



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA SELECCIÓN, CAPACITACION E  
INDUCCION DEL PERSONAL PARA LA COMPAÑÍA COMERCIALIZADORA  
COPRONOX S.A, UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO  
QUITO2015.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnólogo en  
Administración de Recursos Humanos-Personal

AUTOR: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

TUTOR: Ing. Ramiro Toro

Quito, 15 de Abril del 2015

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, 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.

.....  
Samantha Mishell Prado Cuamacas.

CC 0401795042

---

## 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 **Samantha Mishell Prado Cuamacas** 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 análisis de sistemas 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, “DISEÑO DE UN MANUAL DE SELECCIÓN CAPACITACION E INDUCCION DEL PERSONAL PARA LA COMPAÑÍA COMERCIALIZADORA COPRONIX S.A, UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015.

**b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del programa de ordenador, motivo por el cual se regula de 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 programa de ordenador 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 de ordenador 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 programa de ordenador 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.

**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 reconvencción, 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 13 días de Octubre del 2014.

f) \_\_\_\_\_

C.C. N°0705717221  
**CEDENTE**

f) \_\_\_\_\_

Instituto Superior Tecnológico Cordillera  
**CESIONARIO**

---

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARATORIA.....	ii
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL .....	iii
RESUMEN EJECUTIVO .....	1
ABSTRACT .....	2
CAPITULO I.....	3
1.01 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.02 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA EN LA MATRIZ (T).....	5
CAPITULO II .....	9
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS .....	9
2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	13
Capítulo III.....	17
<b>3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS:</b> .....	17
3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	20
CAPITULO IV .....	25
4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS .....	25
4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.....	27

---

<b>4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS .....</b>	<b>28</b>
4.03 Diagrama de Estrategias.....	30
<b>4.04 MARCO LÓGICO .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO v: PROPUESTA.....</b>	<b>38</b>
5.01 ANTECEDENTES .....	38
5.02 DESCRIPCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS O METODOLOGÍA QUE SE PROPONE COMO SOLUCIÓN.....	40
5.02.01 Enfoque de la Investigación.....	40
5.02.02 Modalidad básica de la Investigación.....	40
5.02.03 Tipo de investigación.....	41
5.02.04 Investigación cuantitativa .....	41
5.02.05 Etapas de la Investigación.....	42
5.02.06 Población y Muestra .....	42
Recolección de la información .....	42
5.02.07 Técnicas de recolección de datos.....	42
5.02.08 MODELO DE ENCUESTA .....	43

---

---

5.02.09 ENCUESTA PARA DISEÑO DE UN MANUAL DE SELECCIÓN CAPCITACION Y ADIESTRAMIENTO.....	43
5.02.10 Validez de la información.....	44
5.02.11 Técnicas de análisis de datos .....	45
5.03 Descripción de la Herramienta (Formulación del proceso de Aplicación de la propuesta) .....	45
5.03.10 Proceso de Selección y Contratación de Personal.....	49
5.03.11 Proceso de Selección y Contratación de Personal .....	50
5.03.12 Evaluación de Desempeño.....	50
5.03.13 Proceso de Selección y Contratación de Personal.....	51
5.03.05.01 Reclutamiento.....	52
5.03.05.05.01 Selección .....	56
5.03.05.03 CONTRATACIÓN .....	67
5.03.05.04 INDUCCION .....	68
5.03.05.05Evaluación de Desempeño .....	69
5.03.05.06 CAPACITACIÓN.....	79
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	81

---

---

6.1 Recursos.....	81
6.01.01 Recursos Administrativos .....	81
6.01.02 Recursos Humanos.....	82
6.01.3 Recursos tecnológicos.....	83
6.01.04 Recursos Operacionales .....	83
6.01.05 Recursos financieros .....	84
6.02. Presupuesto del Proyecto .....	85
6.02.01 Presupuesto del Proyecto .....	86
6.02.02 Presupuesto para Diseño de un manual de Selección, Capacitación Y Adiestramiento- .....	87
CAPÍTULO VIII .....	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	90
7.01 Conclusiones.....	90
7.02 Recomendaciones .....	93

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 6 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL .....	52
ILUSTRACIÓN 7 FLUJO GRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL .....	57

---

## ÍNDICE DE TABLAS

1. TABLA 1 MATRIZ T .....	6
TABLA 2 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS .....	14
TABLA 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	26
TABLA 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS .....	27
Tabla 5 Marco Lógico.....	32
TABLA 6 MARCO LÓGICO 1.....	32
TABLA 15 RECLUTAMIENTO .....	53
TABLA 16 PERFIL DEL PUESTO .....	54
TABLA 17 . REVISIÓN DEL CURRÍCULUM / SOLICITUD .....	54
TABLA 18 TIPOS DE PREGUNTA DE UNA ENTREVISTA .....	55
TABLA 19 ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA .....	56
TABLA 20 RESULTADOS ESPERADOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL .....	58

## ÍNDICE DE GRAFICO

GRAFICO 1 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO.1.....	95
GRAFICO 2 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO.2.....	97
GRAFICO 3 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 3.....	98
GRAFICO 4 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 4.....	100
GRAFICO 5 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 5.....	102
GRAFICO 6 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 6.....	104

## RESUMEN EJECUTIVO

Cada persona es distinta con sus particulares habilidades, virtudes y aptitudes, capaces de ser desarrolladas y utilizadas para beneficio propio y de la compañía para llegar a alcanzar objetivos y metas planteadas.

Todo proyecto nace de una necesidad, es posible decir que el presente proyecto es factible, ya en la Compañía Comercializadora "COPRONIX" S.A es necesario realizar una buena selección del personal para reducir el nivel de rotación del personal, con el mismo que desempeñara las funciones de diseño del perfil de puestos, reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación de desempeño, de tal manera que se obtendrá personal idóneo para las diferentes áreas. Es importante anotar que para el desarrollo de este proyecto, se cuenta con el apoyo de toda la empresa, y en especial, con la colaboración del Gerente General, quien desea que se reduzca la rotación del personal, pueda realizarse lo más pronto posible. Es importante anotar que al momento se cuenta con los medios económicos y humanos para desarrollarse.

## ABSTRACT

Each person is different with their particular skills, strengths and abilities capable of being developed and used for the benefit of her and the company to reach achieve the stated goals.

Since all project stems from a need, we can say that this project is feasible, since the company COPRONIX there is need for a good selection of staff to reduce the level of turnover, with the same performing the functions profile design positions, recruitment, selection, recruitment, induction, training and performance evaluation, so that suitable personnel for the different areas is obtained. It is important to note that the development of this project, has the support of the entire company, and especially, in collaboration with the General Manager, who want to re reduce staff turnover can occur as early as possible. It is important to note that the moment has the financial and human resources to develop the project.

## *CAPITULO I*

### *1.01 JUSTIFICACIÓN*

El presente proyecto pretende el Diseño de un Manual de Selección Capacitación e Inducción a “COPRONIXA SA”, es el que determinará el nivel más bajo de rotación del personal, mejorando así su capital humano para demostrar que es una organización que piensa en el crecimiento de la misma, lo que lograra tener un personal altamente calificado y que cumpla con todos los requisitos para así capacitarlo dando así un nivel altamente competitivo del capital intelectual y productos de calidad que se desarrolla dentro de la misma.

De igual manera la creación de este Diseño del manual nos permite tener una visión más clara de los perfiles de desempeño de cada uno de los puestos de trabajo para así llegar y tener un empoderamiento global..

El principal interés del del Diseño de un manual de Selección, Capacitación e Inducción en "COPRONIX SA" obtendrá un mejoramiento continuo ya que estará enfocado en contratar un personal con competencias técnicas y específicas con aptitudes y actitudes completamente altas en conocimiento ya que el trato de las personas el análisis de las condiciones de trabajo que se encuentran, el desarrollo que tiene cada persona dentro de la empresa enfocado al trabajo en equipo, su seguridad, prevención y acción contra los riesgos que ellos enfrentan todos los días.

La capacitación interna del personal es fundamental para demostrar que la organización está comprometida con su desarrollo personal individual

## ***1.02 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA EN LA MATRIZ (T)***

Un diagrama de matriz es una herramienta gráfica que muestra la conexión o relación entre ideas, problemas, causas y procesos, métodos y objetivos y, en general, entre conjuntos de datos, en la forma de una tabla (matriz). La relación se indica en cada intersección de filas y columnas. (Post, 2013)

## 1. TABLA 1 MATRIZ T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Decreciente productividad y pérdida de clientes.	Selección Inadecuada provoca alta rotación del Personal.				Personal Altamente capacitado para la Compañía.
FUERZAS IMPULSORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Amplitud de pruebas al aspirante.	1	4	4	1	Deficientes puntuaciones en aspirantes.
Evaluación permanente del desempeño.	2	4	5	2	Inconformidad por parte del personal.
Mejor organización y planificación de las funciones y actividades.	1	4	5	1	Deficiente estructura organizacional.
Establecer una buena inducción.	1	5	4	1	Escasa, experiencia por parte de los encargados de seleccion.
Diseñar un plan de Capacitación de acuerdo a los requerimientos de la empresa..	1	4	4	1	Inasistencia de empleados para el Programa de Capacitación.

Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo.

### **Análisis de fuerzas:**

La situación actual se puede evidenciar un alto índice de rotación del personal debido a que el personal tiene un escaso proceso de inducción para el nuevo personal.

Las fuerzas que se han tomado en cuenta nos ayudará para la ejecución del presente proyecto; la primera fuerza impulsadora es Amplitud de pruebas al Aspirante ya que así podremos analizar todas las respuestas que tiene cada aspirante en el puesto que se requiere. Ya que proceso de selección del personal acorde a los puestos de trabajo sean especializados dando un enfoque de crecimiento en la productividad de todas las áreas de la organización.

Como segunda fuerza Impulsadora es Evaluación Permanente del Desempeño ya que está orientada a hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador; por lo tanto realizaremos un programa de capacitación a todos los empleados.

La tercera fuerza impulsadora tenemos Mejor Organización y Planificación de las Funciones y actividades nos permitirá mejor

---

La cuarta fuerza impulsadora es Establecer una buena Inducción está enfocada al personal para que así se sienta identificado con la empresa y logre integrarse con los demás trabajadores.

## CAPITULO II

### **2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS**

*La matriz de análisis de involucrados Participación de los involucrados con base en el mapa de involucrados el equipo de proyecto diseña y aplica estrategias participativas que abran espacio sociopolítico al proyecto y propicien la intervención efectiva y el compromiso de los involucrados con la ejecución del proyecto. (Ángel, 2011)*

