



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

**TÍTULO
DISEÑAR UN MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL RECLUTAMIENTO
Y SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA LA DISTRIBUIDORA G&G**

Autor (a) : Saquipulla Quinde Jennifer Amanda

TUTOR: Echarte Fernández Miguel Ángel

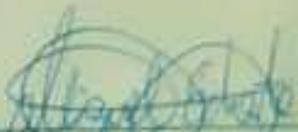
Milagro, Diciembre 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es Diseñar un Manual de Políticas para el Reclutamiento y Selección del Personal para la Distribuidora G&G presentado por la estudiante Saquipulla Quinde Jennifer Amanda, para optar al título de Ingeniera Comercial

Milagro, a los 06 días del mes de Diciembre del 2016



Ed. Echarte Fernández Miguel Ángel

C.I 095623185

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 16 días del mes de Diciembre del 2016



JENNIFER AMANDA SAQUIPULLA QUINDE

C.I.:0927004499

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero
Fabricio Guevara Viejo, MAE
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Diseñar Manual de Políticas para el Reclutamiento y Selección del Personal en la Distribuidora G&G del Cantón Naranjito" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 16 días del mes de Diciembre del 2016



JENNIFER AMANDA SAQUIPULLA QUINDE

C.I:0927004499

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Delimitación	3
1.1.2 Formulación.....	3
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
CAPITULO II	5
MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO	5
2.1 Marco Teórico y Referencial.....	5
2.2 Marco Metodológico	9
2.4 Métodos y Técnicas.....	10
2.5 Resultados	11
CAPITULO III	24
PROPUESTA	24
3.1 Descripción de la Propuesta	24
3.1.1 Desarrollo de la Propuesta	24
3.1.2 Organigrama.....	25
3.2 CONCLUSIONES.....	37
3.3 RECOMENDACIONES	38
BIBLIOGRAFÍA	39
Apéndices	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la Distribuidora G&G.....	10
Tabla 2. Contribución de un Manual de Políticas.....	12
Tabla 3. Conocimiento de un Manual de Funciones	13
Tabla 4. Perfil del Puesto	14
Tabla 5.Desempeño Laboral Respecto a Las Funciones	15
Tabla 6.Manual de Políticas donde se especifica su perfil y Funciones.....	16
Tabla 7. Cargo por su buen desempeño.....	17
Tabla 8. Destrezas Necesarias para el cargo	18
Tabla 9. Capacitación antes de ejecutar su puesto de Trabajo.....	19
Tabla 10. Capacitación a la nueva Contratación.....	20
Tabla 11. Procesos de aprobación para el Ingreso a la Distribuidora.....	21
Tabla 12. Funciones que se realiza en el Lugar de Trabajo.	22
Tabla 13. Procesos de Reclutamiento para avanzar a su crecimiento laboral.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1.Recolección de información acerca del cargo	7
Figura 2. Contribución de un Manual de Políticas	12
Figura 3. Conocimiento de un Manual de Funciones	13
Figura 4. Perfil del Puesto	14
Figura 5. Desempeño Laboral Respecto a las Funciones.....	15
Figura 6. Manual de Políticas donde se especifica su perfil y Funciones.....	16
Figura 7. Cargo por su buen Desempeño	17
Figura 8. Destrezas Necesarias para el cargo.....	18
Figura 9. Capacitación antes de ejecutar su puesto de Trabajo.....	19
Figura 10. Capacitación a la nueva Contratación.....	20
Figura 11. Procesos de aprobación para el Ingreso a la Distribuidora.	21
Figura 12. Funciones que se realiza en el Lugar de Trabajo.....	22
Figura 13. Procesos de Reclutamiento para avanzar a su crecimiento laboral.	23

RESUMEN

Título: Diseñar un manual de Políticas para el Reclutamiento y Selección del Personal para la Distribuidora G&G

El desarrollo de la investigación tiene como objetivo principal diseñar un Manual de políticas de Reclutamiento y Selección de Personal el cual permitirá incrementar el rendimiento laboral de los trabajadores de la Distribuidora G&G ubicada en el cantón Naranjito con el fin de seleccionar el talento humano adecuado para que desempeñen sus funciones de acuerdo a los perfiles establecidos para cada área de trabajo.

El presente trabajo determinó que la Distribuidora G&G no cuenta con un proceso reclutamiento y selección del personal acorde a sus funciones ya que genera descontento entre de los empleados, el propósito de la investigación es implementar un manual de Políticas que permita desenvolverse en sus actividades de acuerdo a sus perfiles con el fin de llegar a una contratación acertada que el trabajador desarrolle su potencial y contribuya al crecimiento del negocio.

Palabras clave: Rendimiento, Perfiles, Funciones

ABSTRACT

Title: Designing a Manual of Recruitment and Selection Policies for the G & G Distributor

Summary

The main objective of the research development is to define a Personnel Recruitment and Selection Policy Manual that will help increase the work performance of the employees of the G & G Distributor in Canton Naranjito in order to select the right human talent to perform their jobs. Functions according to their profiles and contribute to the development of the business.

The study of the present work determines that the Distributor does not have a recruitment and selection of the personnel according to their functions and that generates displeasure among the employees, the purpose of the investigation is to implement a Manual of Policies that allows to develop in their activities of agreement To their profiles in order to arrive at a successful recruitment that the worker develops its potential and contributes to the growth of the business.

