentes	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación	2
1.02 Definición Del Problema Central (Matriz “T”)	3
1.03.01 Diagrama de pescado	4
CAPÍTULO II	6
2.01 Mapeo de Involucrados.....	6
2.01.01 Etapa de Formulación	7
2.01.02 Matriz de Análisis de Involucrado	9
CAPÍTULO III.....	10
3.01 Árbol de Problemas.....	10
3.02 Árbol de Objetivos	12
CAPITULO IV.....	15
4.01 Matriz de análisis de alternativas	15
4.02 Matriz de análisis de objetivos.....	17
4.03 Construcción del diagrama de estrategias	21

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

4.04 Matriz de Marco Lógico	23
CAPITULO V	25
5.01 Desarrollo de la propuesta.....	25
5.02 Metodología de la investigación:	26
5.02.01 Investigación Descriptiva:.....	26
5.03 Investigación Cualitativa:	27
5.04 Investigación Cuantitativa:	27
5.05 Investigación Histórica:	27
5.06 Técnicas De Investigación	28
5.06.01 Encuesta:	28
5.06.02 Modelo de la encuesta.....	29
5.06.03 Análisis y Tabulación de datos	31
5.07 Entrevista:	41
5.09 Muestra:	42
5.09.01 Población.....	43
5.09.03 Análisis Costo-Beneficio	49
5.09.04 Desarrollo del manual de procesos de selección y evaluaciones de desempeño.....	1
MANUAL DE PROCESOS DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE DESEMPEÑO	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	1
1. Misión.....	3
2. Visión.....	3
3. Prologo	3
4. Objetivo.....	4
5. Alcance.....	4
6. Responsables.....	4
7. Manual De Políticas Y Normas.....	5
8. Procedimiento.....	21
9. Formularios Impresos.....	22
10. Diagrama De Flujo Del Proceso De Selección	25
11. Flujograma De Procesos De Evaluación De Desempeño	26

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

12. Glosario	27
CAPITULO VI.....	50
6.01 Recursos.....	50
6.02 Presupuesto	51
6.03 Cronograma.....	52
CAPITULO VII	59
7.01 Conclusión	59
7.02 Recomendación:.....	59
7.03 Bibliografía	60
Bibliografía	60

INDICE TABLAS

Tabla 1 Matriz "T"	4
Tabla 2 Mapeo de involucrados.....	7
Tabla 3 Etapa de formulación	8
Tabla 4 Análisis de involucrados	9
Tabla 5 Árbol de problemas	11
Tabla 6 Árbol de objetivos	13
Tabla 7 Matriz de diferenciación	14
Tabla 8 Matriz de análisis de alternativas.....	16
Tabla 9 Matriz de análisis de objetivos.....	18
Tabla 10 Análisis y tabulación de objetivos	19
Tabla 11 Diagrama de estrategias.....	21
Tabla 12 Matriz marco lógico.....	23
Tabla 13 Pregunta 1	31
Tabla 14 Pregunta 2	32
Tabla 15 Pregunta 3	33
Tabla 16 Pregunta 4	34
Tabla 17 Pregunta 5	35
Tabla 18 Pregunta 6	36
Tabla 19 Pregunta 7	37
Tabla 20 Pregunta 8	38
Tabla 21 Pregunta 9	39
Tabla 22 Pregunta 10	40
Tabla 23 Cuantificación del proceso	45

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Tabla 24 Proceso Mejorado	46
Tabla 25 Tiempo Actual	47
Tabla 26 Tiempo Mejorado.....	48
Tabla 27 Recursos	50
Tabla 28 Presupuesto.....	51

INDICE FIGURAS

Ilustración 1 Diagrama de pescado.....	5
--	---

INDICE GRÁFICOS

Gráfico 1 Pregunta 1	31
Gráfico 2 Pregunta 2	32
Gráfico 3 Pregunta 3	33
Gráfico 4 Pregunta 4	34
Gráfico 5 Pregunta 5	35
Gráfico 6 Pregunta 6	36
Gráfico 7 Pregunta 7	37
Gráfico 8 Pregunta 8	38
Gráfico 9 Pregunta 9	39
Gráfico 10 Pregunta 10	40

CAPÍTULO I

Antecedentes

1.01 Contexto

NIGIRI SUSHI es una empresa especializada en comida japonesa que nace hace 7 años con el fin de ofrecer lo mejor de la comida nipona en toda clase de eventos sociales, siempre bajo dos premisas: calidad absoluta y precios asequibles. Se creó Nigiri Sushi Catering Delivery, es decir, la comida japonesa para cualquier evento social o en la comodidad del hogar.

El problema radica en la excesiva rotación de personal que existe en la empresa NIGIRI SUSHI por la falta de conocimientos sobre procesos de selección de personal adecuado para ocupar los cargos y realizar debidas evaluaciones de desempeño a sus empleados para determinar el nivel de conocimientos adquiridos para lo cual se propone la creación de los debidos manuales de procesos de selección de personal así como el manual de evaluación de desempeño para obtener una menor tasa de rotación de personal y así tener personal calificado para la empresa para brindar un producto de excelente calidad y lograr una satisfacción del cliente

1.02 Justificación

La investigación que se plantea tendrá una importancia de primer orden, ya que dotará a la empresa de una herramienta técnica y moderna, de fácil manejo para la persona responsable de reclutar y seleccionar el personal necesario para cubrir las vacantes dentro de la organización, logrando así los objetivos de la empresa, a su vez este estudio permitirá revisar y/o estudiar las técnicas y novedades que se utilizan para estructurar las descripciones de cargos y los perfiles con la metodología a seguir.

La Planificación de Recursos Humanos es el proceso de análisis de las necesidades de personal en una organización y el desarrollo de un programa que satisfaga esas necesidades.

Implicará tener un manual de cargos que facilitará el proceso de reclutamiento, selección y contratación, definiendo cual es el perfil mínimo requerido y cuál es la descripción detallada de todas las competencias, experiencias, funciones, nivel académico,

El Desarrollo de un Manual de procesos de selección de personal tendrá gran utilidad dentro de la empresa ya que orientará de manera asertiva la búsqueda de la persona adecuada a la hora de tener una vacante o iniciar la búsqueda de un cargo nuevo dentro de la organización, ya que en dichas descripciones se observarán los diferentes factores que influyen en la búsqueda de personal, basándose en el perfil y en las descripciones de cada cargo, por lo tanto servirá para agilizar la captación de personal dentro de la organización, permitirá que cada departamento conozca el personal con el que deberá contar al momento de tener una vacante o de necesitar un cargo nuevo apoyándose en el manual de descripciones de cargos.

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

1.02 Definición Del Problema Central (Matriz "T")

Esta matriz nos ayudará a delimitar el campo de intervención del proyecto, evitando la proliferación de acciones en torno a temas que no se encuentran directamente relacionados a la competitividad de los negocios de los productores beneficiarios. Una vez definido el problema central, seguramente relacionado a determinados aspectos de la cadena de valor de los negocios promovidos por el proyecto, todo el análisis posterior girará en torno a dicho problema. (Maurtua, 2012, págs. 12-15)

Análisis:

Según la matriz T realizada podemos determinar que la mayor incidencia de alternativas las cuales hacen frente a fuerzas bloqueadoras se pondera con 4 que es el equivalente al 83% lo cual quiere decir que tenemos un potencial de cambio es alto y así los efectos o consecuencias se pueden erradicar con un beneficio para la empresa

Dentro de la ejecución y análisis de la matriz T se determina el problema real que mantiene la empresa, si el desarrollo de un manual de procesos es factible, en la actualidad el desarrollo del proceso de contratación en una empresa es el factor más importante ya que si no es correcto el ausentismo y la deserción del personal se duplica esto hay que tomar en cuenta ya que el gasto nómina se incrementa cada vez que un puesto de trabajo requiere un nuevo individuo.

Tabla 1 Matriz "T"

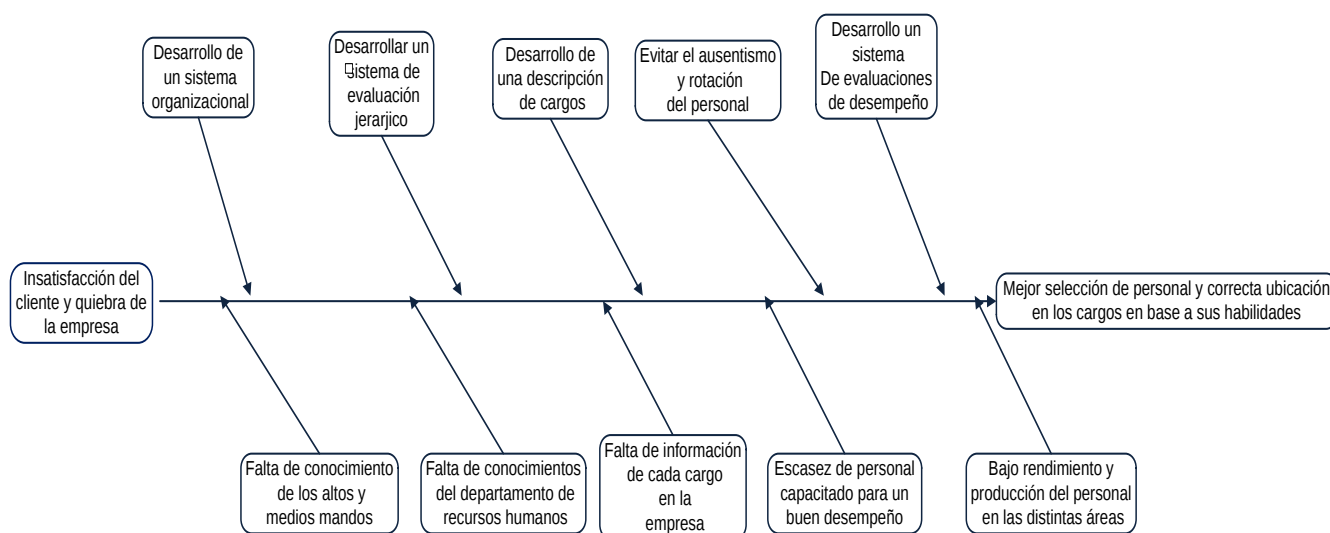
ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Perdida de afabilidad entre el cliente y el empleado, pérdida de la cartera de clientes	Alto índice de rotación y ausentismo del personal				Incremento de la rentabilidad y el decremento en el gasto nomina
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Desarrollo de un sistema organizacional	2	5	2	5	Ausencia de conocimiento de los altos y medios mandos
Desarrollar un sistema de evaluación jerárquico	3	5	2	4	Escasez de conocimientos del departamento de recursos humanos
Desarrollo de una descripción de cargos	2	5	2	4	No existe una descripción de cargos en la empresa
Evitar el ausentismo y rotación del personal	3	4	3	4	Escasez de personal capacitado para un buen desempeño
Desarrollo un sistema de evaluaciones de desempeño	2	5	4	5	Bajo rendimiento y producción del personal en las distintas áreas

Fuente: Estudio realizado en Nigiri Sushi

1.03.01 Diagrama de pescado

Fue desarrollado para facilitar el análisis de problemas mediante la representación de la relación entre un efecto y todas sus causas o factores que originan dicho efecto, por este motivo recibe el nombre de “Diagrama de causa – efecto” o diagrama causal por lo cual busca identificar las causas verdaderas, y no solamente sus síntomas, de una determinada situación y agruparlas por categorías y así promover la mejora de los procesos. (Quees, 2013, págs. 67-69)