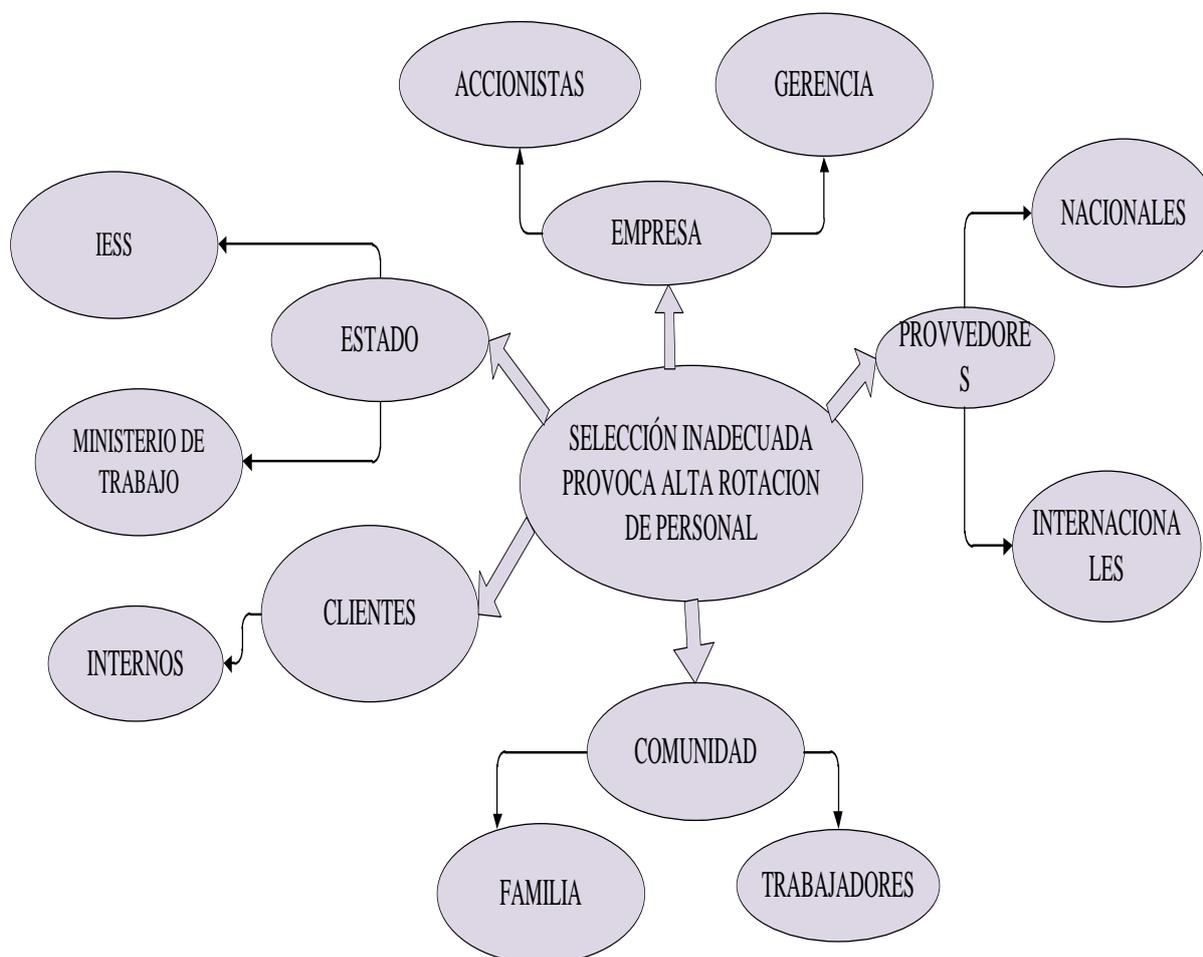
¿Quiénes son involucrados?

Personas, instituciones o grupos sociales:

- afectados por el problema
- O que se mueven en el entorno del problema

- 
- O que pueden participar en la solución. (Ángel, 2011)

ILUSTACION 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS



Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo.

## Análisis

El Alto Índice de Rotación del Personal es un problema que afecta a la empresa en primera instancia, la cual está conformada por los accionistas, son quienes toman decisiones respecto a la formación de su personal, dicho problema influye en alcanzar niveles de productividad satisfactorios tanto en el cliente interno como externo, ya que así es imposible que pueda crecer, alcanzar sus metas y objetivos trazados.

Como parte legislativa se encuentra inmerso el Ministerio de Trabajo, ya que esta entidad tiene como objetivo contribuir al desarrollo empresarial a través de este proceso, y mediante el cual incurre el manejo y aplicación de leyes públicas, en este caso la L.O.E.P (Ley Orgánica de Empresas Públicas) y los supervisores laborales.

Todo el personal se encuentra involucrado ya que es un tema que afecta a toda la empresa en la ejecución de actividades y procesos que realiza.

En el grafico también están los clientes que son parte fundamental dentro de empresa comercial ya que ellos pueden ayudar a que la empresa mejore con sus sugerencias.

## 2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

El análisis de los involucrados es un instrumento que permite:

- A identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en el éxito de un proyecto,
- Aquellas que contribuyen o son afectadas por los objetivos del mismo, y a quienes tienen un poder de influencia sobre los problemas que hay que enfrentar.

### ¿POR QUE HACER UN ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS?

1. Para identificar su importancia, sus intereses y su influencia en una operación;
2. Identificar a las instituciones locales y sus procedimientos; y
3. Proveer las bases de una estrategia de participación

El análisis de los involucrados constituye un instrumento indispensable para comprender el contexto social e institucional de un proyecto, programa o política social. (Oyarce, 2012)

**TABLA 2 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS**

AUTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
<b>Empresa</b>	Mejoramiento del clima laboral	Incumplimiento e ineficiencia en sus labores.	Humano y tecnológico.	Incremento de la rentabilidad Laboral.	Demandas por parte del trabajador.
<b>Trabajadores</b>	Motivación al trabajador.	Desmotivación de los trabajadores y decreciente productividad.	Tecnológicos, Humanos y Capacitación.	Estabilidad Laboral.	Malas relaciones entre compañeros.
<b>Clientes</b>	Una adecuada atención.	Entrega de pedidos a destiempo.	Humano, Tecnológico y Capacitación.	Mejor calidad en los productos y en los precios.	Cambio de proveedores.
<b>Proveedores</b>	Pedidos y pagos a tiempo.	Descoordinación por parte de los trabajadores.	Tecnológico y humanos	Aumentar la cantidad de pedidos.	Quejas hechas por los clientes a la Compañía.
<b>Estado</b>	Cumplimiento de leyes, normativas, reglamentos y resoluciones emitidas por ente regulador.	Incumplimiento del Código de Trabajo.	Capital Humano y Tecnológico.	Más ofertas de trabajo y minimizar conflictos.	Juicios contra la empresa.

Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo.

### Análisis:

El desempeño de productividad dentro de una empresa es el determinante que una organización analiza para el funcionamiento efectivo, esto hace que los trabajadores sean los principales involucrados, en conjunto con la empresa y así tener una producción de calidad y eficiente disminuyendo gastos y dando una tendencia de crecimiento organizacional y de utilidades.

Mediante el análisis de costos y la elaboración del presupuesto, hace que el departamento de finanzas sea un involucrado directo, esto determina que un presupuesto bien elaborado hace que los gastos disminuyan y la capacitación a los trabajadores sea más eficiente.

Los consumidores son el motor principal de la organización, ya que ellos son las personas que nos dan su visto bueno para poder crecer como Compañía. Esto implica a su vez que la atención al cliente sea analizada y mejorada para así obtener clientes satisfechos y fieles a la empresa.

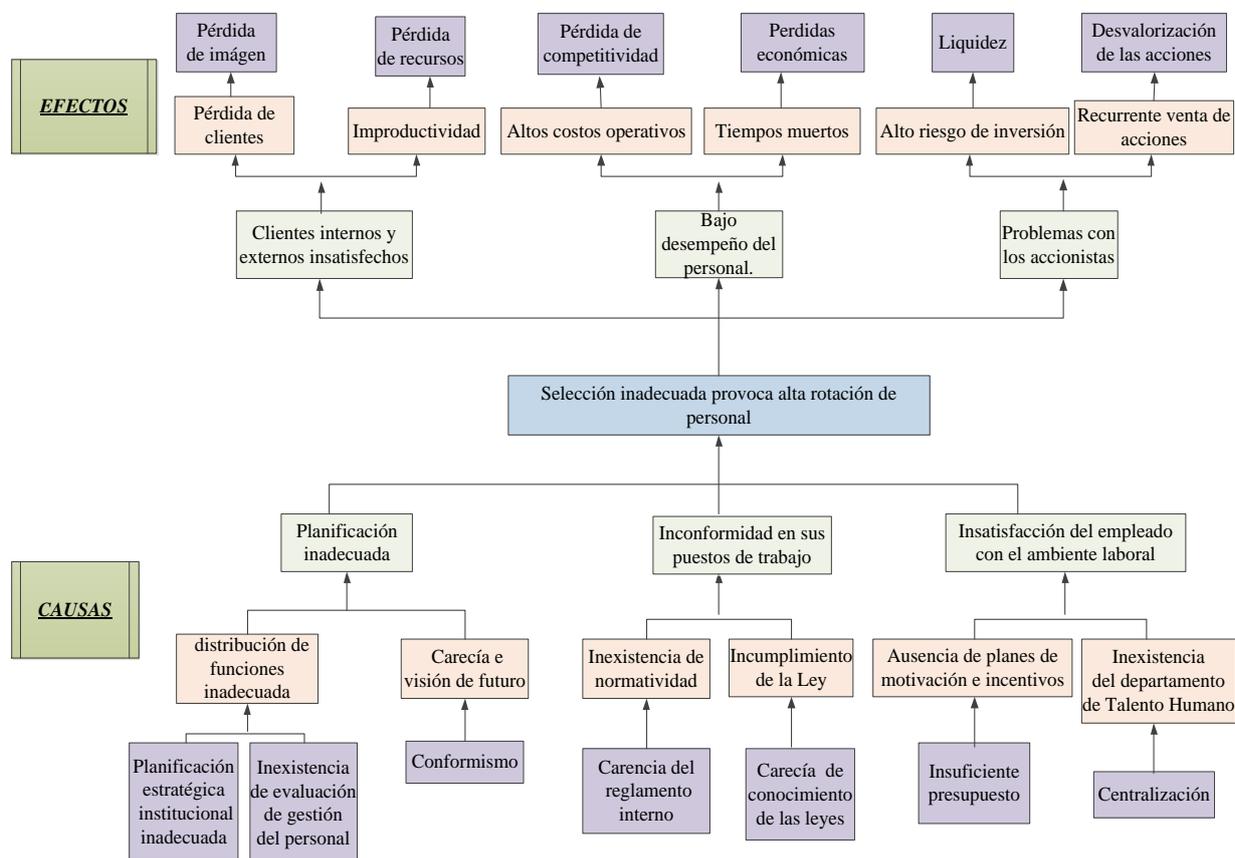
Las organizaciones reguladoras que hacen que las empresas cumplan con la ley esto hacen que los trabajadores tengan una visión de empoderamiento. Con el cumplimiento de la ley la empresa hace que los trabajadores se sientan parte de ella.

## Capítulo III

### 3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS:

El análisis con el árbol de problemas es una herramienta participativa, que se usa para identificar los problemas principales con sus causas y efectos, permitiendo a los planificadores de proyectos definir objetivos claros y prácticos, así como también plantear estrategias para poder cumplirlos. Existen tres fases en el proceso de análisis: (1) identificar los aspectos negativos de la situación existente y colocarlos en el árbol de problemas, incluyendo sus “causas y efectos”;(2) elaborar el árbol de objetivos, que es tan solo la inversión de los problemas en objetivos; y (3) determinar el alcance del proyecto en el análisis estratégico. Este tipo de evaluación tiene un mayor valor si se realiza un taller en donde puedan intervenir todos los actores involucrados; así tendrán la oportunidad de establecer su punto de vista sobre la situación existente. (Dillon, 2004)

Figura 2 ARBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo.

Análisis:

---

El árbol de problemas parte desde el problema central y determina sus causas y sus efectos:

La inadecuada planificación influye en la competitividad de la empresa, así también en la planificación se establece el cómo se va a desarrollar las actividades es el orden lógico y efectivo de todo el funcionamiento de la empresa.

En una organización el pilar principal de todo el eje laboral, de ventas y de utilidad es una eficiente planificación si no existe esto los problemas surgen desde el mismo personal interno ya que la insatisfacción de estos se da a notar en el nivel de productividad y de competitividad que se encuentra la compañía. El cumplimiento de sus funciones y la mala distribución de tareas hacen que el personal este en constante conflicto entre personal del mismo nivel jerárquico y el personal de distintos niveles y de áreas dentro de la empresa

Toda causa tiene su efecto para cada causa como la el alto índice de rotación de personal es uno de los principales por el mismo hecho que al momento de realizar liquidaciones, la empresa incrementa sus gasto en liquidación de personal. La insatisfacción

del personal interno hace que se refleje al momento de realizar una ineficiente y atención al cliente y se retribuye a que la empresa pierda clientes estratégicos o simplemente que baje

las ventas en una escala de decremento constante. Con el incremento de un índice de insatisfacción de productos permita que los accionistas tomen decisiones que afectarían a la organización ya que esto puede determinar, si la empresa continúa con un enfoque de crecimiento o cerrar la empresa dejar de comercializar y entrar en liquidez teniendo pérdidas en productos y en liquidación de personal.

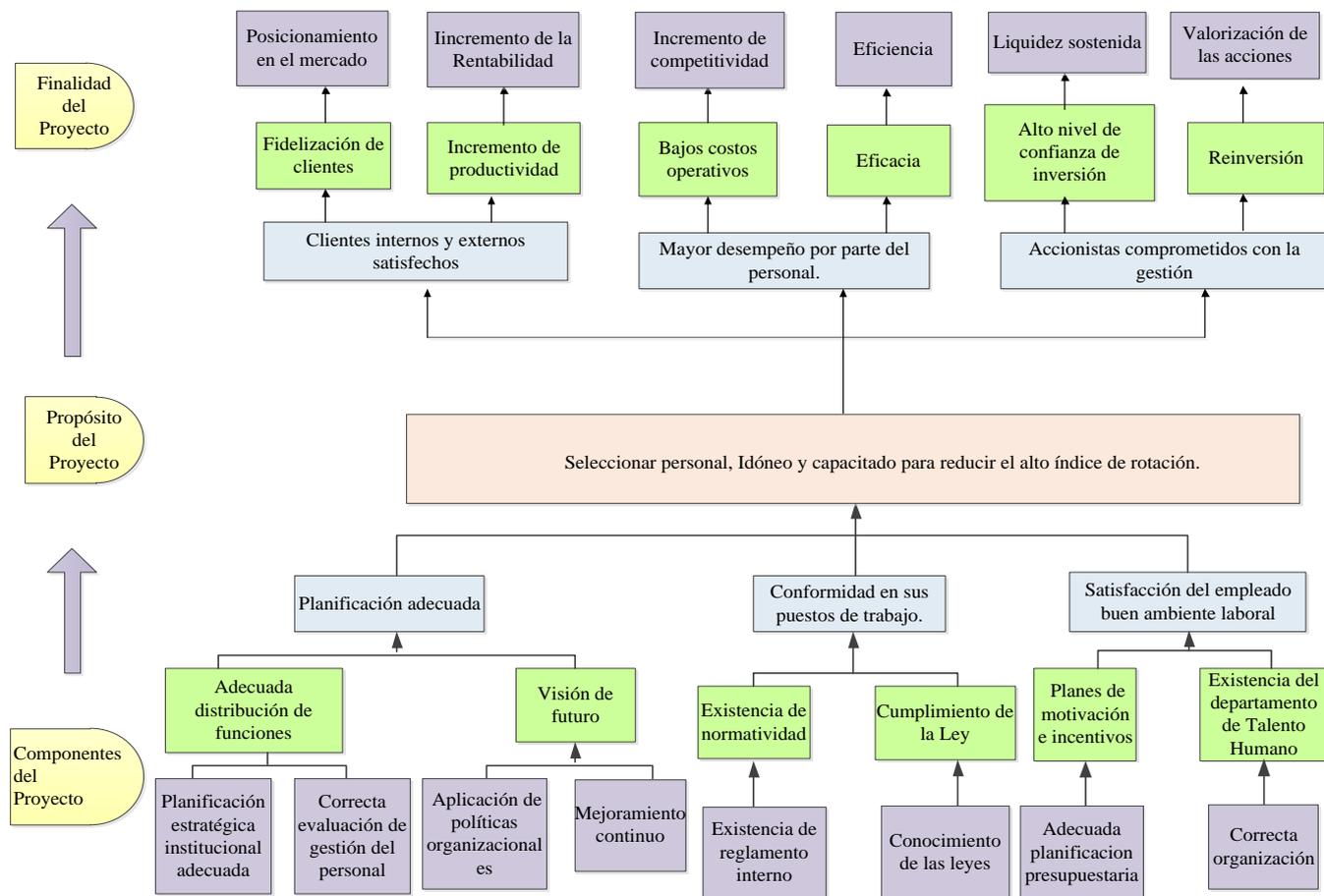
Mediante el análisis del problema central con el árbol de problemas se determina las causas y efectos que a la organización le afectan tanto en su comercialización y venta como en el incremento de gastos innecesarios.

### **3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS**

El análisis de objetivos tiene como propósito identificar la combinación de situaciones positivas que es necesario crear para solucionar el problema central. Estas situaciones positivas se denominan objetivos.

Mediante el análisis de objetivos se obtiene un modelo que explica el proceso que es necesario seguir para lograr un determinado cambio que resuelva el problema. Este tipo de modelos descriptivos se conocen como “teoría del cambio” y son esenciales en cualquier proyecto de desarrollo (y en cualquier programa), pues contienen y hacen explícitas el conjunto de hipótesis en las que se basa la acción, y facilitan que las decisiones se tomen sobre bases racionales. (Insuasti, 2011)

ILUSTRACION 3 ARBOL DE OBJETIVOS



Elaborado por: Samantha Mishel Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo

Análisis:

En la actualidad las organizaciones ya sean de servicios, de comercialización o industriales para tener un alto nivel de competitividad al nivel de sus competidores deben tener un óptimo manejo de sus recursos (humano, financiero, materia prima y maquinaria) para el cumplimiento óptimo de todos los recursos el análisis del de una matriz de objetivos sería la más adecuada ya que el problema central es el incumplimiento de los manuales de función de los trabajadores en la organización esto hace que se determinen mediante un análisis de los medios y sus fines para eliminar este problema :

Con la descripción de funciones por puesto con relación al organigrama estructural es la pauta para la tecnificación de todos los puestos es decir existirá en la organización incremento en la productividad y optimización de los recursos.

Mediante un adecuado proceso de selección de personal la interrelación entre los trabajadores que ya forman parte de la organización y los que recién se vinculan sea amigable lo que determina una adaptación efectiva que contribuye a al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.

Los niveles de jerarquización fundamentalmente se establecen para tener claro los roles de todas las personas sus obligaciones, también es el objetivo es suprimir los conflictos

---

entre el personal del mismo nivel jerárquico o de distintos niveles, a su vez se efectúa el respeto entre departamentos.

Con la elaboración de un reglamento el principal objetivo es el cumplimiento del mismo para tener como resultado, una facilidad en la toma de decisiones y a su vez se realicen su ejecución efectivamente.

Los indicadores de gestión tienen como un fin común con las organizaciones el control de todo el personal, teniendo los resultados del cumplimiento de metas y objetivos de cada uno de los empleados, con ello se fundamenta el incremento continuo de producción y de utilidades.

## CAPITULO IV

### *4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS*

Una vez concluido el análisis de objetivos, ya podemos tener una idea aproximada de los retos que enfrentará el proyecto, es decir de lo que busca lograr como fines, asimismo ya se tiene claro que aspectos deben trabajarse para lograr un proyecto con impacto exitoso.

Para poder delinear el proyecto de manera concreta, se trabaja en el análisis de alternativas, ya que son el conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea uno sólo o varios medios agrupados. (LEON, 2010)

**TABLA 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS**

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Contratar personal de acuerdo al perfil.	5	5	5	5	5	25	ALTA
Motivación al trabajador.	5	4	4	5	4	22	ALTA
Realización de una evaluación de desempeño.	5	5	4	4	5	22	ALTA
Mejorar la atención hacia el cliente	5	5	5	5	5	25	ALTA
Trabajo por Igual.	4	4	4	5	4	21	ALTA
<b>TOTAL</b>	24	23	22	24	23	115	

Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo.

#### 4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.

TABLA 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL
	Los beneficios son más altos que los costos	Incrementa la participación de hombres y mujeres	Mejorar el entorno social	Responde a las necesidades de la empresa	Existe apoyo tanto de la empresa como de su personal	23 Alto
	Se cuenta con recurso financiero	Incrementa el nivel de conocimientos tecnológicos	Mejorar el clima laboral	Cumple con las expectativas de la empresa y de su personal	Se fortalecen los conocimientos	20 Medio alto
	Cuenta con respaldo de la empresa y sus funcionarios	Crear una cultura de aprendizaje	Disminuye problemas de incompetencia.	Se beneficia gran parte del personal	Optimizar recursos económicos	22 Alto
	Se cuenta con equipos para ejecutar el proyecto	Ajustar diferencias individuales	Crear sentido de progreso laboral y personal	Formación de líderes	Mayor satisfacción laboral	21 Alto
	Mejorar la calidad de vida del trabajador.	Establecer metas personales y colectivas	Mejorar la salud de los trabajadores.	Toma de decisiones efectivas	Optimizar tiempo	23 Alto
	Seleccionar personal idóneo y capacitado para reducir el alto nivel de rotación.	23	20	24	21	21

Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo.

#### 4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

Finalidades del Diagrama de Estrategias

- Establecer la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto.
- Vincular a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo de jerarquía superior.
- Determinar los límites del proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención del proyecto.
- Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los Componentes en el marco Lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos con relación a los componentes a que pertenecen.

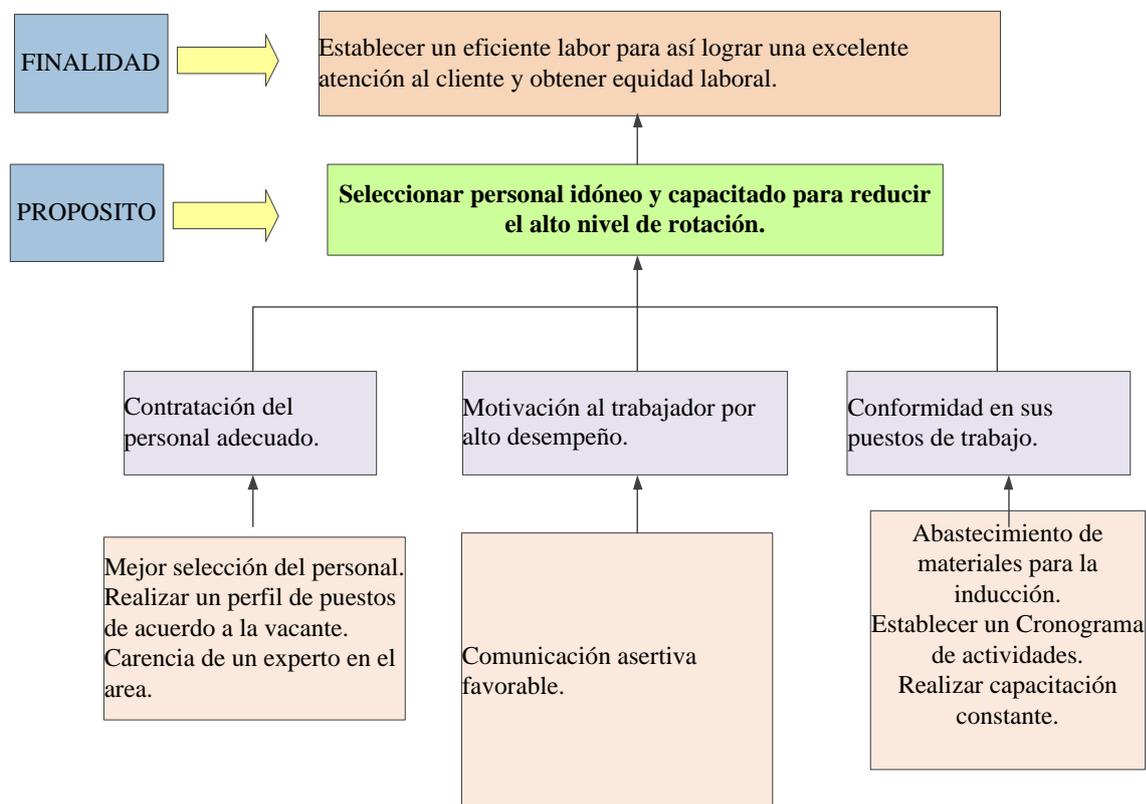
Procedimientos en la Construcción del Diagrama de Estrategias

- Transcriba el objetivo de la segunda línea de efectos como la finalidad del Proyecto. Escoja aquel que representa el sector al cual el propósito aporta de forma más significativa.
- Transcriba el objetivo formulado a partir del problema central, como el propósito del proyecto

- 
- Identifique todas las cadenas de objetivos conectados a una causa directa que pueden ser trabajados juntos como parte de una misma estrategia encerrándolos en un trazado de líneas tipo “ameba”.
  - Seleccione los conjuntos de objetivos vinculados a una misma estrategia o “ameba” en un número no mayor a tres o cinco bloques, los cuales se los convertirá en los llamados componentes del proyecto.
  - Transcriba los objetivos formulados a partir de las causas directas como los componentes del proyecto respetando su redacción en participio pasado y en un número no mayor de cinco.
  - Escriba debajo de cada etiqueta correspondiente a las estrategias establecidas, todos los objetivos específicos encadenados a las mismas respetando la redacción en participio pasado. (Mancheno, 2010)

### 4.03 Diagrama de Estrategias

ILUSTRACION 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo.