Ilustración 1 Diagrama de pescado



Fuente: estudio de campo NigiriSush

CAPÍTULO II

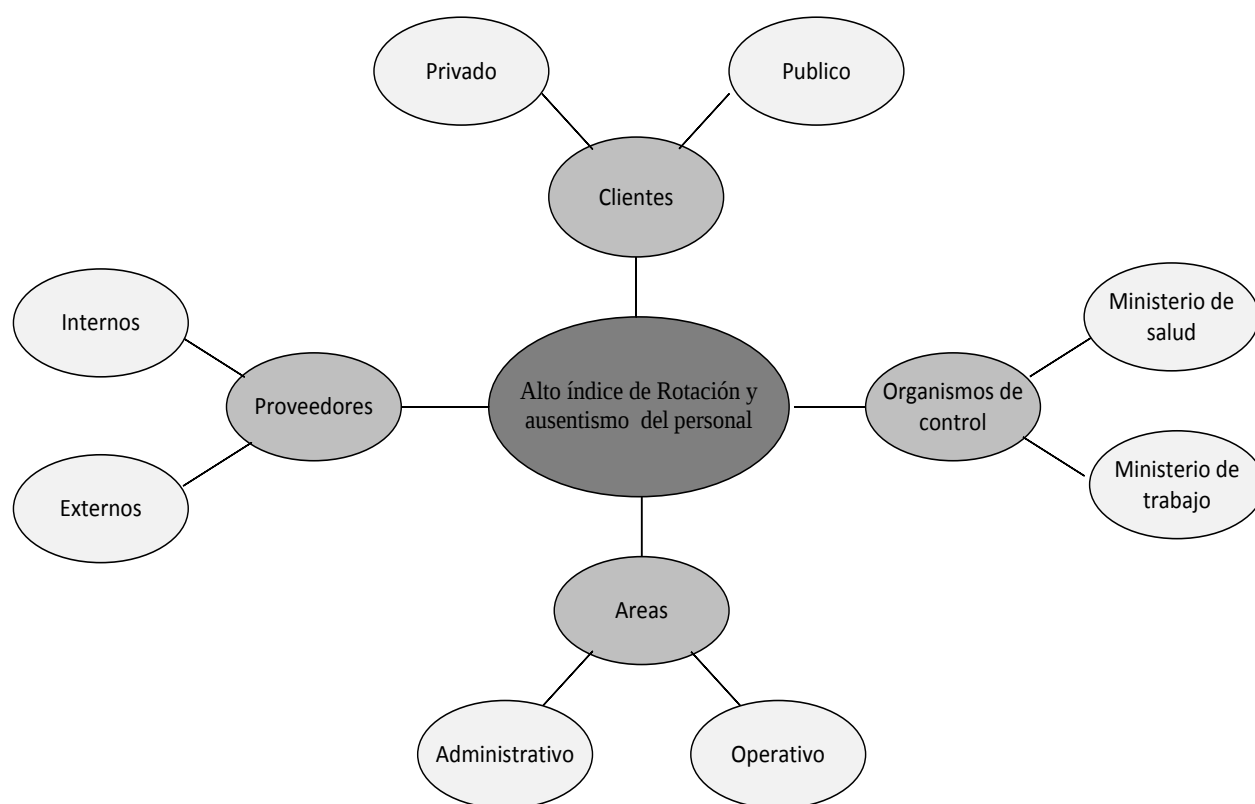
2.01 Mapeo de Involucrados

Es un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición y apoyo que puede provocar la intervención de agentes internos o externos (clientes, otras organizaciones), así como la población a la implementación de una política, reforma, programa o proyecto (Corella, 2012, págs. 111-117)

Análisis:

Después de haber realizado el mapeo de involucrados determinamos que los primeros involucrados directos que afecta la falta de procesos de selección y realización de evaluaciones de desempeño son los clientes, proveedores ya que con la rotación de personal constante no habrá una comunicación optima con los proveedores lo cual generara desconfianza y departamentos de la empresa y organismos de control como el ministerio de salud por lo cual se deben crear estrategias para erradicar el problema

Tabla 2 Mapeo de involucrados

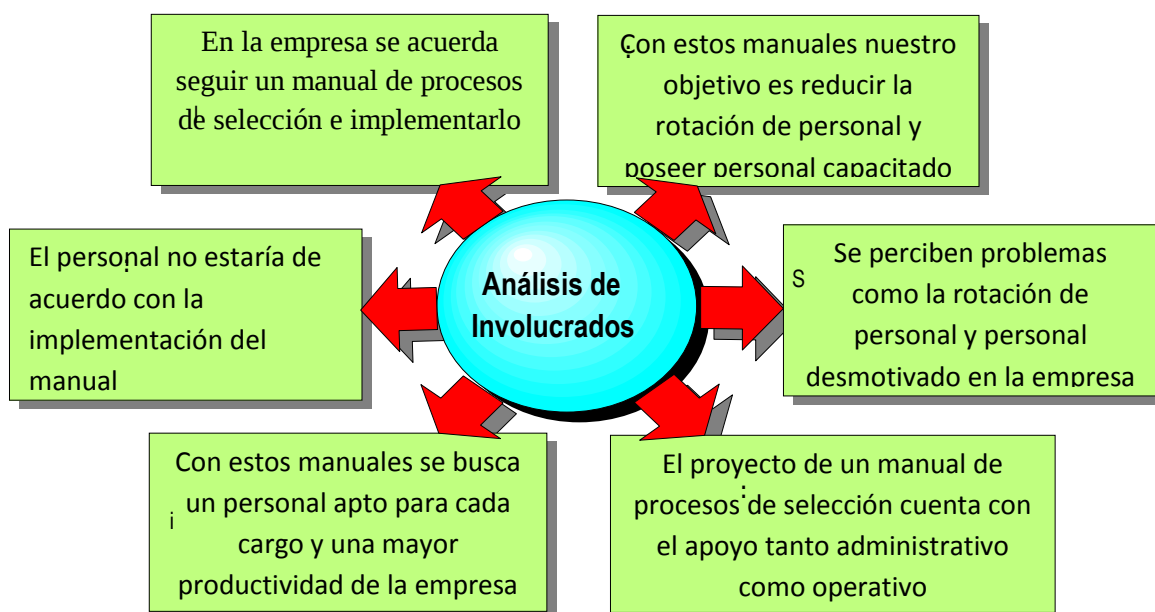


Fuente: Estudio realizado en Nigiri Sushi

2.01.01 Etapa de Formulación

Tiene por objeto definir todas las características que tengan algún grado de efecto en el flujo de ingresos y egresos monetarios del proyecto. Una etapa previa a la del estudio del proyecto propiamente tal es la identificación de la idea, la cual representa generalmente la realización de un diagnóstico, que detecta la necesidad que llenaría el proyecto y que identifica las vías de solución. (Silva, 2009, págs. 55-59)

Tabla 3 Etapa de formulación



Fuente: Estudio de campo en Nigiri Sushi

2.01.02 Matriz de Análisis de Involucrado

Tabla 4 Análisis de involucrados

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
Clientes	Decremento en el monto de compras Pérdida de confianza con el asistente	Pérdida de calidad en el producto brindado Cambio constante del personal	Recurso financiero	Satisfacción del cliente Incremento del volumen de venta Incremento de la cartera de clientes	No entrega a tiempo a domicilio Baja calidad del producto
Proveedores	Falta de cancelación Demora en la entrega de facturas	Falta de cancelación a tiempo de los valores adeudados	Recurso financiero	Mejoramiento y puntualidad en los pagos y entrega de facturas	Rompimiento de sociedad con la empresa y terminación de contrato
Organismos de control	Minorar o reducir la rotación de personal en la empresa para evitar tramites de liquidaciones	Alta rotación del personal en la empresa	Recurso financiero Recurso humano	Mejora de calidad de vida de los empleados Respeto y equidad de género	Problemas legales con el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL)
Trabajadores	Mejora de estabilidad económica Estabilidad laboral Oportunidad de ascenso	Clima laboral poco idóneo Personal desmotivado	Recurso financiero Recurso humano	Ascender de puesto Mejora de sueldos y salaros a los trabajadores	Peleas o discusiones entre trabajadores

Fuente: Estudio realizado en Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

CAPÍTULO III

3.01 Árbol de Problemas

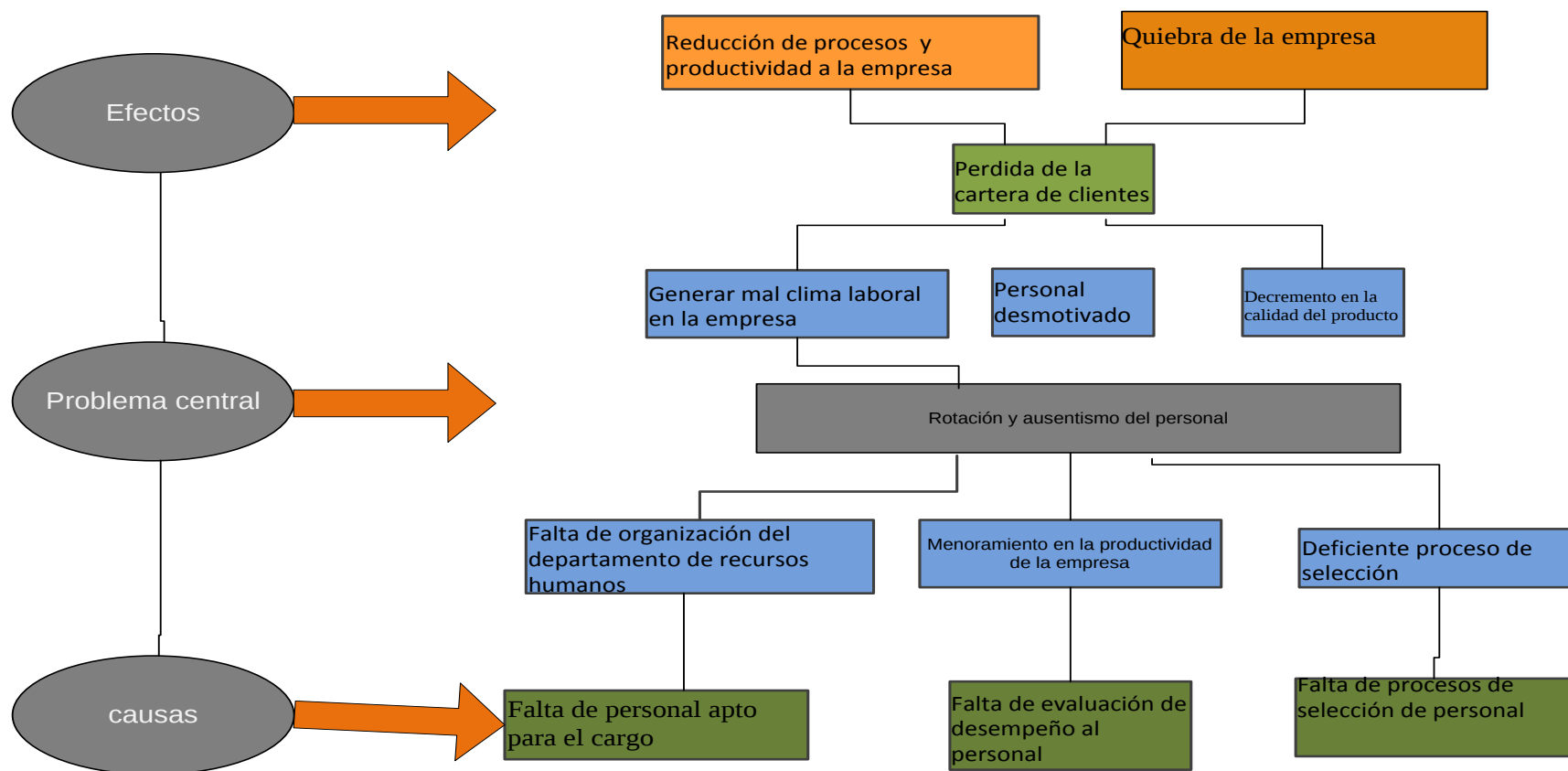
El árbol de problemas es una técnica que nos permite registrar y organizar la problemática que intentamos resolver o investigar con mayor profundidad. Esta técnica incluye la identificación de los elementos (causa -efecto) que se vinculan con nuestra problemática. La clarificación de la cadena de problemas supone efectuar un análisis de las premisas de un proyecto de investigación, identificar las posibles dimensiones para explorar un problema y las áreas para la evaluación de un proyecto. (Sanchez, 2012, págs. 132-137)

Análisis

De acuerdo a la realización del árbol de problemas determinamos que como causa principal encontramos que el departamento de recursos humanos no posee conocimientos para realizar un proceso de selección óptimo por lo cual no tiene empleados aptos para el cargo lo cual lleva al problema central que es la rotación y ausentismo del personal lo cual causa un personal desmotivado y reducción en el proceso de productividad de la empresa.

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Tabla 5 Árbol de problemas



Fuente estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

3.02 Árbol de Objetivos

Es una técnica que se emplea para identificar una situación negativa (problema central) la cual se intenta solucionar mediante la intervención del proyecto utilizando una relación del tipo Causa-Efecto.