Analysis:

El Diagrama de estrategias son las necesidades que tiene cada trabajador dentro de una empresa, para así poder mejorar los aspectos del personal tanto personal como profesional.

#### 4.04 MARCO LÓGICO

¿Qué es el Marco Lógico?

La Matriz del Marco Lógico permite resumir en un solo documento:

- QUÉ se desea lograr en el proyecto y expresado en la FINALIDAD, el PROPÓSITO Y LOS COMPONENTES;
- CÓMO se alcanzarán el Propósito y Componentes del proyecto, a través de las ACTIVIDADES;
- QUÉ FACTORES externos son indispensables para el éxito del proyecto y expresados como SUPUESTOS;
- CÓMO se pretende medir el cumplimiento de los objetivos y resultados del proyecto, a través de los INDICADORES DEL PROYECTO;
- CÓMO se puede obtener la información necesaria para verificar el cumplimiento de la Finalidad, Propósito y Componentes del proyecto, a través de LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN;
- QUÉ recursos son necesarios para (Mancheno, 2010)

**Tabla 5 Marco Lógico**

**TABLA 6 MARCO LÓGICO 1**

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>Eficiencia en los trabajadores.</p> <p>Coordinación y planificación en las tareas.</p> <p>Cliente satisfecho</p> <p>Tener productos de mejor calidad</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Mayor productividad.</p> <p>Incremento de clientes.</p> <p>Incremento dela rentabilidad</p>	<p>Mediante sistemas contables</p> <p>Realización de estudios de mercado.</p>	<p>Empresa en conjunto con sus accionistas formula nuevas directrices y estrategias para mejorar la gestión empresarial y alcanzar niveles de rentabilidad satisfactorios.</p>

<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Seleccionar personal idóneo y capacitado para reducir el alto nivel de rotación.</p>	<p>Eficiencia laboral.</p> <p>Excelente atención al cliente.</p> <p>Equidad laboral.</p>	<p>A través de las evaluaciones de desempeño se puede diagnosticar, evaluar, medir cuan eficaz y eficientes es el personal que se posee; y es útil para comenzar a tomar decisiones asertivas; en este caso tener la capacidad de despedir</p>	<p>En relación al gobierno con el nuevo código de trabajo para el alcance de objetivos y metas, sobre todo en brindar calidad de vida y satisfacción.</p>

		<p>Personal ineficiente considerando los resultados de la misma.</p>	
<p><b>COMPONENTES</b></p> <p>Contratar personal adecuado.</p>	<p>Proceso de reclutamiento, selección y contratación adecuado para mejorar los índices de desempeño en la empresa.</p>	<p>Establecer planes de acción anuales con actividades relevantes para motivar, incentivar, mejorar el ambiente laboral de la empresa.</p>	<p>Los accionistas de la empresa buscan mejorar la gestión empresarial específicamente mejorando procesos de selección y contratación de personal eficiente y productivo que refleje un nivel de competitividad y calidad imprescindibles para su giro de negocios-</p>

<p>Conformidad en sus puestos de trabajo.</p> <p>Motivación al trabajador.</p>			
<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>Estructurar tests de selección.</p>	<p><b>PRESUPUESTO</b></p> <p>Se logró determinar que el presente proyecto tendrá</p>	<p>La gerencia en conjunto con las</p>	<p><b>SUPUESTOS COMPONENTES</b></p> <p>Los accionistas e inversionistas de la empresa COPRONIX S.A,</p>

<p>Diseñar perfiles, analizar puestos en base a competencias requeridas.</p> <p>Cursos de capacitación e induccion</p> <p>Establecer planes de capacitación anuales de acuerdo a las necesidades de la empresa en el desarrollo de conocimientos actualizados.</p> <p>Determinar un plan de incentivos.</p> <p>Elaboración de evaluaciones de desempeño.</p>	<p>gastos como son tecnológicos que se gastó 158,80.</p> <p>Financieros y humanos para la elaboración del Plan de capacitación</p> <p>Desarrollo de manuales de procesos.</p> <p>Plan de incentivos</p> <p>Sueldos y beneficios sociales</p> <p>Muebles de oficina</p> <p>Suministros de oficina es de \$1500.</p>	<p>demás áreas vinculadas en la empresa, a través de una junta debidamente planificada</p> <p>determina los recursos y capacidades para poner la ejecución del proyecto.</p>	<p>aprueban la propuesta constituida en la creación e implementación de un Departamento de Recursos Humanos, a fin de mejorar las condiciones laborales y niveles de productividad.</p>
--	--	--	---

--	--	--	--

Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

Fuente: Investigación de Campo.

## CAPÍTULO V: PROPUESTA

### 5.01 ANTECEDENTES

La Compañía Comercializadora se creó hace cinco años debido Es así como el 25 de diciembre de 2010, nace la empresa Comercializadora de productos Nacionales e Importados de Excelencia “COPRONIX S.A.” una empresa creada a través de la asociación de amigos, todos con un fuerte que lo caracteriza a cada uno en las diferentes áreas del quehacer empresarial, con el propósito de servir a la colectividad de San Isidro del Inca y sus alrededores a través de la comercialización de bienes de consumo y de capital tanto para el hogar como para la industria, a precios competitivos y con servicio personalizado de calidad, a la vez generar fuentes de empleo y que llegue a constituir un legado familiar.

Hay que entender que las modificaciones relacionadas con la historia del

hombre, con el factor laboral y más concretamente con los RRHH, han evolucionado de una manera sorprendente a lo largo del tiempo, dando lugar a lo que actualmente se aplica en la mayor parte de las empresas. Es necesario conocer levemente como se ha llegado a ésta situación y para ello nos gustaría recordar las influencias más importantes que el mundo de la gestión empresarial y los Recursos Humanos hemos podido observaren los últimos siglos, haciéndonos una idea global de cómo se ha llegado a lo que vemos en la actualidad.

Este es uno de los motivos porque se ha visto la necesidad de diseñar un manual de Selección, Capacitación y Adiestramiento para la Compañía COPRONIX S.A , debido al crecimiento que ha tenido esta empresa desde su creación , para esto sea propuesto aplicar algunas herramientas como el Análisis y Descripción de Cargos, Perfil del Puesto, Reclutamiento tanto Interno, Externo y Mixto, Selección del Personal, Entrevista, Contratación, Capacitación, y la Inducción y también se aplicara una propuesta estratégica, cada una de estas herramientas antes mencionadas ya han sido estudiadas , analizas y se las ha aplicado en varias empresa generando repuestas favorables.

La aplicación de un proceso adecuado de la selección y contratación e Inducción de personal es una herramienta muy importante para COPRONIX debido a que al no existir un correcta selección de personal esto trae como consecuencia la rotación de personal: esta herramienta se la ha utilizado desde que el hombre se vio en

la necesidad deseleccionar aquellos animales que reunieran las mejores características para satisfacer sus necesidades alimenticias.

Posteriormente, en etapas más cercanas, también podemos observar que el hombre de nuevo vuelve a elegir, pero en este caso las personas, según su raza, su fuerza, entre otras características. Esto se ve reflejado en la etapa del esclavismo, puesto que, necesitaban hombres que pudieran resistir varias horas de trabajo, sin descanso, además que fueran fáciles de someterse a todas las disposiciones que el esclavista dictaba, hoy en día el hombre necesita un departamento que se encargue de velar por sus necesidades y bienestar.

## **5.02 DESCRIPCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS O METODOLOGÍA QUE SE PROPONE COMO SOLUCIÓN.**

### **5.02.01 Enfoque de la Investigación.**

En el enfoque del proyecto se utilizará el método cuantitativo, recolectando datos estadísticos y realizando comparaciones numéricas para su análisis.

### **5.02.02 Modalidad básica de la Investigación**

El proyecto está dirigido a la reestructuración de las políticas para procesos crediticios y cobranzas en la Compañía COPRONIX, de la ciudad de Quito, para agilizar los procesos de selección y administración del Talento; bajo la modalidad de investigación de campo y documental, a través de encuestas.

### **5.02.03 Tipo de investigación**

El proyecto se dirige al diseño de un manual de selección, capacitación y Adiestramiento, hacia nuevas políticas.

Este proyecto se debe apoyar en una investigación de campo, documental histórica y cuantitativa.

### **5.02.04 Investigación cuantitativa**

Ya que la investigación cuantitativa mide la cantidad o la compara con registros anteriores y trata de proyectar al futuro, el proceso de medición es fundamental para la investigación cuantitativa utilizando la estadística.

**Documental.-** Ya que se basa en los datos encontrados en documentos históricos para revisarlos, analizarlos y compararlos y poder realizar la nueva política propuesta.

### **5.02.05 Etapas de la Investigación**

1. COPRINIX, al momento se encuentra con una cantidad de personal media baja, en la cual no se ha definido adecuadamente la selección del personal.
2. Trataremos de minimizar los tiempos en los diferentes procesos del nuevo departamento, se capacitará al personal de acuerdo a las necesidades de la organización.
3. Se realizará las evaluaciones del desempeño o por cumplimiento por objetivos al personal del área en base a la investigación y los parámetros que se fijen en la misma, así también en estandarizar los procesos del departamento.

### **5.02.06 Población y Muestra**

Para este proyecto la población no es significativa, por lo que no se calculará muestra, se lo realizará a los clientes externos de la empresa.

#### **Recolección de la información**

La información para el proyecto se obtendrá directamente en la empresa se la hará mediante encuestas a todo el personal de operaciones y administrativo.

### **5.02.07 Técnicas de recolección de datos**

**Encuesta.-** “Para Tres palacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.” (Hernández, 2011.

### **5.02.08 MODELO DE ENCUESTA**

### **5.02.09 ENCUESTA PARA DISEÑO DE UN MANUAL DE SELECCIÓN**

#### **CAPCITACION Y ADIESTRAMIENTO.**

1. Conoce la Filosofía de la empresa.
  - a. Si
  - b. No
  - c. Escuchado alguna vez
2. Conoce Ud. Sobre el reglamento interno de la empresa.
  - a. Si.
  - b. No
3. Existe el adecuado respaldo del departamento encargado del talento humano para su desarrollo laboral. ?
  - a) Si
  - b) No
4. Está satisfecho con el clima organización de la empresa.
  - a. Si
  - b. No

- c. A veces
5. El momento de ingreso a la empresa usted recibió un manual de funciones de acuerdo a su cargo?
- a. si
  - b. no

#### **5.02.10 Validez de la información**

En la elaboración del diseño de investigación, uno de los aspectos que debe cuidarse es el relacionado con la validez, buscando con esta medida que el proyecto tenga la calidad necesaria. Sin embargo, el concepto de validez puede ser entendido de múltiples formas, por ello se presentan algunas de las definiciones de diversos autores que nos dan una idea de lo amplio de este concepto.

Por su parte, Yin (1994), asegura en relación a la validez, que un diseño de investigación supone que representa un conjunto de estados lógicos donde se puede juzgar la calidad de un diseño dado, de acuerdo a ciertas pruebas lógicas. En este sentido, toda medición o instrumento de recolección de los datos debe reunir dos requisitos esenciales que son la confiabilidad y la validez.

---

### 5.02.11 Técnicas de análisis de datos

Se analizarán los datos de la información obtenida mediante encuestas e información histórica donde se tomarán valores representativos para la comparación de los problemas que por lo general se presentan sin una adecuada gestión del Talento Humano.

El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio

### *5.03 Descripción de la Herramienta (Formulación del proceso de Aplicación de la propuesta)*

#### **5.03.01 QUE ES UN MANUAL DE SELECCIÓN**

Se desarrolla en base a la materia de administración y desarrollo del personal público y la cual se fundamenta con el propósito de mejorar la forma de reclutar personal para el sector público y privado quienes deberán actuar dentro de su mejores capacidades para la Compañía en la que laborarán.

### **5.03.02 CAPACITACION**

El proceso de desarrollar y proveer para cada individuo, conocimientos, habilidades y comportamientos durante el rendimiento ó performance.

### **5.03.03 INDUCCION**

Este manual tiene por objeto introducir en la compañía a los empleados de nuevo ingreso y asegurar una integración completa haciéndoles conocer las Políticas, visión, misión y procedimientos más importantes de la compañía.

### **5.03.04 FILOSOFIA CORPORATIVA**

### **5.03.05 MISION**

Mejorar el nivel de estilo de vida nuestros clientes, brindando confort y comodidad a través de la comercialización de artículos de alta tecnología y calidad, con un servicio eficiente y personalizado.

### **5.03.05 VISION**

Ser líderes, en el mercado a nivel nacional, en satisfacer las necesidades de los hogares ecuatorianos, comercializando electrodomésticos y artículos de excelente calidad, con eficiencia en el servicio.

#### **5.03.06 CULTURA CORPORATIVA**

Vocación de servicio

Honestidad

Responsabilidad

Gratitud

Solidaridad

Trabajo en equipo

#### **5.03.07 OBJETIVOS GENERAL**

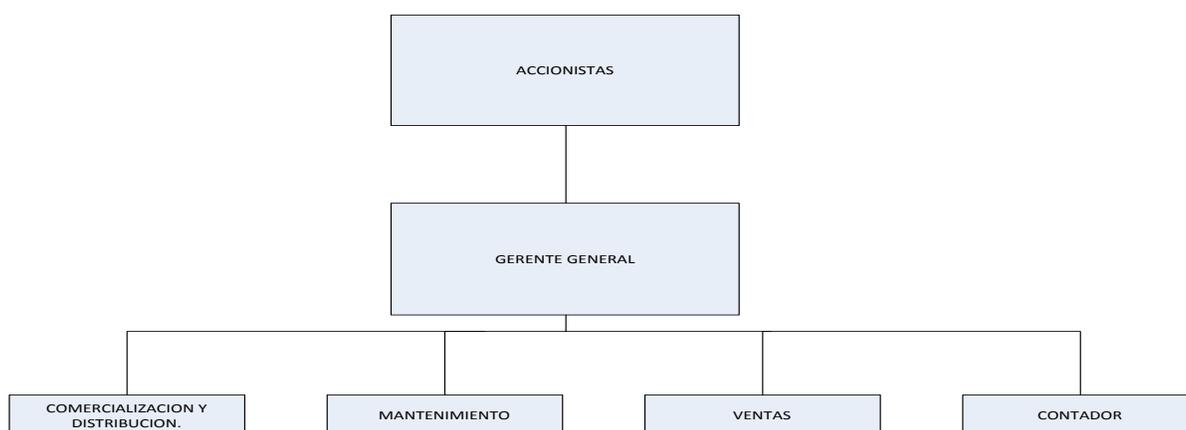
Satisfacer a nuestros clientes con un buen servicio y con atención personalizada, a través de un proceso eficiente, de manera que cuando requieran de nuestros productos seamos su mejor opción, así como también refiera a la empresa a todo su grupo social

#### **5.03.08 OBJETIVO ESPECIFICO**

Incrementar el posicionamiento de la empresa a nivel local y nacional, con productos de excelentes marcas y al mejor costo, creando más fuentes de trabajo y siendo un aporte positivo para el crecimiento económico de la ciudad, provincia y el país.

Comercializar los productos existentes a través de importaciones directas o nuevas negociaciones con beneficios adicionales, así como también introducir nuevos productos de acuerdo a la necesidad del mercado.

### 5.03.09 ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA COMPAÑÍA COPRONIX S.A



**Diseño de un manual de selección, capacitación y Adiestramiento.**

---

### **5.03.10 Proceso de Selección y Contratación de Personal**

La presente herramienta tiene como finalidad proponer un correcto proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal en la empresa COPRONIX, para contratar personal altamente calificado de acuerdo a sus competencias y al perfil requerido.

#### **Objetivo General**

Contratar al personal de acuerdo al perfil del puesto, para disminuir la rotación de personal.

#### **Objetivos Específicos**

- ❖ Establecer los lineamientos y procedimientos a seguir para la selección e incorporación del personal.
- ❖ Establecer la información de los puestos y los requisitos para ellos.
- ❖ Establecer los procesos de reclutamiento- Interno y externo.
- ❖ Contratar al personal de acuerdo a sus habilidades y destrezas.
- ❖ Evitar la rotación de personal.

#### **Alcance**

Este proceso se aplicara a todo el personal interno y externo que entre a laborar en COPRONIX.

---

### **5.03.11 Proceso de Selección y Contratación de Personal**

El proceso de selección “consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.” (Wayne.M, 2005)

### **5.03.12 Evaluación de Desempeño**

La evaluación del desempeño “es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados. Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a los empleados de la organización”. (REIS, 2007)

---

### 5.03.13 Proceso de Selección y Contratación de Personal

La presente herramienta tiene como finalidad proponer un correcto proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal en la empresa CPRONIX, para contratar personal altamente calificado de acuerdo a sus competencias y al perfil requerido.

#### Objetivo General

Contratar al personal de acuerdo al perfil del puesto, para disminuir la rotación de personal.

#### Objetivos Específicos

- ❖ Establecer los lineamientos y procedimientos a seguir para la selección e incorporación del personal.
- ❖ Establecer la información de los puestos y los requisitos para ellos.
- ❖ Establecer los procesos de reclutamiento- Interno y externo.
- ❖ Contratar al personal de acuerdo a sus habilidades y destrezas.
- ❖ Evitar la rotación de personal.

#### Alcance

Este proceso se aplicara a todo el personal interno y externo que entre a laborar en COPRONIX.

ILUSTRACIÓN 1 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL



Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

### 5.03.05.01 Reclutamiento

Conjunto de esfuerzos que hace la organización para atraer, convocar al personal mejor calificado con mayores posibilidades de integración. Éste debe de ser rápido y de respuesta rápidas. Aquí analizamos dos opciones el reclutamiento interno y externo.

**TABLA 7 RECLUTAMIENTO**

<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
El reclutamiento interno exige menos cantidad de gasto del presupuesto de recursos humanos destinado a esta actividad.	El ingreso de nuevos elementos a la empresa ocasiona siempre una importación de ideas nuevas y diferentes enfoques acerca de los problemas internos de la empresa y , casi siempre una revisión de la manera de cómo se conducen los asuntos de la empresa
Esto se da por diferentes razones, entre ellas que si al contratar personas de la misma empresa no es necesario realizar periodos de inducción ni acudir a empresas prestadoras de servicios de reclutamiento.	Permite mantenerse actualizada con respecto al ambiente externo y a la par de lo que ocurre en otras empresas
La rapidez con que se efectúa este proceso es otra ventaja	Renueva y enriquece los recursos humanos de la empresa
Es mucho más práctico contratar una persona que ya es bien conocida que otras a quienes haya que hacerles diferentes pruebas psicotécnicas y de otro tipo para identificar rasgos de su personalidad.	Aprovecha las inversiones en preparación y en desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos. Muchas empresas prefieren reclutar externamente y pagar salarios más elevados, para evitar gastos adicionales de entrenamiento y desarrollo y obtener resultados de desempeño a corto plazo.
Es una manera de motivar a los empleados de la empresa ya que ven posibilidades de crecimiento.	Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización lo cual es muy beneficioso para la misma.

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

### 5.03.05.02 Perfil del Puesto

En el perfil de puesto se definen los requerimientos, habilidades que debe tener la persona que va a ocupar el puesto.

**TABLA 8 PERFIL DEL PUESTO**

Perfil de Puesto		
Requisitos	Habilidades	Ciudad
Buena presencia	Facilidad de palabra	Quito
Soltero	Saber ingles	Quito
20 años	Dominar el paquete de Microsoft office	Quito
Mujer	Buena relaciones	Quito
Hombre	Trabajo en equipo	Quito

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

#### 5.03.05.04 Revisión del currículum / solicitud

En este punto se revisan todas las hojas de vida que han sido receptadas, para luego pasar al siguiente punto que es el reclutamiento.

**TABLA 9 . REVISIÓN DEL CURRÍCULUM / SOLICITUD**

REVISIÓN DEL CURRÍCULUM / SOLICITUD
❖ Reúna algunos currículos para que revise.
❖ Elabore una lista de requerimientos y necesidades
❖ Fotocopie esta lista y complétela conforme va revisando el currículo
❖ Revise las bases del empleo y la educación-Responsabilidades, Títulos, etc.
❖ Evalúe la ortografía, la exactitud, la comunicación escrita

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

#### 5.03.05.05 Entrevista

La entrevista de trabajo es el paso más importante al que se enfrentará a la hora de

encontrar trabajo. Todo los pasos anteriores en el proceso de búsqueda de empleo currículum o, carta de presentación, tienen el único de objetivo de conseguir llegar a una entrevista personal.

Una vez que se ha realizado el reclutamiento se procede a realizar la entrevista, aquí se definirán puntos clave para poder pasar al siguiente paso que es la selección.

La entrevista es realizada por dos personas primero por un analista de recursos humanos y luego por el gerente esta persona será la que tome la decisión.

#### 5.03.05.06 Tipos de pregunta de una entrevista

TABLA 10 TIPOS DE PREGUNTA DE UNA ENTREVISTA

TIPOS DE PREGUNTAS	
Cerradas.	Limitan la conversación, se usan para clarificar y confirmar
Abiertas.	Favorecen la conversación, se usan para explorar y recolectar
Generales	Son genéricas para la mayoría de los solicitantes y posiciones
Enfocadas	Relacionadas con el solicitante específico y su posición
Provocadoras	Se usan para ir más al fondo, para el seguimiento
Desempeño pasado	Enfocadas en la conducta real del solicitante
Hipotéticas	Suponen una situación asumida o de la vida real
Auto Evaluación	Exploran la conciencia del solicitante y la objetividad

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

### 5.03.05.07 Elementos de la entrevista

TABLA 11 ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA	
<b>SOLICITUD</b>	Es una herramienta que servirá de base para todos los demás procesos ya que sus datos es fuente de información comparable entre los diferentes candidatos.
<b>CURRÍCULUM</b>	Al igual que la solicitud su papel es de fuente de información en la cual el candidato puede utilizarlo expresando cada uno de sus logros o experiencias laborales.

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

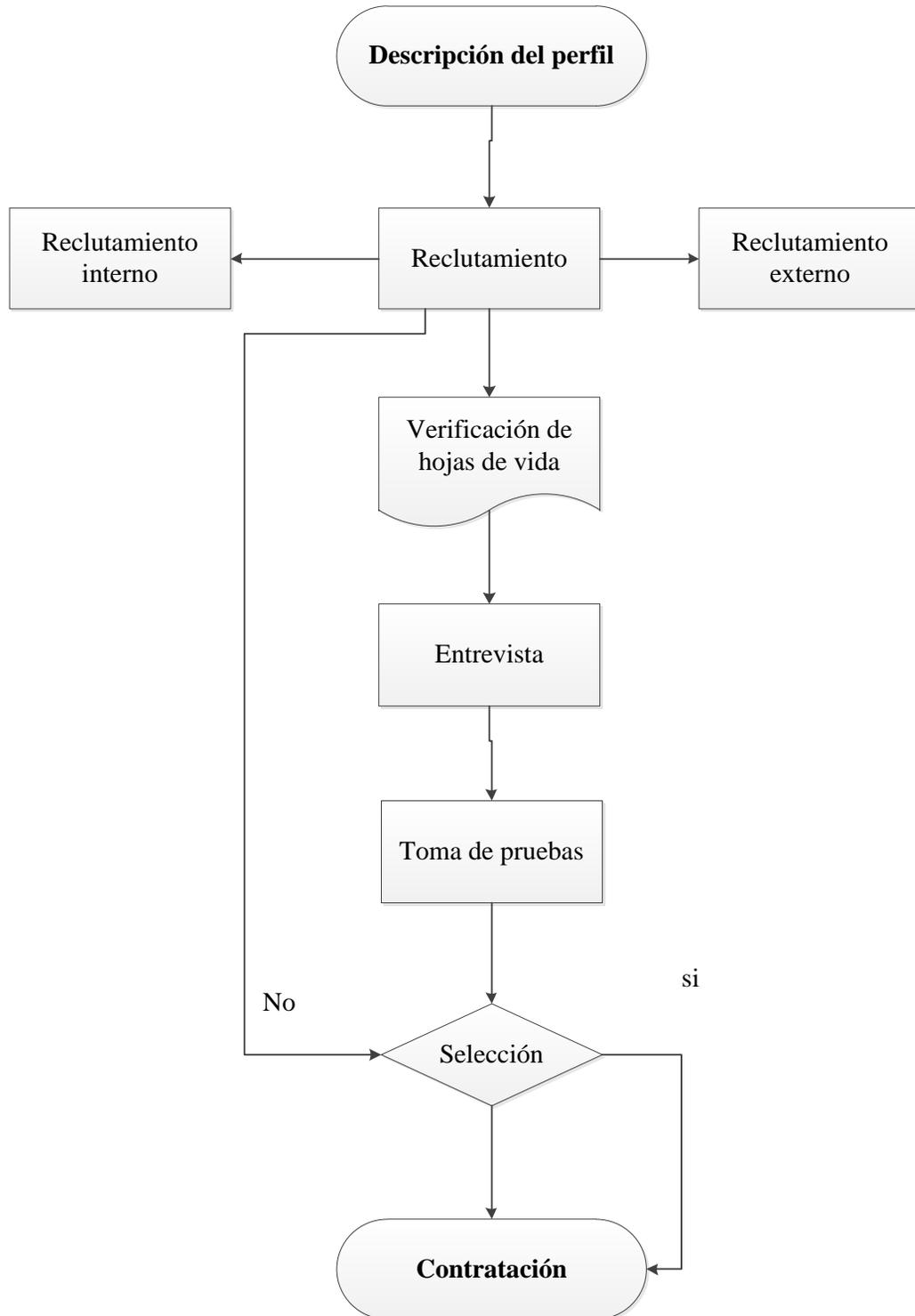
### 5.03.05.05.01 Selección

En este paso no solo analizamos al personal que ha sido reclutado aquí aceptamos o rechazamos al personal reclutado, en este paso también analizamos las habilidades y competencias que diferencian a cada candidato para que este esté ubicado de acuerdo al perfil que la empresa requiere.