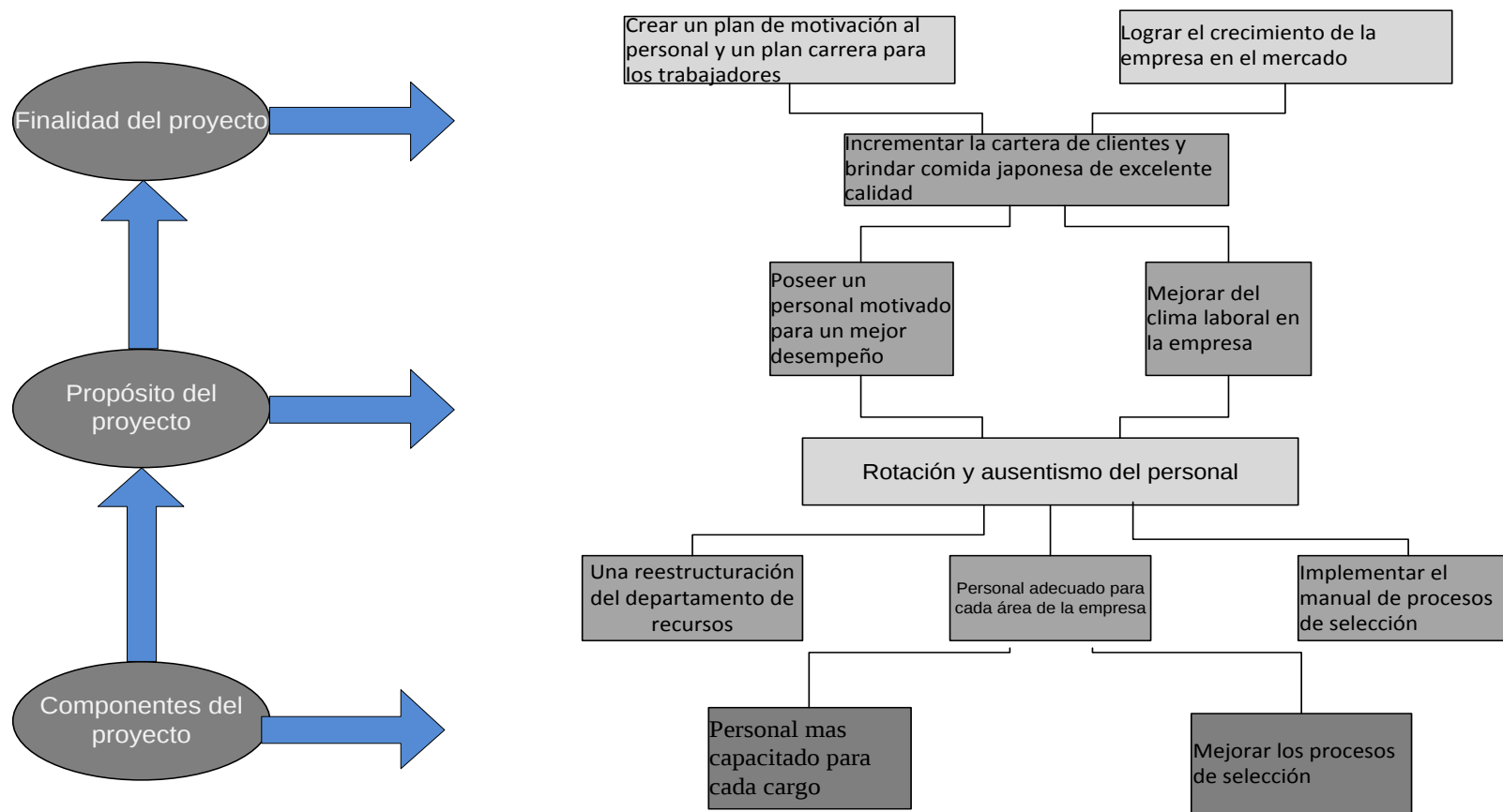
Se debe formular el problema central de modo que sea lo suficientemente concreto para facilitar la búsqueda de soluciones, pero también lo suficientemente amplio que permita contar con una amplia gama de alternativas de solución, en lugar de una solución única. (Rodriguez, 2013, págs. 43-45)

Análisis

De acuerdo al árbol de objetivos realizado determinamos que con la implementación de un manual de procesos de selección y evaluación al personal mejoraremos la selección del personal y la empresa poseerá un personal apto para cada cargo por lo cual Nigiri Sushi tendrá un crecimiento en el mercado ya que los trabajadores estarán motivados y tendrán un mejor rendimiento en el área laboral

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

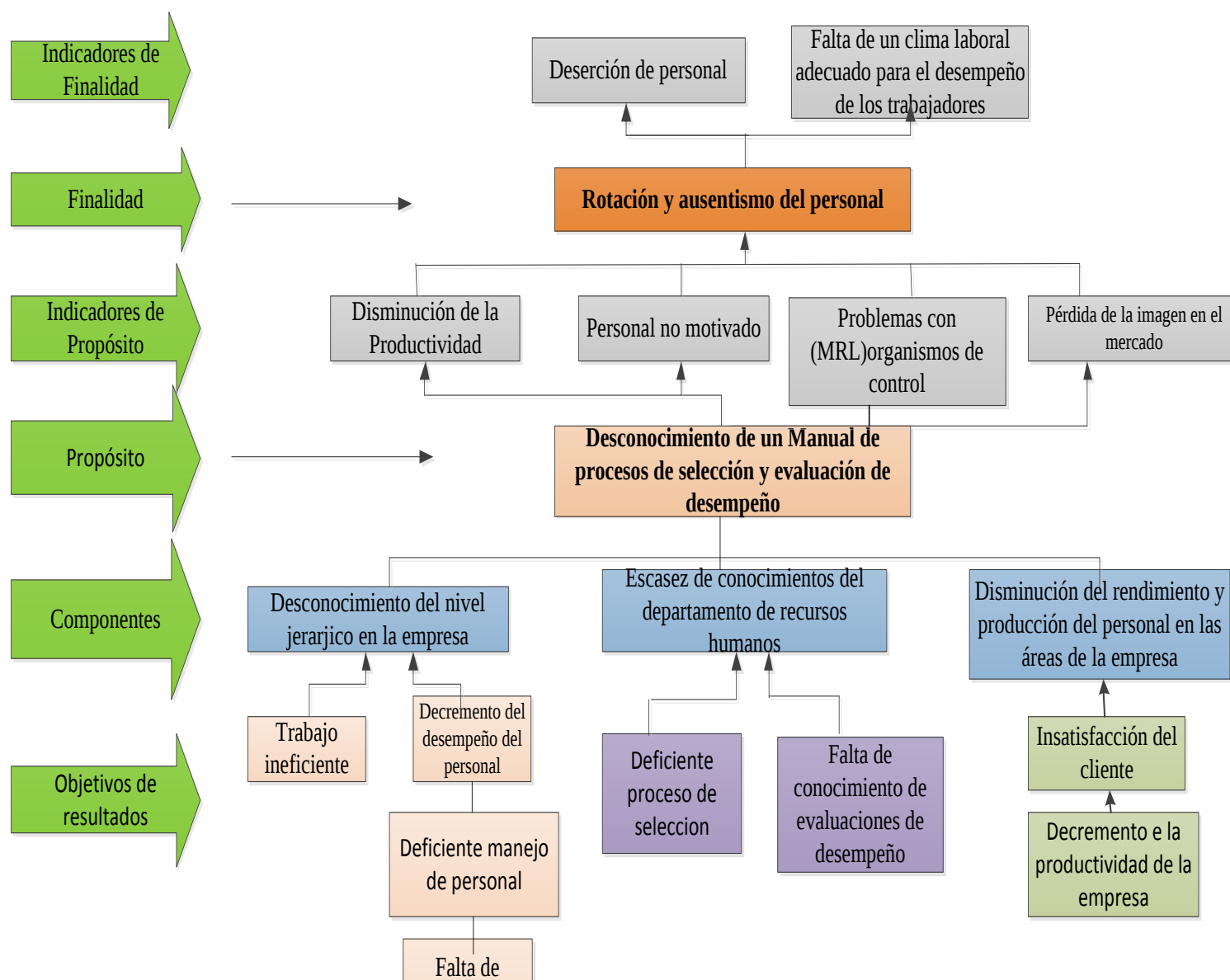
Tabla 6 Árbol de objetivos



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Tabla 7 Matriz de diferenciación



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

CAPITULO IV

4.01 Matriz de análisis de alternativas

En la matriz de análisis de alternativas se realizan una serie de acciones tales como identificar y seleccionar conjuntos de objetivos que pueden ser componentes de la estrategia del proyecto así como un análisis que es requerido para establecer la estrategia del proyecto (Montaño, 2012, págs. 34-38)

Tabla 8 Matriz de análisis de alternativas

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS							
OBJETIVOS	Imp. sobre el prop	Factib. Técnica	Fact. Financiera	Factib. Social	Factib. Política	TOTAL	Categoría
Poseer un personal motivado para un mejor desempeño	5	3	3	5	1	15	MEDIO
Mejorar el clima laboral en la empresa	5	3	3	3	3	15	MEDIO
Incrementar la cartera de clientes con un producto de calidad	5	3	5	5	3	21	ALTO
Crear un plan de motivación al personal y plan carrera	5	3	3	5	3	19	MEDIO
Lograr el crecimiento de la empresa en el mercado	5	3	5	5	3	21	ALTO
TOTAL	21	15	19	23	13	91	

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

4.02 Matriz de análisis de objetivos

En esta matriz se realizan una serie de acciones en la cual se analizan situaciones futuras que serán logradas al resolver problemas identificados y a su vez pondrá o califica los objetivos según el rendimiento o escala que requiera la persona que realice el proyecto (Montaño, 2012, págs. 23-27)

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Tabla 9 Matriz de análisis de objetivos

	Factibilidad de Lograse (Alta- Media-Baja) (5 - 3 - 1)	Impacto en Género (Alta-Media-Baja) (5 - 3 - 1)	Impacto Ambiental (Alta-Media-Baja) (5 - 3 - 1)	Relevancia (Alta-Media-Baja) (5 - 3 - 1)	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja) (5 - 3 - 1)	Total
Objetivos	- Beneficio al minorar gasto en la nomina - Es aceptable para los beneficiarios - Incrementa la rentabilidad 15 PUNTOS	- Existirá una equidad de género - Hacer respetar los derechos de los trabajadores 8 PUNTOS	- Cuidado del medio ambiente - Crea conciencia de reciclaje - Mejora el entorno social 11 PUNTOS	- Cuidar la estabilidad laboral - Mejorar la calidad de vida de los trabajadores - Incrementar la rentabilidad de la empresa 13 PUNTOS	- Participación de todos los empleados de la empresa - Fortalece el trabajo en equipo - Se identificaran con la empresa - Adquieren conocimientos para un mejor desempeño 14 PUNTOS	61 PUNTOS 5-15 bajo 16-30 medio 31-60 alto
Disminuirá la rotación del personal						

Fuente estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Análisis:

De acuerdo con los resultados dados en la, matriz de análisis de objetivos podemos determinar que los componentes donde se establece el mayor puntaje es en la factibilidad de lograrse y en la relevancia que tendrá la implantación del manual cada uno con 15 puntos

Tabla 10 Análisis y tabulación de objetivos

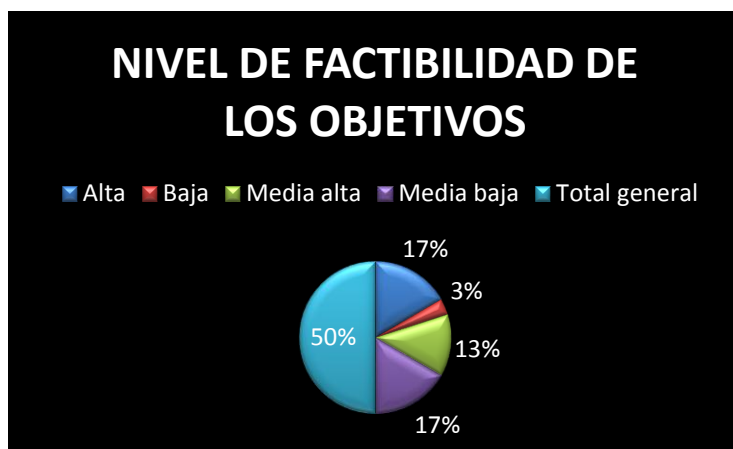
OBJETIVO	PUNTAJE OBJ.	CATEGORIA
1	15	Bajo
2	28	medio baja
3	45	Alto
4	24	medio baja
5	35	medio alta
6	17	medio baja
7	17	medio baja
8	25	medio alta
9	55	Alto
10	48	Alto
11	55	Alto
12	32	Alto
13	27	medio baja
14	20	medio alta
15	30	medio alta