Frecuentemente la selección es informal por motivos de rapidez y economía, aunque esta forma es peligrosa porque se pone en manos del azar la obtención de empleados capaces, responsables e idóneos, es por este motivo que en COPRONIX se propone un correcto proceso de selección de personal para que no existan problemas futuros.

### 5.03.05.05.02 Flujo Grama del Proceso de selección de Personal

ILUSTRACIÓN 2 FLUJO GRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL



Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.

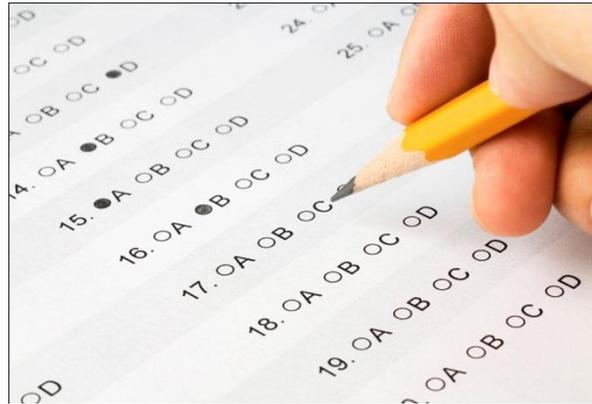
### 5.03.05.03 Resultados Esperados del Proceso de Selección de Personal

**TABLA 12 RESULTADOS ESPERADOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

ASPECTOS	EFFECTOS
Disminuirá a un 5% la rotación	Estabilidad laboral, aumento de la Productividad,
Cumplimiento	Los Resultados son los esperados, debido a que el trabajo se entrega a tiempo.
Eficiencia	Calidad de trabajo, cumplimiento de Objetivos Corporativos.
Reducción de Gasto	Se reducirá gastos de las liquidaciones.
Optimización de Tiempo	Se eliminaran tiempos Muertos debido a que se contratará personas de acuerdo al perfil del puesto vacante.

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

## PRUEBAS DE SELECCIÓN



Son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los solicitantes y requerimientos del puesto, algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos y otras son ejercicios que simulan las condiciones del trabajo.

Aunque las entrevistas son mucho más decisivas a la hora de seleccionar personal, las pruebas de selección y test psicotécnicos constituyen un elemento de información útil, por una parte, para descartar a los candidatos que no reúnen los requisitos del puesto a cubrir y, por otra, para confirmar la información que se obtiene en la entrevista personal.

La finalidad de las pruebas de selección y test psicotécnicos es evaluar el potencial del candidato y averiguar en qué medida la persona candidata se adecua al puesto de trabajo vacante y a un ambiente de trabajo determinado.

Estas pruebas no siempre te las van a exigir, pero por si acaso es aconsejable prepararse para ellas. Dependiendo del perfil del puesto a ocupar, varían en su complejidad y extensión.

#### **5.03.05.01 TIPOS DE PRUEBAS**

##### **❖ PRUEBAS PSICOLOGICAS.**

Miden la personalidad de cada persona y las capacidades mentales.

---

## **PRUEBAS PSICOMETRICAS:**

Comprende la aplicación de ciertas pruebas para tener un marco de referencias sobre el potencial intelectual y personalidad del candidato.

### **Tipos:**

- Pruebas de 16PF
- Pruebas de IPV
- Pruebas de Desempeño.

Es importante para verificar de algún modo de las capacidades de los que poseen para ocupar el puesto.

### **Pruebas 16PF**

El cuestionario 16PF se basa en la medición de 16 dimensiones funcionalmente independientes y psicológicamente significativas que es está diseñado para medir la personalidad de las personas en corto plazo, y se lo utiliza más para adultos.

Los factores que se evalúan en el cuestionario son:

- SOCIABILIDAD
- SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- ESTABILIDAD EMOCIONAL
- DOMINANCIA
- IMPETUOSIDAD
- RESPONSABILIDAD
- EMPUJE
- SENSIBILIDAD
- SUSPICACIA
- IMAGINACIÓN
- DIPLOMACIA
- SEGURIDAD
- REBELDÍA
- INDIVIDUALISMO
- CUMPLIMIENTO

- TENSIÓN

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
A	RESERVADO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	SOCIABLE
B	MENOS INTELIGENTE	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	MAS INTELIGENTE
C	INESTABLE	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	EMOCIONALMENTE ESTABLE
E	SUMISO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	DOMINANTE
F	SERBO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	IMPETUOSO
G	INDISCIPLINADO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	RESPONSABLE
H	TIMIDO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	EMPRENDEDOR
I	REALISTA	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	SENSIBLE
L	CONFIADO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	SUSPICAZ
M	PRACTICO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	IMAGINATIVO
N	ESPONTANEO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	DIPLOMATICO
O	SEGURO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	INSEGURO
O1	LEAL	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	REBELDE
O2	ORIENTADO AL GRUPO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	INDIVIDUALISTA
O3	INCUMPLIDO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	CUMPLIDO
O4	TRANQUILO	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	TENSO

- ✓ IPV (Inventario de personalidad de vendedores)

Este tipo de test se lo utiliza más para buscar buenos vendedores, y evaluar su personalidad como tolerancia a la frustración, seguridad, comprensión, control de sí mismo, autoconfianza etc. Para poder verificar si es un buen vendedor.

Para poder evaluar correctamente se utilizaran 87 preguntas y según sus respuestas se realizara una escala para medir su capacidad.

### **DINÁMICA DE GRUPO:**

Es una designación sociológica para indicar los cambios en un grupo de personas cuyas relaciones mutuas son importantes, hallándose en contacto los unos con los otros, y con actitudes colectivas, continuas y activas.

Los rasgos de evaluar son:

- ❖ Razonamiento lógico
- ❖ Capacidad de liderazgo
- ❖ Sociabilidad
- ❖ Capacidad de comunicación
- ❖ Imagen personal
- ❖ Capacidad de persuasión

- ❖ Capacidad de síntesis / análisis

## **PRUEBAS DE DESEMPEÑO**

Miden la habilidad de los candidatos para ejecutar ciertas funciones de su puesto. El procedimiento mas sencillo y obvio consiste en dar al candidato una muestra de trabajo que debe hacer y pedirle que demuestre su habilidad para ejecutarlo.

### **REVISIÓN DE PRUEBAS:**

- Velocidad
- Exactitud
- Destreza
- Habilidad física
- Comprensión
- Calculo/ Codificación

---

### **INVESTIGACION LABORAL:**

- Nos permite predecir el comportamiento futuro del candidato en el puesto.
- Tipos -investigación de antecedentes de trabajo

#### **CUBRE TRES AREAS:**

- Aspectos familiares de conflictos.
- Tipo de Responsabilidad y eficiencia realizada en trabajos anteriores
- Comprobar la veracidad de la información proporcionada.

### **PASOS PARA PEDIR REFERENCIAS:**

- Prepárese antes de la llamada
- Preséntese a sí mismo y a la compañía
- Explique su propósito
- Obtenga cooperación
- Pase de la verificación al desempeño, luego al potencial

Pida una impresión general y pregunte a quien más se podría consultar Tome notas y manténgalas por preparado del archivo del empleado una vez que se haya contratado.

### **5.03.05.03 CONTRATACIÓN**

Una vez realizada la selección, procedemos a la contratación donde se estimara el formalizar la futura relación de trabajo, con apego a las leyes, entre el nuevo trabajador y la empresa, para garantizar ambas partes, los intereses, derechos y obligaciones.

El contenido del contrató se firmara pasado los tres meses de prueba en el cual identificará las partes involucradas y deberá incluir en sus cláusulas, el objetivo del servicio contratado; el plazo del contrato que deberá expresar explícitamente, las funciones por las que se contrata a la persona; la remuneración, las fechas de pago de su salario, la forma de pago por laborar tiempo extraordinario, la prohibición del consumo de alcohol y drogas en el trabajo, la ética comercial, derechos, obligaciones, prestaciones legales, leyes aplicables y las firmas respectivas del gerente de recursos humanos y el trabajador.

---

#### 5.03.05.04 INDUCCION

Al haber realizado la selección del nuevo empleado, habiendo acordado las compensaciones y beneficios que recibirá, se le debe socializar, es decir, integrar a la empresa.

El proceso de inducción debe realizarse de la siguiente manera:

- Presentación general de la empresa en la sala de sesiones por medios audiovisuales, indicándole la historia de la empresa, misión, visión, objetivos, políticas, entre otros,
- Se traslada al nuevo empleado con la persona que será su jefe inmediato.
- El jefe inmediato y una persona de la unidad de recursos humanos deben llevar al nuevo empleado a presentarlo con los compañeros de trabajo de todos los niveles que se encuentren presentes.
- Hacer un recorrido para que conozca las instalaciones de la Compañía.
- Se deja al trabajador con el jefe inmediato, quien le indicará las funciones y responsabilidades que tendrá, así como la relación con los demás departamentos de la empresa.

---

En vista que en la Compañía no se cuenta con un instrumento administrativo que contenga el proceso de presentación y bienvenida, se propone implementar un manual de inducción que contenga:

### **5.03.05.05 Evaluación de Desempeño**

La presente evaluación de desempeño tiene como finalidad primordial determinar el valor del trabajo desplegado por el empleado de COPRONIX, a la vez sirve para medir el nivel competitivo de los empleados ya que la suma de todos los puestos con buen desempeño refleja eficiencia y logro de los objetivos de los trabajadores y de la empresa en su conjunto.

**TABLA 21 FACTORES A EVALUAR**

<b>FACTORES</b>
Si las personas son competentes en habilidades y conocimientos requeridos para el trabajo.
Si muestra habilidad para aprender y aplicar nuevas técnicas.
Si muestra interés por mantener informes de avances propios de su cargo
Si cumple o excede los requisitos relacionados con el cargo.
Es consciente de lo que su labor representa en el contexto productivo
Utiliza los recursos efectivamente

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

La calificación de los criterios está dada en base a puntuaciones que tienen la siguiente valoración.

**TABLA 22 FORMA DE CALIFICACIÓN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>Conocimiento del Trabajo</b>	<b>Valor en Puntos</b>
Necesita Mejorar	1
Ocasionalmente necesita ayuda	2
Cumple con los requerimientos exigidos en su puesto	3
Demuestra mucho conocimiento en su puesto	4
Sobresaliente	5

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

#### **5.03.05.07 Calidad de Trabajo**

En este factor se evalúa la capacidad del empleado e de un servicio eficiente, oportuno y preciso a Copronix.

### 5.03.05.08 Criterios a Evaluar

TABLA 23 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

CRITERIOS
❖ Demuestra exactitud e integridad
❖ Muestra compromiso hacia la excelencia
❖ Busca formas para mejorar y promover la calidad de su trabajo.
❖ Aplica retroalimentación para mejorar su desempeño
❖ Revisa su trabajo para asegurar que la cumple de la mejor manera.

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

#### Los criterios a evaluar son:

- ✓ Completa su trabajo en el tiempo estipulado
- ✓ Trabaja rápidamente
- ✓ Logra las metas establecidas
  
- ✓ El cliente esta satisfecho con si atención.

La forma de evaluación será a través de puntos los cuales se detallan a continuación:

#### **5.03.05.08 Actitud e Iniciativa**

Son los juicios favorables o desfavorables que el empleado tiene con respecto a su puesto de trabajo así como también la capacidad para diseñar, proponer y ejecutar innovaciones en el desarrollo de las funciones de su puesto de trabajo.

Los criterios que se evaluarán dentro de este factor son:

- ✓ Establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo con sus compañeros.
- ✓ Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición
- ✓ Trabaja en equipo, ofrece ayuda y colaboración a sus compañeros de trabajo
- ✓ Acepta con agrado tareas no asignadas comúnmente a su puesto
- ✓ Busca incrementar las responsabilidades asignadas
- ✓ Busca ayuda oportuna cuando se requiere.

#### **5.03.05.09 Atención al Cliente y Responsabilidad**

Es el arte de tener buenas relaciones interpersonales con clientes internos y clientes externos.

---

Estos criterios serán calificados en base a puntos, los cuales tendrán el siguiente valor y su respectivo significado:

- ✓ Mantiene armonía laboral con su jefe y compañeros.
- ✓ Se esfuerza por brindar buena atención al público.
- ✓ Es puntual y responsable con su trabajo.
- ✓ Muestra confianza y amabilidad al momento de brindar servicios al cliente.
- ✓ Muestra lealtad hacia la institución y honestidad con el cliente.

La forma de evaluación será a través de puntos los cuales se detallan a continuación:

**TABLA 24 ATENCIÓN AL CLIENTE FACTORES A EVALUAR**

	Valor en Puntos
No satisface	1
Pocas veces	2
A veces	3
Frecuentemente	4
Siempre	5

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

#### **5.03.05.09 Solución de Problemas**

Capacidad de corregir situaciones que se presentan, cuando el estado real de las cosas no es igual al estado deseado de las mismas.

Criterios a evaluar:

- ✓ Identifica y previene problemas a tiempo
- ✓ Consolida y analiza la información de forma efectiva
- ✓ Desarrolla alternativas de solución
- ✓ Resuelve problemas en etapas tempranas
- ✓ Trabaja muy bien en grupo en situaciones de solución de problemas.

Los valores asignados para la evaluación de estos criterios, se presentan en el siguiente cuadro:

**TABLA 25 HABILIDAD PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS (EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO)**

	Valor en Puntos
Carece de capacidad.	1
Ocasionalmente muestra iniciativa.	2
Su capacidad de proceder es aceptable	3
Cumple las expectativas.	4
Sobresaliente.	5

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

### 5.03.05.08.12 Ejemplo de un Formato de Evaluación de Desempeño

### 5.03.05.10 Resultados Esperados

TABLA 26 RESULTADOS ESPERADOS

BENEFICIOS		
PARA LA EMPRESA	PARA EL EMPLEADO	PARA EL JEFE
Permitirá informar con claridad a los empleados lo que se espera de ellos según los resultados obtenidos por la evaluación de desempeño.	Permitirá se ubiquen a los empleados de acuerdo a sus habilidades y competencias, debido a que la evaluación de desempeño permite actualizar el sistema de evaluación de cargos en la medida que da cuenta de la evolución de funciones y roles a partir de la revisión permanente de objetivos y metas.	Conoce las reglas del juego, es decir, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores
Se Puede identificar a los empleados que necesitan una retroalimentación en determinadas áreas de las actividades que realizan.	Constituye una base para aplicar una estructura flexible de remuneraciones e incentivos. Y permitirá el desarrollo del empleado.	Le permitirá proponer medidas y disposición para mejorar el rendimiento del personal.

<p>Permitirá Comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal.</p>	<p>Se generara un climas de confianza entre el líder y el empleado en la medida que la definición de expectativas mutuas hace más transparente y abierta la relación laboral.</p>	<p>Se podrá detectar las fortalezas que cada trabajador y Ofrecer oportunidades de Crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización y de los trabajadores.</p>
<p>Establecer los objetivos individuales y revisar el cumplimiento de los objetivos anteriores</p>	<p>Permite la autoevaluación y autocritica para su autodesarrollo y autocontrol</p>	<p>Identifica y detecta las necesidades de capacitación de su personal.</p>
<p>Detectar el potencial de los trabajadores para establecer planes de desarrollo profesional</p>	<p>Mejorar la adecuación entre la persona y el puesto. Podemos conocer las capacidades individuales, motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada</p>	<p>Propiciar que los colaboradores asuman responsabilidades y definan metas de trabajo.</p>

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas.*

---

### 5.03.05.06 CAPACITACIÓN.

Para elevar el desempeño de los empleados, es necesario que se lleve a cabo la capacitación del recurso humano y tiene como objetivo, proporcionar los conocimientos, las habilidades y la disciplina que son requeridas para el eficiente desarrollo de las labores.

La capacitación es un factor estratégico para que las empresas puedan ser competitivas, por lo que es necesario capacitar a los empleados constantemente, logrando los siguientes beneficios:

- a) Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- b) Mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles.
- c) Ayuda al personal a identificarse con los objetivos trazados por la empresa.
- d) Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

#### POLITICAS DE CAPACITACIÓN:

- Las capacitaciones de Seguridad Industrial se la realizara una vez al año.

- La capacitación de inducción se realizara un día después cuando el nuevo colaborador ingresa a formar parte de nuestra empresa.
- Se organizara una capacitación de Motivación y Liderazgo dos veces al año.
- Se realizara una capacitación de sus funciones que va a desempeñar.

## CAPÍTULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.1 Recursos

Para la elaboración de esta propuesta se utilizaron algunos recursos, los cuales se detallaran a continuación:

##### 6.01.01 Recursos Administrativos

Con respecto a los recursos administrativos se requirió de lo siguiente:

- ✓ Estudios

- ✓ Investigaciones
- ✓ Autorizaciones
- ✓ Levantamientos de información
- ✓ Recopilación de información
- ✓ Entrevistas
- ✓ Encuestas
- ✓ Generación de propuesta
- ✓ Aprobaciones

#### **6.01.02 Recursos Humanos**

En recursos humanos se obtuvo la ayuda de las siguientes personas de la Empresa:

- ✓ Gerencia General
- ✓ Responsable de Contabilidad

#### **Del Instituto Cordillera**

- ❖ El tutor que siempre tuvo la predisposición de colaborar las veces que fueron necesarias.
- ❖ Profesores se obtuvo la ayuda de algunos profesores que entendían del tema y que tenían esa buena disposición de ayudar.

### **6.01.3 Recursos tecnológicos**

En cuanto a lo tecnológicos se necesitó de algunos recursos que van a ser detallados a continuación:

- ❖ Computador
- ❖ Internet
- ❖ Microsoft Office 2010 (Word, Excel, Paint)
- ❖ Calculadora

### **6.01.04 Recursos Operacionales**

En recursos operacionales se utilizaron varios materiales para la realización de este proyecto entre ellos están:

- ✓ Resmas de hojas de Papel A4, Bolígrafos, Lápiz, Cuaderno, Borradores, resaltadores, carpetas
- ✓ Impresiones

- ✓ Copias
  
- ✓ Anillados, empastados
  
- ✓ Transporte (viáticos)

#### **6.01.05 Recursos financieros**

Se necesitó de algunos financiamientos como:

- ✓ Pagos tutorías
- ✓ Pagos Internet
- ✓ Pago Impresiones
- ✓ También se necesita de dinero para algunos gastos generales como la compras de bolígrafos, resaltadores, grapas, anillados, empastados entre otros.

---

## 6.02. Presupuesto del Proyecto

El presupuesto es el plan financiero estimado para un proyecto, para el cual se requiere administrar fondos. Este documento debe incluir los gastos en los que se prevé incurrir en un período de tiempo determinado, como también el ingreso que se generará durante el transcurso del proyecto. El presupuesto es un componente muy importante de la propuesta, ya que constituye la imagen financiera del proyecto. Un presupuesto bien concebido puede contribuir en gran medida a la comprensión del proyecto por parte de la institución donante.

Según las normas estipuladas por la institución donante, el presupuesto puede consistir en una declaración de una sola hoja en la que consten los gastos estimados. También podría reflejarse en una hoja de cálculo completa que incluya los ingresos y las donaciones proyectadas, así como una descripción detallada que explique los diversos rubros de gastos e ingresos. (*Policy, 2010*)

### 6.02.01 Presupuesto del Proyecto

**TABLA 26 PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

<b>PRESUPUESTO DE LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO</b>			
<b>PRESUPUESTO GENERAL</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR</b>
		<b>UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Resma de Hojas A4	3	3.5	10.5
Bolígrafos	3	0.4	1.2
Lápiz	2	0.25	0.5
Cuaderno	1	1.2	1.2
Borradores	2	0.35	0.7
Resaltadores	2	0.5	1
Grapadora	1	3.5	3.5
Grapas	1 Caja	0.65	0.65
Carpetas	4	0.35	1.4
Copias	10	0.02	0.2

Impresiones de encuestas /entrevistas	20	0.05	2,00
Impresiones de los 7 capítulos	500	25	25
Anillados	3	12	12
Empastados	1	8	8
Internet	13	0.75	9.75
Transporte	160 días	0.5	80
<b>TOTAL</b>			<b>\$358.80</b>

*Elaborado por: Samantha Miahel Prado Cuamacas*

### 6.02.02 Presupuesto para Diseño de un manual de Selección, Capacitación Y Adiestramiento-

**TABLA 13 PRESUPUESTO PARA DISEÑO DE UN MANUAL DE SELECCION, CAPACITACION E INDUCCION**

<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>Mueble y Enceres</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
2	Escritorio	85,00	170,00
2	Sillas de Oficina	32,00	64,00
1	Archivador	75,00	75,00
<b>TOTAL DE MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>\$309,00</b>
<b>Equipos de Oficina</b>			
2	Teléfonos Inalámbricos	39,00	78,00
2	Grapadoras	7,95	15,90
2	Perforadoras	9,25	18,50
2	Dispensadores de Cintas	6,50	13,00
<b>TOTAL DE EQUIPOS DE OFICINA</b>			<b>\$125,40</b>
<b>Equipos de Computo</b>			
2	Computadores	500	1000,00

---

1	Impresora	65,99	65,99
<b>TOTAL DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>			<b>\$1065.99</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS</b>			<b>\$1500.39</b>

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

## CAPÍTULO VIII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### *7.01 Conclusiones*

- El talento humano dentro de una organización es el motor de la misma y por ello su bienestar proporciona excelentes resultados en el momento de la entrega de la mercadería. Por ello se vio totalmente conveniente la implementación de un departamento de Talento Humano en CONFEMODA ya que mejorara la productividad la

imagen empresarial y por ende el éxito de toda la organización.

- Con la propuesta del Diseño de un Manual de Selección, Capacitación y Adiestramiento a COPRINIX S.S se optimizarán procesos y se aprovecharán recursos, tanto humanos como financieros, lo que le permitirá a la organización ser una compañía competente y líder en el mercado.
  
- No existen manuales de Funciones o un documento donde se encuentren las especificaciones de cada puesto de trabajo y que sirva de guía para el reclutamiento, selección e inducción de personal.
  
- Los procesos relacionados con la Selección, Capacitación e Inducción contando directamente con la contratación de personal presentan eficiencias en su ejecución dado que son realizados por personas que no tienen experiencia en el área.
  
- Los procesos por no ser realizados por personas con las competencias requeridas en el área de Gestión Humana, se llevan a cabo empíricamente con bastantes errores lo que afecta el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

- El aplicar cada uno de los subsistemas en la gestión del talento humano es base fundamental para lograr competitividad y desarrollo en la empresa, los cuales nos permitirán tener los resultados anhelados.
  