Elaborado por: Felipe Cortez

Media
Desv. Est

31.53

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

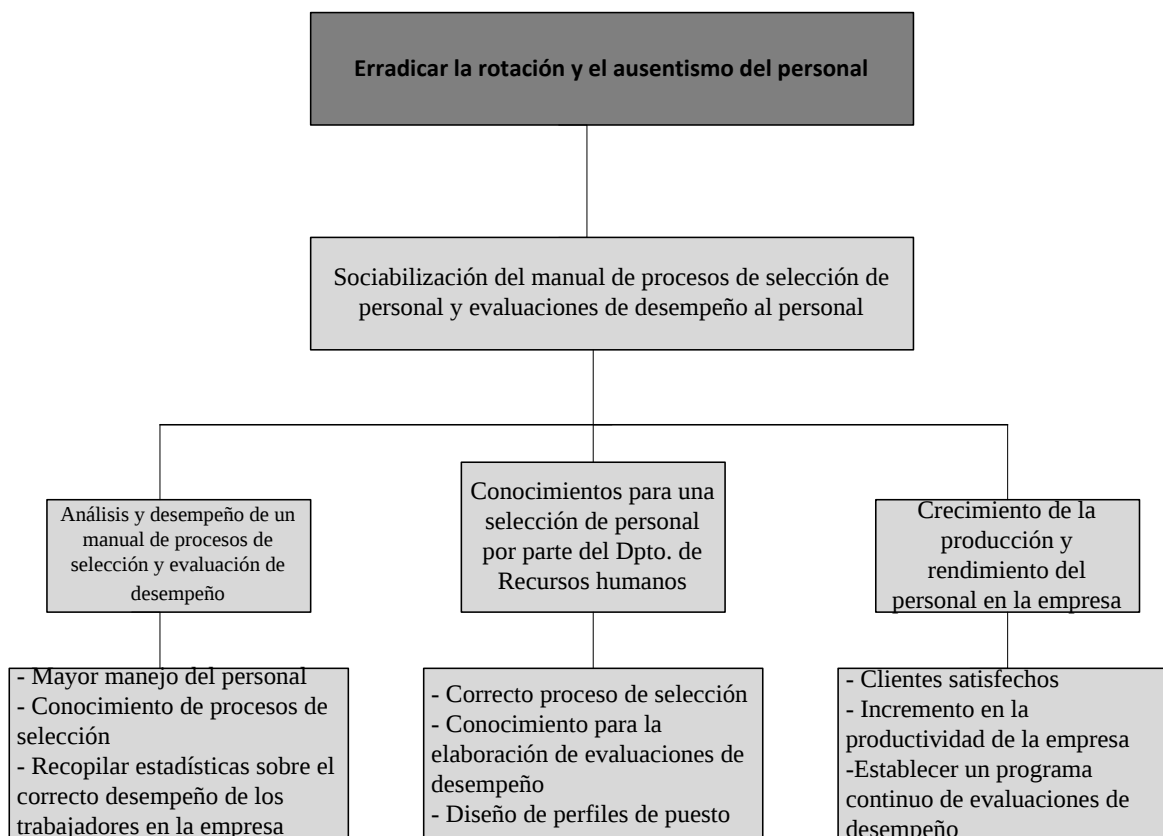


Categoría	Total
Alta	33,33333333%
Baja	6,66666667%
Media alta	26,66666667%
Media baja	33,33333333%
Total general	100%

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

4.03 Construcción del diagrama de estrategias

Tabla 11 Diagrama de estrategias



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Análisis:

En esta matriz definimos las actividades que realizaremos para llegar a lograr el objetivo de disminuir la rotación y ausentismo del personal en la empresa como un mayor conocimiento en la realización de evaluaciones de desempeño y adquirir conocimientos sobre un correcto proceso de selección así como establecer un programa continuo de evaluaciones de desempeño al personal para medir su productividad en la empresa y poseer un personal apto para brindar un servicio de primera calidad a sus clientes para su retorno

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

4.04 Matriz de Marco Lógico

Tabla 12 Matriz marco lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN DEL PROYECTO Disminuir la rotación y ausentismo del personal	- Estabilidad laboral en la empresa - Deberá estar constantemente motivado - El personal de Nigiri Sushi deberá tener un mayor rendimiento	- Medición por desempeño de cada trabajador mediante formulario A1 - Disminución de tiempos en el periodo de 6 meses	- Resistencia al cambio por parte del personal
PROPÓSITO DEL PROYECTO Seleccionar y evaluar al personal para un correcto desempeño	- Disminución de tiempos muertos - Correcta ubicación de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo	- Se pretende reducir en un 60% la rotación y ausentismo del personal - En el periodo de 6 meses se esperan resultados con la implantación del manual de procesos de selección y evaluación	
COMPONENTES DEL PROYECTO - Incrementar la productividad con el personal adecuado en cada una de las áreas de trabajo - Cuantificación y resumen de procesos - Análisis y desempeño de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño	- Incremento en la satisfacción laboral - Sociabilizar el manual de procesos de selección y evaluación de desempeño - Controlar el desempeño del personal	- Mediante estadísticas de medición para conocer la disminución de la rotación de personal una vez implantado el manual de procesos de selección y evaluaciones de desempeño mediante formulario A1	
ACTIVIDADES - Manejo eficiente del personal - Conocimiento de procesos de selección - Recopilar estadísticas sobre el correcto desempeño de los trabajadores en la empresa - Diseño de perfiles de puesto - Elaboración de evaluaciones de desempeño - Clientes satisfechos - Incremento en la productividad de la empresa - Establecer un programa continuo de evaluaciones de desempeño	- Control de personal en la empresa - Sociabilización del manual de procesos de selección y evaluaciones de desempeño - Análisis costo- beneficio - Mediante evaluaciones de desempeño realizadas a los trabajadores en las distintas áreas de trabajo - Decremento en la rotación y ausentismo del personal - Estadísticas de satisfacción y retorno del cliente - Compromiso a largo plazo genera el empleado	- Formulario A2 - Formulario A1 - Encuesta al cliente de satisfacción del producto - Formulario A1 - Nomina retenida en la empresa - Encuesta de satisfacción del cliente - Acuerdo de compromiso del empleado con la empresa	- Resistencia a la implantación del manual de procesos de selección y evaluaciones de desempeño por parte de los empleados

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Análisis:

Mediante la implantación del manual de procesos de selección y evaluaciones de desempeño se lograra disminuir la rotación y el ausentismo del personal mediante componentes del proyecto y actividades que serán de gran ayuda como establecer un programa continuo de evaluaciones de desempeño a los trabajadores, diseñar perfiles de puesto para definir funciones específicas a cada trabajador que ingresa a la empresa y así lograr un incremento en la productividad de la empresa y a su vez serán utilizados medios de verificación tales como los formularios A1 y A2 para mediante los resultados de los mismos medirlos en base a estadísticas y tabulaciones de resultados

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

CAPITULO V

5.01 Desarrollo de la propuesta

NIGIRI SUSHI es una empresa especializada en comida japonesa que nace hace 7 años con el fin de ofrecer lo mejor de la comida nipona en toda clase de eventos sociales, siempre bajo dos premisas: calidad absoluta y precios asequibles. Se creó Nigiri Sushi Catering Delivery, es decir, la comida japonesa para cualquier evento social o en la comodidad del hogar.

Brinda servicio de catering y servicio a domicilio por excelencia además de poseer un local para que el cliente deguste nuestro producto cómodamente y en un ambiente de su agrado ofreciendo un menú apetitoso con altos principios de calidad, servicio, limpieza, valor y rapidez. Estamos constantemente otorgando mejoras a nuestros productos y servicios.

Se creará un manual de procesos de selección y evaluaciones de desempeño al personal ya que existe una considerable rotación de personal debido a que no se realiza un proceso de selección propicio que ubique al trabajador en el área indicada ni mide sus

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

conocimientos por medio de evaluaciones de desempeño que permitan la correcta ubicación del trabajador en las diferentes áreas de la empresa.

5.02 Metodología de la investigación:

La metodología de la investigación ha aportado al campo de la educación, métodos, técnicas y procedimientos que permiten alcanzar el conocimiento de la verdad objetiva para facilitar el proceso de investigación, de igual forma, se expone el concepto de investigación y metodología de la investigación; se describen sus etapas y dimensiones, resaltando las que son por fuente de obtención de datos, por profundidad, por extensión, por medición, por manejo de variables y por objetivo. También se puntualizan los métodos generales que existen para realizar una investigación adecuada, es decir, el método inductivo, deductivo, analítico y sintético. (Gomez, 2013, págs. 23-25)

5.02.01 Investigación Descriptiva:

Describe los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea, el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Gomez, 2013, págs. 23-25)

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

5.03 Investigación Cualitativa:

Suele considerar técnicas cualitativas todas aquellas distintas a la encuesta y al experimento. Es decir, entrevistas abiertas, grupos de discusión o técnicas de observación y observación participante. (Sanchez, 2012, págs. 43-46)

Análisis

Se realizan entrevistas a las personas en las cuales observamos su comportamiento mediante técnicas de observación

5.04 Investigación Cuantitativa:

Es el procedimiento de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. (Alvares, 1996)

5.05 Investigación Histórica:

Es la base fundamental de la cultura de todo profesional, no importa cuál sea su especialidad y sobre todo fuente imprescindible para la formación ideológica de los ciudadanos de cada país, no es posible concebir un miembro de una comunidad social sin el conocimiento preciso de su historia. Esto, indiscutiblemente, le permitirá amar sus

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

raíces, comprender el presente y ayudar conscientemente a forjar el futuro de su país y de la humanidad. (Quees, 2013, págs. 46-48)

Análisis

Aquí se investiga más a fondo todos los antecedentes y así poder comprender el presente por el cual está atravesando la empresa proporcionando mayor información para así conocer en donde radica el problema y crear estrategias para combatirlo, por lo cual será utilizada para conocer más sobre los antecedentes de la empresa y tener conocimiento del problema y determinar cuáles son las estrategias a seguir para solucionarlo

5.06 Técnicas De Investigación

Son medios por los cuales nos facilitan la investigación tales como herramientas tecnológicas como internet o celulares así como herramientas de biblioteca las cuales encontramos una extensa gama (Villafuerte, 2010, págs. 33-37)

5.06.01 Encuesta:

Es un estudio observacional en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos (Rubin, 1996)

5.06.02 Modelo de la encuesta

OBJETIVO: el objetivo de la presente encuesta es recopilar información veraz y efectiva con el propósito de modificar y diseñar un proceso de selección eficiente

INSTRUCCIONES:

- Elija una sola repuesta
- No realice tachones
- Sea sincero en su respuesta

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

ENCUESTA

1. Cree usted que el proceso de selección de personal que utilizan en su contratación fue el más óptimo?
SI_____ NO_____
2. Califique usted el nivel de satisfacción laboral que posee la empresa
ALTO_____ MEDIO_____ BAJO_____
3. Califique usted la asignación correcta de función de actividades en el área de trabajo
ALTO_____ MEDIO_____ BAJO_____
4. Califique usted el clima laboral de su área laboral
ALTO_____ MEDIO_____ BAJO_____
5. Ha recibido usted capacitación para mejorar su desempeño?
SI_____ NO_____
6. Califique usted la afinidad que mantiene con su jefe inmediato
ALTO_____ MEDIO_____ BAJO_____
7. Considera que su área de trabajo necesita una evaluación de desempeño
SI_____ NO_____
8. Considera usted que existe oportunidad de crecimiento laboral
SI_____ NO_____
9. Cree usted que es necesario la implementación de un departamento de recursos humanos?
SI_____ NO_____
10. Cree usted efectivo el proceso de reclutacion de personal?
SI_____ NO_____

GRACIAS POR SU COLABORACION, SU OPINION ES IMPORTANTE

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

5.06.03 Análisis y Tabulación de datos

1. Cree usted que el proceso de selección de personal que utilizan en su contratación fue el mas óptimo?

Tabla 13 Pregunta 1

SI	12
NO	13

Gráfico 1 Pregunta 1



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según la pregunta 1 realizada al personal se determino que el 48% del personal cree que si se utiliza un optmo proceso de selección pero hay que mejorarlo

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

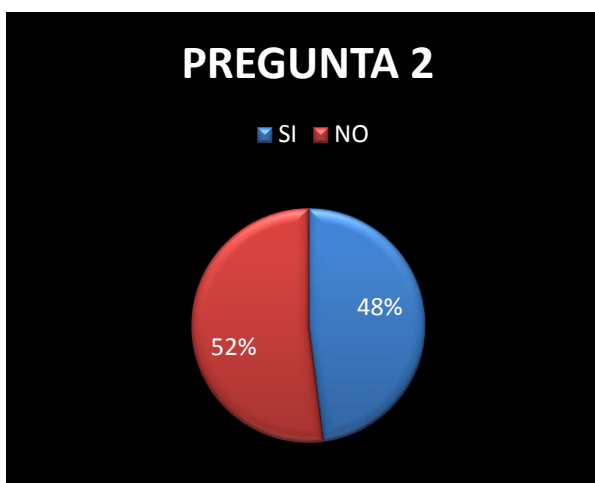
2. Califique usted el nivel de satisfacción laboral que posee la empresa

Tabla 14 Pregunta 2

ALTO	17
MEDIO	5
BAJO	3

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 2 Pregunta 2



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según la pregunta 2 realizada al personal de la empresa determino que el 48% del personal esta satisfecho con la empresa pero deberían realizar talleres para la satisfacción del 100% del personal

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

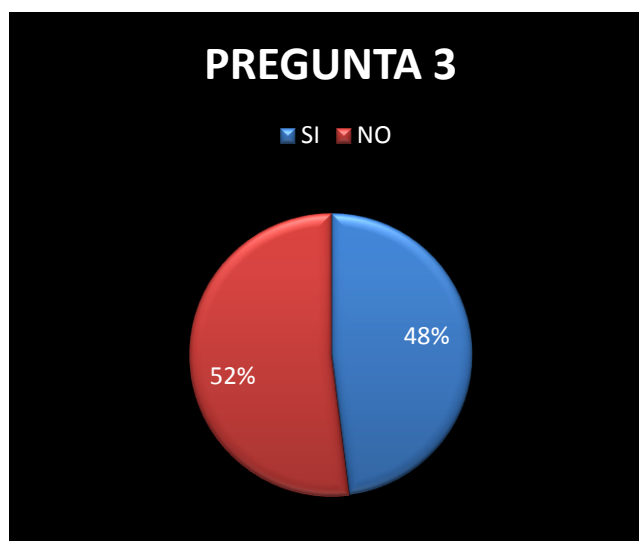
3. Califique usted la asignación correcta de función de actividades en el área de trabajo

Tabla 15 Pregunta 3

ALTO	13
MEDIO	6
BAJO	6

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 3 Pregunta 3



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según los resultados de la pregunta 3 realizada al personal de la empresa el 48% cree que la delegación de funciones de acuerdo al cargo es optima

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

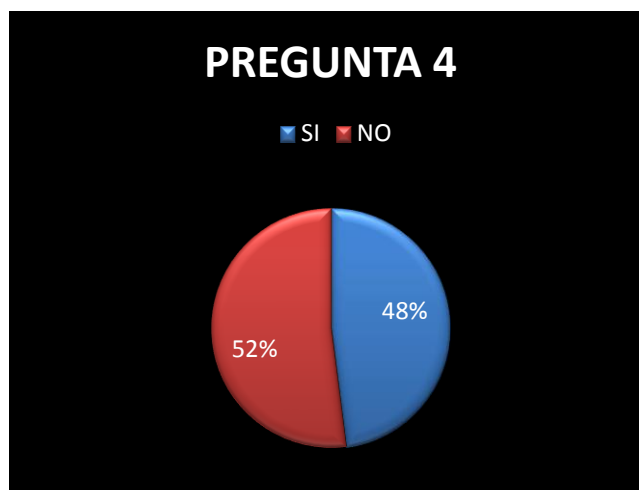
4. Califique usted el clima laboral de su área laboral

Tabla 16 Pregunta 4

ALTO	20
MEDIO	4
BAJO	1

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 4 Pregunta 4



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según los resultados de la pregunta 4 realizada al personal se determina que el 48% cree que el clima es alto es decir que existe un optimo ambiente de trabajo para los trabajadores

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

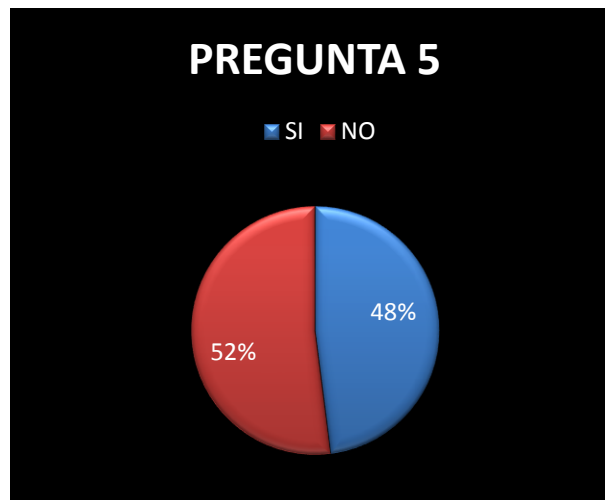
5. Ha recibido usted capacitación para mejorar su desempeño

Tabla 17 Pregunta 5

SI	22
NO	3

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 5 Pregunta 5



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según los resultados obtenidos en la pregunta 5 realizada al personal se determina que un 48% del personal ha recibido algún tipo de capacitación para un mejor desempeño laboral en su área de trabajo

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

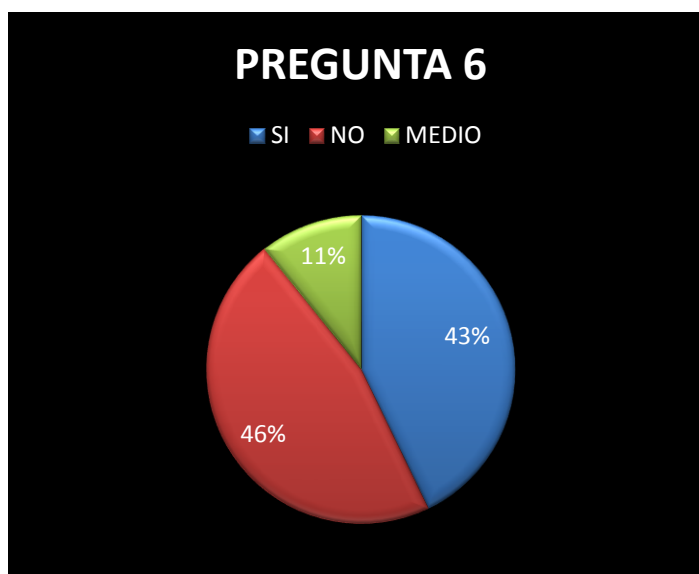
6. Califique usted la afinidad que mantiene con su jefe inmediato

Tabla 18 Pregunta 6

ALTO	17
MEDIO	5
MEDIO	3

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 6 Pregunta 6



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según los resultados de la pregunta 6 el 43% del personal mantiene una afinidad con su jefe inmediato aunque recomiendan crear estrategias para un mejoramiento al 100% de afinidad con cada jefe inmediato de cada área de trabajo

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

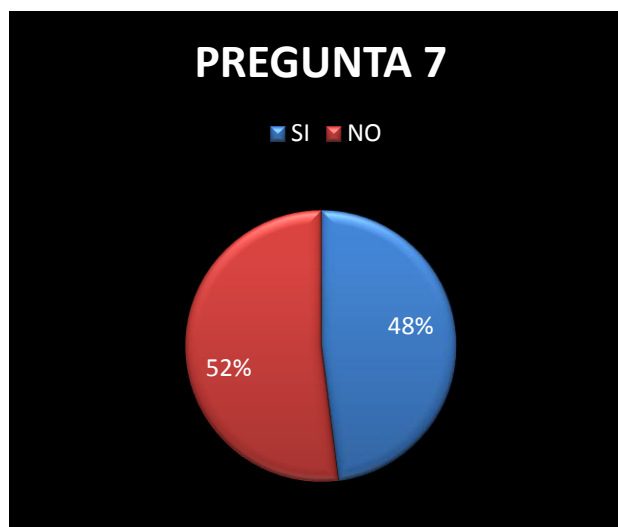
7. Considera que su área de trabajo necesita una evaluación de desempeño

Tabla 19 Pregunta 7

SI	21
NO	4

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 7 Pregunta 7



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según los resultados de la pregunta 7 realizados al personal el 48% cree que cada área de trabajo necesita una evaluación de desempeño cada cierto periodo de tiempo para conocer su nivel de conocimientos y así evitar errores

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

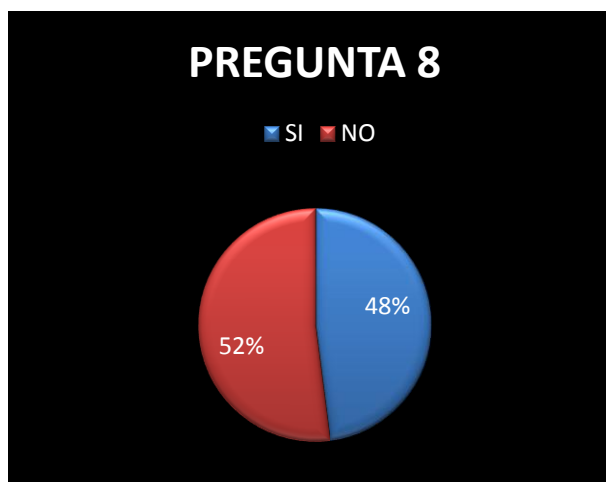
8. Considera usted que existe oportunidad de crecimiento laboral

Tabla 20 Pregunta 8

SI	15
NO	10

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 8 Pregunta 8



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Los resultados de la pregunta 8 arrojan que el 48% del personal cree que si existen posibilidades de un crecimiento laboral en la empresa es decir un plan carrera que la empresa brinda al trabajador con parte de su desarrollo profesional como individual

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

9. Cree usted que es necesario la implementación de un departamento de recursos humanos?

Tabla 21 Pregunta 9

SI	23
NO	2

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 9 Pregunta 9



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según los resultados de la pregunta 9 el 48% opina que si es necesario la implantación de un departamento de recursos humanos en la empresa para un mayor control del personal

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

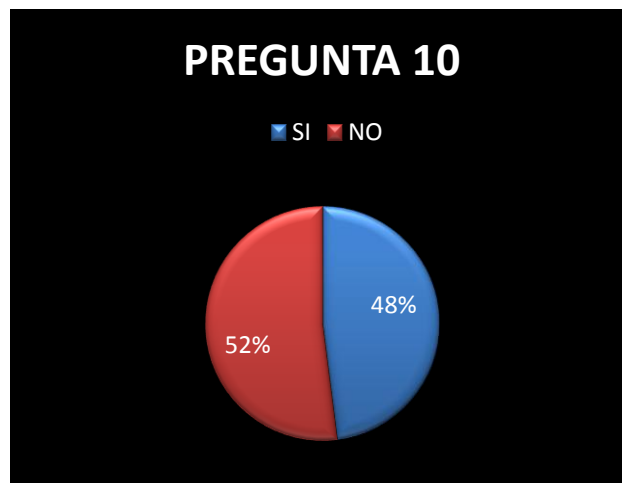
10. Cree usted efectivo el proceso de reclutaciòn de personal?

Tabla 22 Pregunta 10

SI	12
NO	13

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Gráfico 10 Pregunta 10



Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Análisis:

Según los resultados de la pregunta 10 el 48% de los trabajadores opinan que el proceso de reclutamiento de personal es aceptable pero que se debería mejorar en ciertos aspectos

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

5.07 Entrevista:

Es el encuentro de dos o más personas en las que una de ellas es consultado en lo referente a aspectos personales, laborales, sociales, etc. La entrevista puede ser de índole privada o con un público que es capaz de escuchar las preguntas y respuestas que se van esbozando.

5.08 Modelo de la entrevista

OBJETIVO: El objetivo de la presente entrevista es recopilar información veraz y efectiva con el propósito de modificar y diseñar un proceso de selección eficiente

1. Considera usted que la empresa Nigiri Sushi necesita la reestructuración en los procesos de selección. SI/NO (Porque?)
2. Estaría usted dispuesto a asignar un presupuesto para realizar este proyecto. SI/NO (Porque?)
3. conoce usted de la importancia que genera un proceso de selección efectivo dentro de la empresa? SI/NO (Porque?)
4. De una escala del 1 al 10 donde se determinara el apoyo que se brindara al desarrollo de este proyecto

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Análisis:

Según lo respondido por el representante de la empresa Nigiri Sushi cree que la implantación de un manual de procesos de selección y evaluaciones de desempeño a los empleados representara una ventaja para los trabajadores y empresa ya que se la empresa tendrá trabajadores aptos para cada área de trabajo sin necesidad de que los empleados realicen varias funciones y conozcan sus funciones indicadas en cada área de trabajo así como evaluarlos cada cierto periodo de tiempo para conocer su nivel de conocimientos laborales así como sociabilizar el manual de procesos de selección al departamento de recursos humanos así como a los jefes inmediatos de cada área.

5.09 Muestra:

Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo. En tales casos, puede obtenerse una información similar a la de un estudio exhaustivo con mayor rapidez y menor coste (Wilks, 2011, págs. 34-39)

5.09.01 Población

El concepto de población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes. (Rubin, 1996, págs. 67-71)

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Análisis

Se incluirá a toda la población de la empresa ya que Nigiri Sushi posee menos de cien trabajadores

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Desarrollo

Cuantificación Del Proceso

Tabla 23 Cuantificación del proceso

ORGANIZACIÓN : NIGIRI SUSHI

MACROPROCESO

DPTO: COMERCIAL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO: SELECCIÓN Y EVALUACION DE PERSONAL

No	VA real		NVA si valor agregado					Proceso Actual		
	VAC	VAE	D	M	E	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Hora	Costos \$
1		1			1		1	CAPACITACION DE LOS PASANTES EN COCINA	125	177,30
2		1			1		1	CAPACITACION DE LOS COCINEROS	125	195,50
3								PAGOS DE NOMINA	8	5.494,00
5							1	RECEPCION DE CARPETAS	2	20,00
6				1			1	PROCESO DE ENTREVISTA	3	7,50
7				1			1	APLICACIÓN DE PRUEBAS PSICOTECNICAS	2	130,78
8				1		1	1	REDACCION DE INFORME FINAL SOBRE LOS CANDIDATOS	2	7,50
9							1	INDUCCION AL PERSONAL QUE INGRESA	175	167,00
10			1		1		1	CHARLAS DE MOTIVACION AL PERSONAL	175	167,00
TOTAL	0	2	1	3	3	1	8		617	6366,58

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Tabla 24 Proceso Mejorado

								Proceso Mejorado		
No	VA real		NVA si valor agregado					Actividad	Tiempos Hora	Costos \$
	VAC	VAE	D	M	E	I	A			
1		1			1			CAPACITACION DE LOS PASANTES EN COCINA	115	167,30
2		1			1			CAPACITACION DE LOS COCINEROS	115	167,30
3			1					PAGOS DE NOMINA	6	3.494,00
4							1	RECEPCION DE CARPETAS	2	20,00
5				1				PROCESO DE ENTREVISTA	3	7,50
6				1				APLICACIÓN DE PRUEBAS PSICOTECNICAS	1	70,00
7				1		1		REDACCION DE INFORME FINAL SOBRE LOS CANDIDATOS	2	7,50
9							1	INDUCCION AL PERSONAL QUE INGRESA	140	135,00
8					1		1	CHARLAS DE MOTIVACION AL PERSONAL	140	135,00
TOTAL	0	2	1	3	3	1	3		524	4203,6