- Para óptimos resultados de la selección y contratación de personal la empresa debe ubicar al empleado basándose en varios aspectos, tales como: competencias y habilidades, actitud, aptitud, en la información que se obtuvo de la entrevista, de los resultados de las evaluaciones, todo esto debe estar relacionado con la descripción del puesto.

## 7.02 Recomendaciones

- Es preciso establecer cambios desde los directivos de la organización, que se empapen más de los temas relacionados con la fuerza laboral, tener conocimiento de las necesidades y requerimientos de cada uno de los puestos para que den las facilidades y todos puedan desempeñarse de mejor manera y puedan cumplir permanentemente con lo que menciona la misión y visión de la organización.
  
- Deben manejarse las decisiones en base a diagnósticos otorgados por el análisis FODA. Es conveniente relacionar factores internos y externos para cualquier decisión que afecte en la productividad y desarrollo de la empresa.
  
- Un reclutamiento eficaz implica la combinación de las necesidades de la organización, individuo y sociedad. Se relacionan intereses y se llega a una armonía en que cada persona sale beneficiado.

## ANEXOS

### Encuesta aplicada en el DISEÑO DE UN MANUAL DE SELECCION, CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO EN COPRONIX S.A.

1. Tabulación de la pregunta Nro.1

**Conoce la Filosofía de la empresa.**

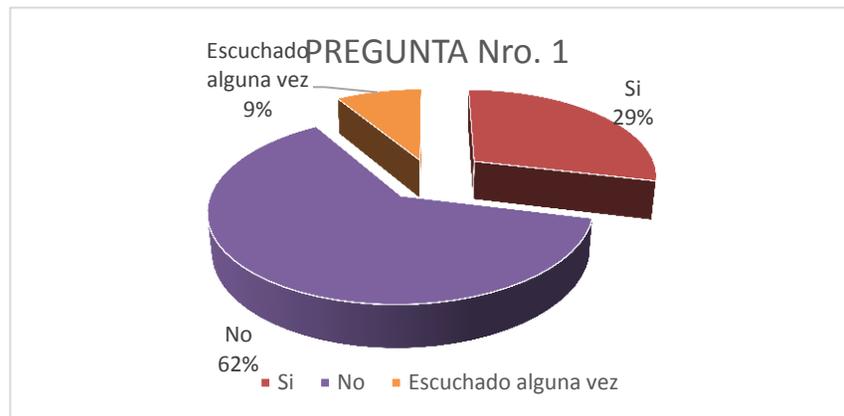
**TABLA 6 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO.1**

ITEMS	RESLTADOS
Si	23
No	50
Escuchado alguna vez	7

TOTAL	80
-------	----

*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

**GRAFICO 1 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO.1**



*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

### Análisis:

En esta pregunta obtuvimos como resultado que el 62% de empleados detallan que no conocen la filosofía de la empresa, y que el 29% si ha escuchado en algunas ocasiones en los cual son empleados que están mucho tiempo laborando en la empresa, y el 9% de empleados han escuchado alguna vez. Por lo tanto determinamos que la mayoría de los empleados no conocen la filosofía de la empresa.

#### 1. Tabulación de la pregunta Nro. 2

**Conoce Ud. Sobre el reglamento interno de la empresa.**

**TABLA 7 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO.2**

ITEMS	RESLTADOS
SI	22
NO	58

## GRAFICO 2 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO.2

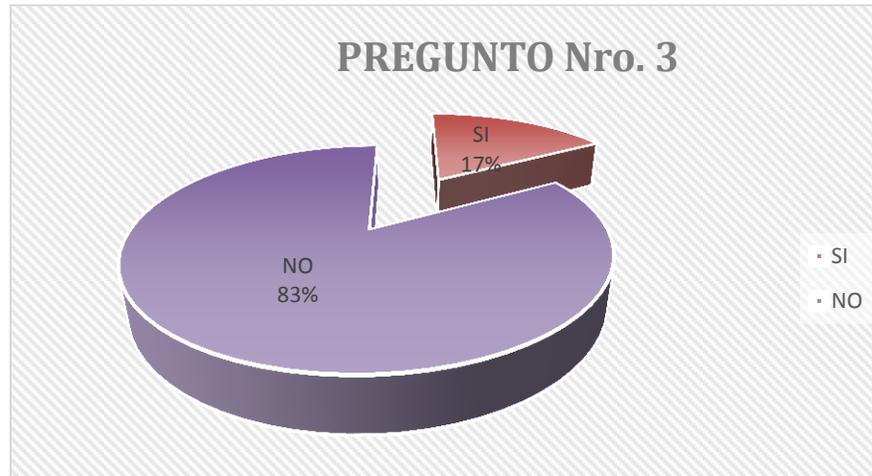


*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

Análisis.

Determinamos que el 73% de empleados no conocen el reglamento interno de la empresa, lo cual no pueden cumplir ni hacer cumplir el reglamento, y el 27% de empleados conoce el reglamento, por lo tanto determinamos que no existe una inducción adecuado al momento de ingreso a la empresa

### GRAFICO 3 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 3



*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

Análisis.

Concretamos que el 83% de empleados no están satisfechos con el departamento encargado del Talento Humano y el 17% de empleados nos indican que si lo defienden al departamento de recursos humanos.

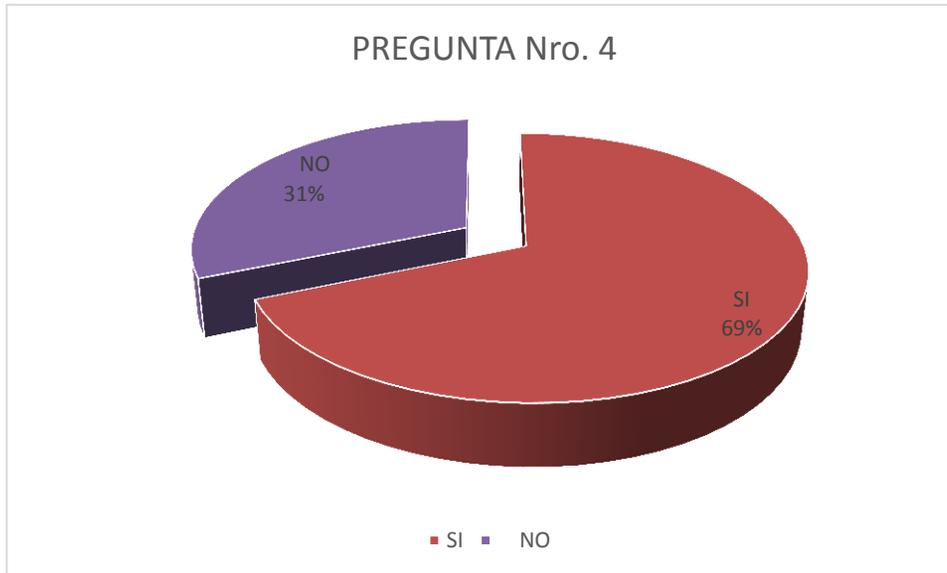
#### 2. Tabulación de la pregunta Nro. 4

**Está satisfecho con el clima organización de la empresa.**

**TABLA 8 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 4**

<b>ITEMS</b>	<b>RESLTADOS</b>
SI	55
NO	25
TOTAL	80

#### GRAFICO 4 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 4



*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

Análisis.

El 69% de empleados no están satisfechos con el departamento encargado del Talento Humano y el 31% de empleados nos indican que si existe un clima laboral adecuado.

3. Tabulación de la pregunta Nro. 5

**Está satisfecho con el clima organización de la empresa.**

**TABLA 9 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 5**

ITEMS	RESLTADOS
SI	55
NO	25
TOTAL	80

### GRAFICO 5 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 5



*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

Análisis.

Aquí determinamos que el 69% de empleados no están satisfechos con el departamento encargado del Talento Humano y el 31% de empleados nos indican que si existe un clima laboral adecuado.

4) Tabulación de la pregunta Nro. 6

¿Ha recibido planes de capacitación continua?

**TABLA 10 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 6**

ITEMS	RESLTADOS
SI	0
NO	80
TOTAL	80

**GRAFICO 6 TABULACIÓN DE LA PREGUNTA NRO. 6**



*Elaborado por: Samantha Mishell Prado Cuamacas*

CRONOGRAMA

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO MITAD DEL MUNDO, PLAN ANUAL 2015</b>																
No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	LUGAR	MESES												OBSERVACIONES
				En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Jl	Ag	Se	Oc	Nv	Dc	
	<b>Liderazgo y Motivación</b>															
	Elaboración del programa	Dpto. RR. HH.	Quito	5- 6												Más de 30 días antes de evento
	Selección de instructores	Dpto. RR. HH.	Quito	9												Del banco de elegibles



	Informe del evento	Dpto. RR. HH.	Quito		23												Hasta 10 días de clausura
	<b>Servicio y Atención cliente</b>																
	Elaboración del programa	Dpto. RR. HH.				9- 10											Más de 30 días antes de evento
	Selección de instructores	Dpto. RR. HH.				13											Del banco de elegibles
	Contratación de instructores	Dpto. RR. HH.				16											Si es posible en la selección
	Promoción del evento	Dpto. RR. HH.				23											Confirmación de asistencia
	Selección de infraestructura	Dpto. RR. HH.				30											Reservación con antelación

	Preparación del espacio	Dpto. RR. HH.					2-3											
	Ejecución del evento	Conferencista					6-10											Videoconferencia y taller
	Evaluación del evento	Dpto. RR. HH.					6-10											Incluso posterior al evento
	Clausura del evento	Dpto. RR. HH.					10											
	Informe del evento	Dpto. RR. HH.					20											Hasta 10 días de clausura

## COMPAÑÍA COMERCIALIZADORA COPRONIX S.A





## Web grafía

Ángel, H. S. (20 de 02 de 2011). CEPAL. Recuperado el 24 de 07 de 2014, de  
[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/36199/GEP\\_Regla\\_02\\_HSA.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/36199/GEP_Regla_02_HSA.pdf)

Dillon, L. B. (17 de 09 de 2004). sswm. Recuperado el 22 de 07 de 2014, de  
<http://www.sswm.info/category/step-gass-en-al/gass-en-castellano/gesti%C3%B3n-de-agua-y-saneamiento-sostenible-en-am%C3%A9rica-la-8>

GALINDO. (2006. ). MANUAL DE FUNCIONES. En GALINDO.C, MANUAL DE  
FUNCIONES (pág. 113). Manual de funciones.

Hernández, M. A. (22 de 8 de 2011). uam.es. Recuperado el 7 de 9 de 2014, de  
[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)

Insuasti, P. (28 de 07 de 2011). actrav. Recuperado el 04 de 08 de 2014, de  
<http://actrav.itcilo.org/library/spanish/manuales09/cooperacion-sindical/m4-analisis-de-objetivos.pdf>

LEON, C. (25 de 08 de 2010). EUMED. Recuperado el 26 de 08 de 2014, de  
[http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/232/analisis\\_alternativas.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/232/analisis_alternativas.html)

*Mancheno, J. S. (2010). MARCO LÓGICO. En J. S. Mancheno, ENFOQUE EN PROYECTOS (I+ D+ i) (pág. 138).*

*Oyarce, H. (25 de 08 de 2012). INDETEC. Recuperado el 23 de 07 de 2014, de <http://www.indetec.gob.mx/eventos/cepal2012/materiales/HectorOyarcePRESS3.pdf>*

*p.163), W. (. (s.f.). Wayne.M (2005 p.163).*

*p.163), W. (. (s.f.). Wayne.M (2005 p.163). Obtenido de Wayne.M (2005 p.163): Wayne.M (2005 p.163)*

*Policy, P. (22 de 5 de 2010). foundationcenter. Recuperado el 20 de 9 de 2014, de [http://foundationcenter.org/getstarted/tutorials/prop\\_budgt/pbb\\_span.html](http://foundationcenter.org/getstarted/tutorials/prop_budgt/pbb_span.html)*

*Post. (22 de 07 de 2013). aiteco. Recuperado el 23 de 07 de 2014, de <http://www.aiteco.com/diagrama-de-matriz/>*

*REIS. (2007). EVALUACION DE DESEMPEÑO. En REIS, EVALUACION DE DESEMPEÑO (pág. Pag.12).*

*Wayne.M. (2005). PROCESO DE SELECCION. En WAYNE.M, PROCESO DE SELECCION DEL PERSONAL (pág. 163). PAG.163.*