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Tabla 25 Tiempo Actual

ORGANIZACIÓN: Nigiri Sushi

MACROPROCESO: Dpto rrhh

PROCESO: Selección y evaluación de personal

		TIEMPO ACTUAL				
		CANT.	TIEMPO HORAS	TIEMPO %	COSTO\$	COSTO%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	-	\$ -	0,00
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	250	0,19	\$ 372,80	0,19
D	DESARROLLO	1	20	0,02	\$ 20,00	0,01
E	ESPERA	3	425	0,32	\$ 539,80	0,28
M	MOVIMIENTO	3	7	0,01	\$ 145,78	0,07
I	INSPECCION	1	2	0,00	\$ 7,50	0,00
A	ACTIVIDAD	8	609	0,46	\$ 872,58	0,45
TT	TOTAL	18	1313	1,00	\$ 1.958,46	1,00

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

Tabla 26 Tiempo Mejorado

ORGANIZACIÓN: Nigiri Sushi

MACROPROCESO: Dpto. rrhh

PROCESO: Selección y evaluación de personal

		TIEMPO MEJORADO				
		CANT.	TIEMPO HORAS	TIEMPO %	COSTO\$	COSTO%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	-	-	-
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	230	0,20	334,60	0,20
P	DESARROLLO	1	6	0,01	135,00	0,08
E	ESPERA	3	370	0,33	469,60	0,28
M	MOVIMIENTO	3	6	0,01	85,00	0,05
I	INSPECCION	1	2	0,00	7,50	0,00
A	ACTIVIDAD	8	512	0,45	624,60	0,38
TT	TOTAL	18	1126	1,00	1.656,30	1,00

Fuente: Estudio de campo Nigiri Sushi

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

5.09.03 Análisis Costo-Beneficio

Podemos determinar mediante el análisis y cuantificación de procesos que con los nuevos procesos mejorados la empresa Nigiri Sushi reduce sus costos en casi un 55% en relación a los costos de inicio y con los nuevos procesos implantados de selección y evaluación de personal se ve un crecimiento en la empresa lo cual resulta positiva la implantación del proyecto ya que reduce los costos y optimiza tiempo en la selección de personal siguiendo los 15 lineamientos para una contratación adecuada de personal idóneo para cada área de trabajo en la empresa

5.09.04 Desarrollo del manual de procesos de selección y evaluaciones de desempeño

MANUAL DE PROCESOS DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE DESEMPEÑO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ÍNDICE	PAG
1. MISIÓN.....	3
2. VISIÓN.....	3
3. PROLOGO.....	3
4. OBJETIVO.....	.4
5. ALCANCE.....	.4
6. RESPONSABLES.....	4
7. MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS.....	.4
8. PERFIL DEL PUESTO.....	.5
9. PROCEDIMIENTO.....	6
10. FORMULARIOS IMPRESOS.....	.7
11. DIAGRAMA DE FLUJO.....	.8
12. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	9

1. Misión

Integrar a los candidatos calificados para ocupar cargos dentro de la institución y de esta manera contribuir con los intereses de la misma para así engrandecer a la empresa en el mercado.

2. Visión

Lograr que el departamento mantenga procesos ágiles y disciplinados que lleven ala empresa al éxito continuo y mejoramiento en el desempeño del personal tanto individualmente como colectivamente

3. Prologo

El manual tiene por objeto la incorporación de personal idóneo a la empresa, la ejecución de normas políticas y reglas permitirá al departamento de recursos humanos obtener productividad y minorar los tiempos muertos suscitados por la duplicidad de funciones y el reclutamiento de personal repetitivo. Con la ejecución óptima de este manual se recuperara en un 70% la productividad de cada uno de los puestos de trabajo que conforman la empresa NIGIRI SUSHI

4. Objetivo

Incorporar personas que demuestren formación profesional, conocimientos, aptitudes y motivaciones para lograr un elevado nivel de eficiencia dentro de la empresa como actividad permanente

5. Alcance

Las áreas tanto operativas como administrativas de la empresa Nigiri Sushi

6. Responsables

Serán responsables del buen funcionamiento del manual las siguientes personas:

- Gerencia General
- Asistente de Gerencia
- Dpto. Recursos Humanos
- Jefes de área

7. Manual De Políticas Y Normas

MANUAL DE POLITICAS

MANUAL DE POLÍTICAS

NUMERO

ACTUALIZACION



TEC. 001

ABR-15

ORIGEN:

REALIZADO:

BTC

AUTORIZADO:

TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRATIVO

Esteban Cisneros

PAGINA:

½

TITULO

VALORES CORPORATIVOS

- **Trabajo en equipo**

Desarrollar nuestra capacidad de interacción e integración en el plano laboral, que permita y viabilice alcanzar los objetivos corporativos.

- **Responsabilidad**

Asumir nuestras funciones y deberes con la convicción y certeza de cumplirlas de manera eficaz, eficiente y oportuna.

- **Honestidad**

Evidenciar en cada una de nuestras acciones, un comportamiento probo y sincero, que demuestre una profunda solvencia e integridad moral y ética.

- **Respeto**

Brindar a las personas un trato digno y sin discriminaciones, que permita mantener la decisión auténtica de no transgredir los derechos de los individuos y de la sociedad.

- **Compromiso**

Cumplir con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia, los deberes y obligaciones, con apego a los objetivos estratégicos.

OBJETIVOS:

- Mantener la buena imagen de la empresa
- Cuidar la imagen personal de cada uno de los empleados de la empresa
- Respetar los principios y valores de la empresa
- Crear un clima y ambiente laboral adecuado para un mejor desempeño de los trabajadores
- Ser reconocida en el mercado por la calidad de nuestro servicio

AMBITO DE APLICACIÓN

Las siguientes políticas y reglas se aplicaran tanto en el departamento de recursos humanos así como se socializara a todo el personal en la empresa Nigiri Sushi

POLITICA:

- El uso del uniforme es obligatorio para todo el personal en la empresa
- El trabajo en equipo será el pilar más fuerte que conserve el departamento
- Todos los trabajadores de Nigiri Sushi se presentaran a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad
- Todo trabajador está en el derecho de registrar su hora de ingreso como su salida después de culminar sus labores diarias, esto permitirá a la empresa tener un control de las horas de trabajo, sus horas suplementaria y horas extraordinarias del trabajador

- No respetar a sus superiores y a sus compañeros de trabajo así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o promover escándalos en las instalaciones de la compañía, o utilizar vocabulario impropio
- Para la admisión de todo nuevo empleado será necesaria la presentación de la Solicitud en el formulario existente para el efecto, a la Presidencia Ejecutiva y a la Gerencia de Recursos Humanos para su aprobación.

NIGIRI SUSHI seleccionará el candidato más idóneo entre los reclutados, de acuerdo al perfil y descripciones del puesto vacante.
- Será descartado todo aspirante que tenga una situación de hecho de nepotismo con empleados actuales, dentro del cuarto grado de consanguinidad y afinidad.
- Se laborarán cuarenta horas semanales, diez diarias de lunes a sábado, a partir de las 12:00 a las 22:00 con un receso de una hora entre las 13:00 y las 14:00 destinado al almuerzo.
- Para el caso exclusivamente de los días Viernes la hora de salida será las 17:00 hr.
- Se consideran que tienen funciones de confianza todos los funcionarios a partir de la clase salarial 46; por lo cual no se beneficiarán del pago de horas suplementarias y/o extraordinarias.
- Todos los demás empleados deberán tener la autorización de su respectivo supervisor para trabajar horas suplementarias y/o extraordinarias justificando la necesidad. Sin esta autorización, no se reconocerá el pago de dichas horas.

-
- Propagar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la compañía o del buen nombre y prestigio de la empresa, sus representantes o sus compañeros de trabajo
 - Utilizar sin autorización previa los bienes de la compañía
 - Dormir durante las horas de trabajo
 - Concurrir al lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas aun cuando no se encuentre en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas
 - Agredir o injuriar de manera verbal o escrita a los clientes, proveedores, compañeros de trabajo o ponerlos en grave riesgo
 - Los planes o necesidades de capacitación los entregará la Dirección del área funcional al Departamento de Recursos Humanos hasta el 31 de enero de cada año.
 - Las salidas al exterior del personal se realizarán con la autorización única y exclusiva del Presidente Ejecutivo, por reuniones de trabajo, capacitación internacional, solicitud de otras unidades NIGIRI SUSHI o solicitud de clientes externos.
 - Para el caso específico de capacitación internacional en tecnologías NIGIRI SUSHI, se recurrirá a la realización de un contrato laboral en el que el empleado se comprometerá a cumplir un tiempo mínimo de permanencia en la Compañía como garantía de la capacitación recibida.

RECLUTAMIENTO

Los aspirantes a ingresar deberán cumplir con el análisis previo del área de Recursos Humanos, y entregar la documentación siguiente:

- Solicitud de empleo con fotografía a color.
- Copia del certificado de estudios.
- Curriculum vitae.

ASPECTOS A CONSIDERAR SON:

- Escolaridad requerida para el tipo de puesto.
- Conocimientos técnicos del puesto.
- Experiencia laboral.

SELECCIÓN

- Los aspirantes deberán desarrollar la entrevista con el responsable del área de Recursos Humanos.
- Aplicar la prueba de conocimientos.
- Seleccionara a los candidatos con mejor puntaje.

RECLUTAMIENTO Y REQUISITOS

- Las contrataciones del personal de NIGIRI SUSHI serán a partir de las fechas en que se requiera la incorporación del personal.
- Los perfiles del personal, los determinarán los Directores de cada área correspondiente a la plaza vacante.
- La forma de apertura del proceso de selección será por Referencias de los actuales empleados, empleados anteriores, anuncios impresos, anuncios en Internet y en páginas Web especializadas, agencias de contratación y reclutamiento en centros de formación superior.
- La contratación deberá contar con un presupuesto.
- La incorporación del personal será el resultado de la evaluación de curriculum vitae recibidos.
- Todo candidato deberá realizar el análisis psicológico, evaluación médica, evaluación técnica.
- Todo candidato deberá contar con dos cartas de recomendación.
- Todo aspirante deberá entregar carta de antecedentes no penales.

PROCESO DE SELECCIÓN

- Pruebas de habilidades cognoscitivas.
- Inventarios de personalidad e interés.
- Pruebas de conocimientos del puesto.
- Pruebas a través de casos.

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR AL PERSONAL DE LA EMPRESA NIGIRI SUSHI

- Identificar las competencias del puesto las mismas que se encuentran en la descripción de cargo de cada puesto
- Establecer los indicadores de dichas competencias tomando como referencia de comparación y análisis el rol y atribuciones establecidas en la descripción de cargos
- Identificar las competencias adicionales de alto rendimiento,, para ello se recurrirá al método de evaluación por comparación en el cual se identifican servidores de similares puestos y se efectúa un listado de competencias en función de la descripción del puesto
- Una vez identificadas las competencias del puesto y las adicionales con sus respectivos indicadores, se procederá a la calificación cualitativa mediante entrevista entre evaluador y servidor alineándolas con el rol de responsabilidades y atribuciones del cargo que desempeña el empleado
- Enviar el formulario de evaluación al departamento de recursos humano o talento humano de la empresa NIGIRI SUSHI para que establezca la calificación cuantitativa de la evaluación del que rindió el empleado

**UNA VEZ EFECTUADA LA ENTREGA DE LA EVALUACION AL
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS LE CORRESPONDE:**

- Determinar la respectiva calificación cuantitativa del servidor
- Dividir los 100 puntos para el numero de competencias descritas y así se obtendrá una ponderación para cada una de las competencias
- Dividir el puntaje promedio de las competencias para el numero de indicadores asignados a la competencia
- Convertir en función de los cálculos anteriores, la calificación cualitativa en valores reales
- Efectuar la sumatoria de los puntajes obtenidos en los indicadores por cada competencia
- El producto de la sumatoria total de la calificación se ubicara en el rango que le corresponda según los valores de los intervalos determinados para cada equivalencia en la escala de calificación final

PERFIL DEL PUESTO

	
TITULO	Sushman (jefe de cocina)
AREA	Cocina
FUNCION GENERICA Elaborar un producto de calidad en la cocina cuidando siempre su higiene y los procesos para la elaboración del mismo para la satisfacción del cliente	
AUTORIDAD Y RELACION	
REPORTAR A	Jefe de cocina
SUPERVISAR A	Cocineros
CORDINA CON	
INTERIORMENTE	EXTERIORMENTE
Jefe Operativo	Clientes
Asistente de Gerencia	Proveedores
FUNCIONES ESPECIFICAS Elaboración de comida nipona (Sushi) Fidelización de Clientes Reales Elaboración de un inventario de productos en el área de cocina	
REQUISITOS Egresado en la carrera de Gastronomía Hombre o Mujer de 25 A 28 años Experiencia mínima de 2 años en el área de cocina fría Trabajo Bajo Presión Habilidad de comunicación asertiva	

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

PERFIL DEL PUESTO

TITULO	Jefe de contabilidad
AREA	Administrativa
FUNCION GENERICA Elaborar estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica.	
AUTORIDAD Y RELACION	
REPORTAR A	Administrador
SUPERVISAR A	Auxiliar de contabilidad
CORDINA CON	
INTERIORMENTE	EXTERIORMENTE
Administrador	Clientes
Gerencia	Proveedores
FUNCIONES ESPECIFICAS - Elaborar estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica. - Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad. - Participar en reuniones de Gerencia Financiera, para el análisis de información.	
REQUISITOS - Título de CPA (Contador público autorizado) - Conocimiento medio del idioma inglés - Conocimiento en manejo de sistema Colls - Conocimientos avanzados en manejo de office - 3 años de experiencia en el área	

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

PERFIL DEL PUESTO

TITULO	Administrador
AREA	Administrativa
FUNCION GENERICA Diseña, programa y dirige los sistemas y procedimientos contables, administrativos y/o financieros.	
AUTORIDAD Y RELACION	
REPORTAR A	Gerente General
SUPERVISAR A	Jefe de Contabilidad, Dpto. Financiero
CORDINA CON	
INTERIORMENTE	EXTERIORMENTE
Jefe de Contabilidad	Proveedores
Asistente de Gerencia	
FUNCIONES ESPECIFICAS - Analiza, maneja y controla partidas presupuestarias. - Autoriza los movimientos relacionados con el área. - Procesa y tramita puntos de cuentas relacionados con pagos, contratación de servicios y otros. - Informa a la autoridad competente sobre la situación financiera y administrativa de la dependencia.	
REQUISITOS - Licenciado en Administración Comercial o el equivalente. - Conocimiento medio del idioma inglés - Conocimientos avanzados en manejo de office - 3 años de experiencia en el área	

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

PERFIL DEL PUESTO

TITULO	Jefe de Recursos Humanos
AREA	Administrativa
FUNCION GENERICA Controlar que el personal de la empresa permanezca siempre motivado con el fin de obtener un incremento en su desempeño laboral	
AUTORIDAD Y RELACION	
REPORTAR A	Jefe de contabilidad, administrador, gerencia general
SUPERVISAR A	Auxiliar de recursos Humanos, Trabajadores
CORDINA CON	
INTERIORMENTE	EXTERIORMENTE
Jefe de contabilidad	
Asistente de Gerencia	Proveedores
Supervisores de área	
FUNCIONES ESPECIFICAS - Supervisar que el proceso de contratación se haya realizado de acuerdo a la normatividad aplicable. - Analizar movimientos (altas, bajas, promociones, etc.) del personal para determinar los montos a pagar. - Mantener actualizada la plantilla laboral.	
REQUISITOS - Titulo de Ingeniería en talento Humano - Conocimiento alto del idioma inglés - Conocimiento del código de trabajo (Vigente) - Conocimientos avanzados en manejo de office - 3 años de experiencia en el área de administración del personal	

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

PERFIL DEL PUESTO

TITULO	Mesero/a
AREA	Operativa
FUNCION GENERICA Satisfacción total del cliente al término del servicio	
AUTORIDAD Y RELACION	
REPORTAR A	Jefe de cocina
SUPERVISAR A	
CORDINA CON	
INTERIORMENTE	EXTERIORMENTE
Jefe de Cocina	Clientes
FUNCIONES ESPECIFICAS - Brindar un servicio de calidad - Mantener su higiene personal e imagen impecable - Ser cordial con el cliente -	
REQUISITOS - Título de bachiller - De 18 a 25 años - Buena presencia - Conocimientos básicos office - 1 año de experiencia en el área de atención al cliente	

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

PERFIL DEL PUESTO

TITULO	Cajero/a
AREA	Operativa
FUNCION GENERICA Efectúa actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor	
AUTORIDAD Y RELACION	
REPORTAR A	Jefe de cocina, supervisor de área
SUPERVISAR A	
CORDINA CON	
INTERIORMENTE	EXTERIORMENTE
Supervisor de área	clientes
FUNCIONES ESPECIFICAS - Receptar cobros en efectivo y cheque. - Brindar una excelente atención al cliente - Manejar sistemas de cobro -	
REQUISITOS - Título de bachiller - Entre 18 y 25 años - Buena presencia - Conocimiento medio del idioma inglés - Conocimientos medios en manejo de office - 1 año de experiencia en el área	

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

8. Procedimiento

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	CAPACITACION DEL JEFE DE COCINA	JEFE OPERATIVO / JEFE DE COCINA
2	ENTREGA DE CARTERA DE CLIENTES	ADMINISTRADOR
3	VISITA PROVEEDORES	ADMINISTRADOR
8	RECEPCION DE CARPETAS	ASISTENTE DE RRHH
9	EVALUACIONES PSICOLOGICAS	ASISTENTE DE RRHH
11	CONTRATACION DE PERSONAL	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
12	INDUCCION AL PERSONAL ENTRANTE	JEFE DE COCINA / JEFE DE RECURSOS HUMANOS
13	EVALUACION CADA 3 MESES AL PERSONAL	JEFE DE COCINA / JEFE DE RECURSOS HUMANOS
14	TOMA DE DECISIONES	JEFE DE RECURSOS HUMANOS / GERENTE GENERAL

9. Formularios Impresos

➤ FICHA DE PERSONAL EXISTENTE EN LA EMPRESA

		FICHA DE PERSONAL EN NIGIRI SUSHI	
Cédula			
Nombres			
Apellidos			
Sexo			
Tipo de sangre			
Fecha de nacimiento		Lugar de nacimiento	
Dirección domicilio			
Sector		Teléfono Domicilio	
Teléfono de emergencia			
Estado civil			
Nombre, apellido del conyugue			
Número de cargas			
Ubicación/Ciudad			
Área			
Cargo			
Jefe inmediato			
Evaluador			

ENCUESTA

OBJETIVO: el objetivo de la presente encuesta es recopilar información veraz y efectiva con el propósito de modificar y diseñar un proceso de selección eficiente

INSTRUCCIONES:

- Elija una sola repuesta
- No realice tachones
- Sea sincero en su respuesta

1. Cree usted que el proceso de selección de personal que utilizan en su contratación fue el mas óptimo?

SI_____

NO_____

2. Califique usted el nivel de satisfacción laboral que posee la empresa

ALTO_____

MEDIO_____

BAJO_____

3. Califique usted la asignación correcta de función de actividades en el área de trabajo

ALTO_____

MEDIO_____

BAJO_____

4. Califique usted el clima laboral de su área laboral

ALTO_____

MEDIO_____

BAJO_____

5. Ha recibido usted capacitación para mejorar su desempeño?

SI_____

NO_____

6. Califique usted la afinidad que mantiene con su jefe inmediato

ALTO_____

MEDIO_____

BAJO_____

7. Considera que su área de trabajo necesita una evaluación de desempeño

SI_____

NO_____

8. Considera usted que existe oportunidad de crecimiento laboral

SI_____

NO_____

9. Cree usted que es necesario la implementación de un departamento de recursos humanos?

SI_____

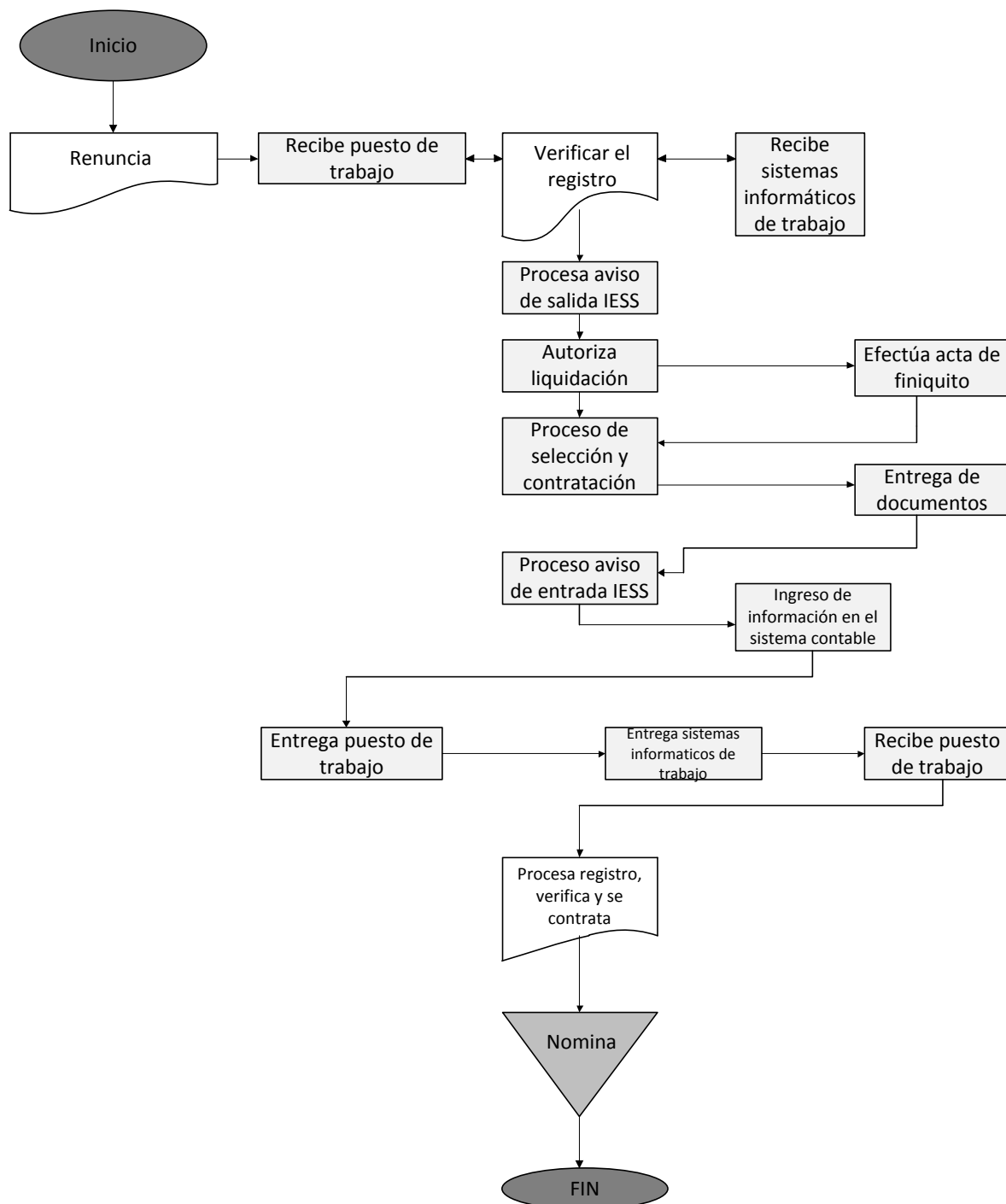
NO_____

10. Cree usted efectivo el proceso de reclutación de personal?

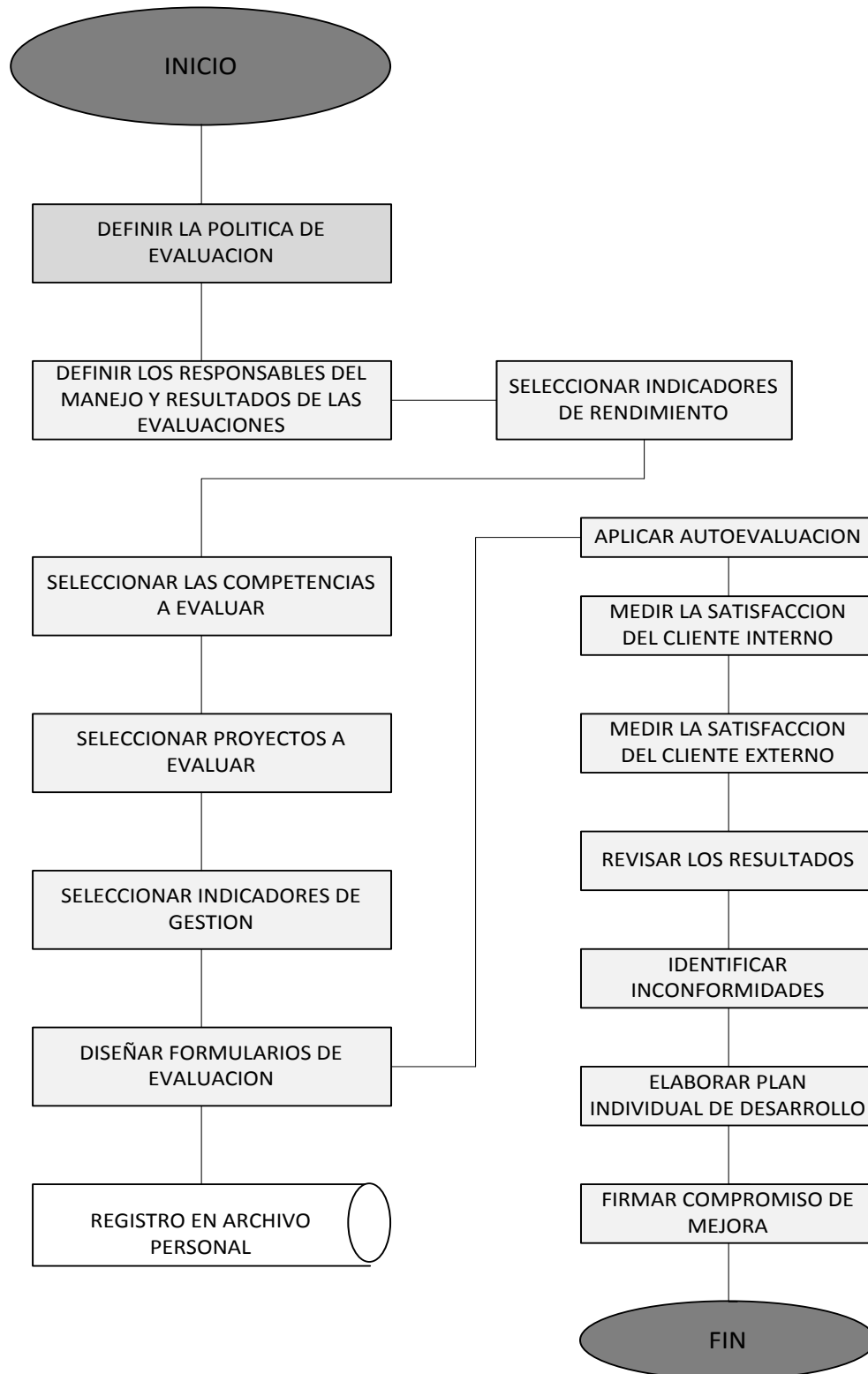
SI_____

NO_____

10. Diagrama De Flujo Del Proceso De Selección



11. Flujograma De Procesos De Evaluación De Desempeño



12. Glosario

- **ESTANDARIZAR**

Es un proceso de unificación de características en un producto, servicio, procedimiento, etc

- **OPTIMIZAR**

Planificar una actividad para obtener los mejores resultados

- **AUSENTISMO**

Ausencia al trabajo por parte del empleado ya sea esta justificada o no

- **AYUDANTE**

Empleado o empleada que presta ayuda a otra persona, pero con categoría inferior o bajo sus órdenes

- **CATEGORIA**

Ordenes jeràrjicas de una profesión

- **COMITÉ DE LA EMPRESA**

Grupo de las personas compuesto por los representantes electos del personal dentro de la empresa para defender sus intereses

- **ANÁLISIS**

Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, reconocer la naturaleza de las partes y las relaciones entre estas

- **CARGO:** conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio.
- **CONTROLAR:** mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad, que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar tanto el cumplimiento de la normativa que las rige como el de las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.
- **COORDINAR:** acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente, para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo.
- **EFICACIA:** indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.

- **EFICIENCIA:** indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.
- **ESCALA DE SALARIOS:** clases de puestos, con sus categorías y montos salariales correspondientes.
- **EXPERIENCIA:** conocimiento que se adquiere con la práctica y el desempeño de una actividad en un período de tiempo. Este concepto alude a la experiencia necesaria adquirida al familiarizarse con los problemas de trabajo y situaciones que se presentan en la actividad laboral respectiva.
- **JEFATURA:** parte de la estructura lógica de la organización que integra bajo una autoridad formal ciertos elementos, sujetos y responsabilidad.
- **PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA:** proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para alcanzar resultados en un tiempo y espacio dados.
- **POLÍTICAS:** conceptos o afirmaciones de carácter general que guían el pensamiento en la toma de decisiones. Su esencia es la discreción, dentro de ciertos límites, en la toma de decisiones.

- **PUESTO:** conjunto de deberes y responsabilidades permanentes que requieren la atención de una persona durante la totalidad o parte de la jornada de trabajo.

- **PROCESO:** conjunto de actividades dirigidas a la transformación de insumos para la obtención de un producto. Es un ordenamiento específico de actividades de trabajo, sobre un horizonte de tiempo y lugar que posee un inicio y un fin, así como entradas y salidas claras, que se puede llamar estructura de acción.

CAPITULO VI

6.01 Recursos

Tabla 27 Recursos

RECURSOS	
HUMANOS	Personal de Nigiri Sushi Autor Lector Tutor
TECNOLOGICOS	Computadora laptop Cámara de fotos y video Impresora
ECONOMICOS	Pasajes (Bus, Taxi) Alimentación Impresiones Empastado

Fuente: Estudio realizado

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

6.02 Presupuesto

Tabla 28 Presupuesto

ID	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNIT.	TOTAL
1 Equipos	Laptop	1	460	460
	Cámara de fotos y video	1	160	160
	Impresora	1	320	320
2 Suministros y materiales	Internet	1	38,6	38,6
	Resma de hojas	2	5,5	11
	Flash memory	1	8	8
				997,6

Fuente: Estudio realizado

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

6.03 Cronograma

Tabla 29 Cronograma

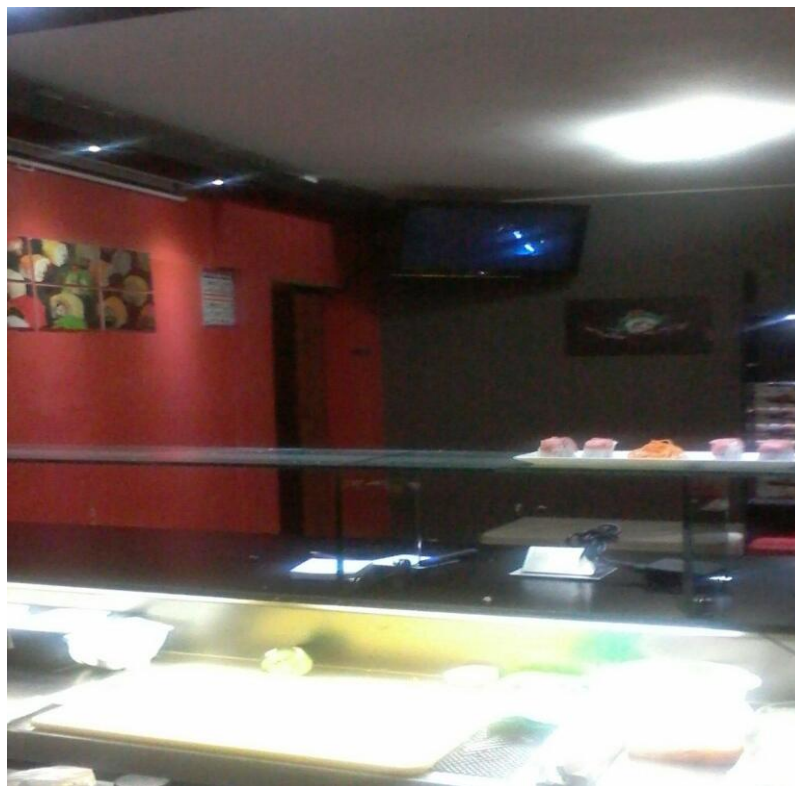
CRONOGRAMA							
ACTIVIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Aprobación del tema							
Antecedentes							
Análisis de involucrados							
Problemas y Objetivos							
Análisis de alternativas							
Propuesta							
Aspectos Administrativos							
Conclusiones							
Recomendaciones							
Ejecución del manual							
Resultados y toma de decisiones							

Elaborado por: Felipe Cortez

6.03 Anexos



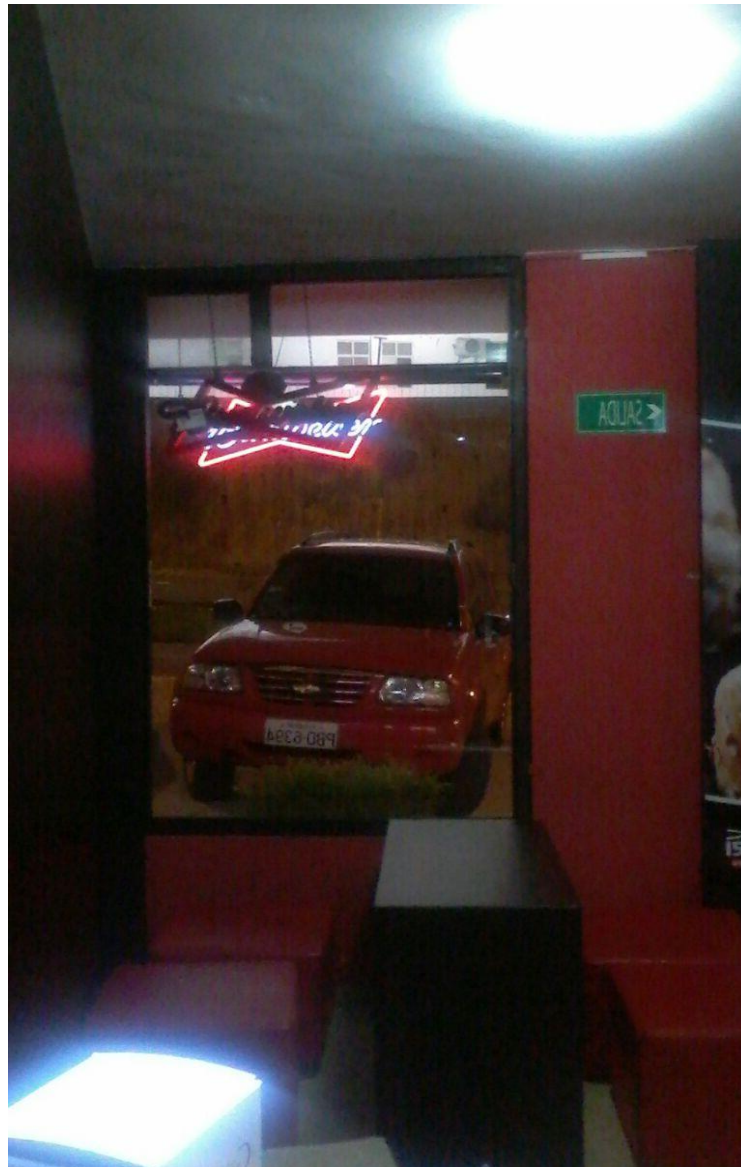
Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal



Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal



Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal



Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal



Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal



Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

CAPITULO VII

7.01 Conclusión

Con la implantación del manual de selección de personal y con evaluaciones de desempeño realizadas a los trabajadores, se pretende alcanzar el correcto uso de los diferentes medios de reclutamiento con lo cual la empresa Nigiri Sushi podrá contar con personas y equipos de trabajo de alto rendimiento en todas sus áreas lo que trae eficiencia y eficacia, fidelización con la empresa y con el cliente y general un clima laboral apto para el desempeño de cada trabajador

7.02 Recomendación:

El departamento de recursos humanos como parte de la administración juega un papel muy importante dentro de la empresa, ya que siendo el elemento humano esencial en la misma colabora en el desarrollo del personal por lo tanto es importante que se aplique dicho manual de procesos de selección ya que esto ayudara a poseer un personal más apto para cada área de trabajo así como de igual manera realizar cada un periodo determinado las correctas evaluaciones de desempeño al personal para así medir sus conocimientos en el área de trabajo y tomar medidas preventivas

Aporte a la gestión productiva mediante un diseño e implementación de un manual de procesos de selección y evaluación de desempeño con la finalidad de reducir la rotación y el ausentismo del personal

7.03 Bibliografía

Bibliografía

- Alvares, R. (1996). *ipes.anep*. Obtenido de http://ipes.anep.edu.uy/documentos/investigacion/materiales/inv_cuanti.pdf
- Corella, J. (11 de 04 de 2012). *SlideShare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/jhonnycorella/involucrados-proyecto?related=1>
- Gomez, S. (2013). *ALIATUNIVERSIDADES*. Obtenido de http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Maurtua, M. d. (2012). *Cempro*. Obtenido de <http://www.cempro.org.pe/2011/11/definicion-del-problema-central.html>
- Montaño, J. A. (2012). *Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/guestaaf1b8/la-matriz-de-marco-logico>
- Quees. (2013). *Quees*. Obtenido de <http://www.quees.info/diagrama-de-ishikawa.html>
- Rodriguez, O. (2013). *Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/Fridas26/arbol-de-problemas-y-objetivos-1>
- Rubin. (1996). *Edukanda*. Obtenido de http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm
- Sanchez, j. (2012). *scribd*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/86611309/Concepto-Del-Arbol-Del-Problema#scribd>
- Silva, A. B. (2009). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos64/procedimientos-formulacion-evaluacion-proyectos/procedimientos-formulacion-evaluacion-proyectos2.shtml#ixzz3JxPr0ff9>
- Villafuerte, C. (2010). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>
- Wilks, S. (2011). *Wikipedia*. Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Muestra_estad%C3%ADstica