Keywords: Performance, Profiles, Functions

INTRODUCCIÓN

La Distribuidora G&G es un negocio familiar que inició sus actividades comerciales en el año 1998 su propietaria la Sra. Dilma Andaluz crea este negocio dedicada a la compra venta de productos para el consumo masivo de primera necesidad dirigida a su distinguida clientela y público en general.

En la actualidad la Distribuidora G&G no cuenta con un correcto reclutamiento y selección del personal el propósito del Manual de Políticas permitirá al personal tener un conocimiento claro y preciso de sus tareas y responsabilidades permitiendo un desarrollo de una adecuada selección que esté acorde a los perfiles requeridos para la función de cada puesto.

En este proyecto se utilizó métodos y técnicas como la encuesta y entrevista para el estudio de las problemáticas, se pudo diagnosticar que la Distribuidora G&G no cuenta con ningún tipo de políticas, ya que todo se lo realiza a base de las necesidades del negocio para posterior plantear los manuales de políticas de Reclutamiento y funciones de las áreas propuestas para una mejor selección del personal

La propuesta que se plantea es Diseñar un manual de políticas para el reclutamiento y selección de personal, que permita medir la capacidad y conocimientos de cada uno de los trabajadores para designar al área en la que se desempeñen sus funciones, pues este es un factor importante para crecimiento del negocio permitan mejorar el rendimiento laboral de la Distribuidora G&G fortaleciendo la competitividad por medio de una adecuada selección de personal asegurando la efectividad del personal contratado para con las funciones asignadas.

CÁPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Distribuidora “G&G” es un negocio familiar que inicio sus actividades en el año 1998, orientada a la compra-venta de productos para consumo masivo, para la comercialización y distribución a su distinguida clientela y público en general, en la actualidad la Distribuidora G&G ubicada en el cantón Naranjito brinda un servicio de calidad, sin embargo desde sus inicios hasta la actualidad el negocio no cuenta con una estructura administrativa bien definida.

La incorrecta ejecución de las funciones del talento humano en el negocio es causada por la carencia de un manual de políticas para reclutamiento y selección de personal, esto induce la contratación de personas no idóneas para desempeñar las funciones ya que el personal se lo escoge solo por la necesidad de cubrir un puesto.

La falta de un proceso de reclutamiento y selección de personal ocasiona una contratación inadecuada generando un bajo rendimiento en sus puestos de trabajo debido a la no verificación de las habilidades y potencialidades del trabajador.

Por la necesidad de cubrir un cargo de trabajo con rapidez, el responsable de estas funciones no identifica con claridad sus funciones en la Distribuidora G&G, induciendo a que la nueva contratación no cumpla con los objetivos planteados y

que su trabajo no sea desempeñado de la mejor manera; creando a su vez un bajo nivel crecimiento laboral en los procesos organizacionales.

La falta de procesos de selección limita al personal avanzar en su crecimiento profesional creando en ellos poca colaboración por la carencia de conocimientos para desenvolverse en sus puestos de trabajo.

1.1.1 Delimitación

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Naranjito

Campo: Administración

Área: Talento Humano

Aspecto: Reclutamiento y Selección de Personal

Espacio: Distribuidora “G&G”

Tiempo: Periodo Actual.

1.1.2 Formulación

¿Cómo influye la falta de un Manual de políticas de reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora “G&G”?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Analizar cómo influye la falta de un Manual de políticas de reclutamiento y selección del personal en el desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora “G&G” por medio de un estudio a cada una de las problemáticas, permitiendo definir políticas que ayuden a incrementar el rendimiento de los trabajadores.

1.2.2 Objetivos específicos

- Investigar cómo sirve un Manual de políticas de Reclutamientos y Selección que se adecúe a las necesidades del negocio.
- Establecer como incide la falta de capacitación de la nueva contratación en el rendimiento laboral
- Analizar cómo la falta de procesos de selección limita al personal avanzar en su crecimiento profesional.
- Realizar un Manual de Puestos que permita clarificar las funciones, responsabilidades de trabajo en los puestos existentes en la Distribuidora G&G.

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

Reclutamiento

De acuerdo (Berbel, 2011) El proceso del Reclutamiento implica la atracción de un número amplio de candidatos, potencialmente calificados para desempeñar un puesto dentro de la organización.

El reclutamiento del personal es un conjunto de acciones para atraer candidatos. Se puede considerar como un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de trabajo las oportunidades puestos de trabajo que pretende cubrir (Berbel, 2011, pág. 236)

Selección del personal

De acuerdo a (Chiavenato, 2011) La selección de personal es el proceso donde la empresa elige a la persona más adecuada y que cumpla con los requisitos establecidos para desempeñar el cargo vacante. Este proceso debe ser con igualdad de acceso a las oportunidades de empleo entre los distintos candidatos, a través de un procedimiento claro y transparente que responda a las necesidades de la organización.

Técnicas de selección

De acuerdo a (Mondy, 2010). La selección de recursos humanos es un sistema de comparación y de toma de decisión, para que tenga alguna validez es necesario que se apoye en un patrón o en un comportamiento determinado, el cual se toma con frecuencia a partir de las alternativas de información.

Recolección de información acerca del cargo

Para recoger información acerca del cargo que se pretende suplir, puede hacerse a través de:

Análisis del cargo: Inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que debe cumplir el ocupante del cargo) del cargo. Cualquiera sea el método empleado, lo importante para la selección es con respecto a los requisitos y a las características que debe poseer el aspirante del cargo. (Mondy, pág. 78)

Aplicación de la técnica de los incidentes críticos

De acuerdo a (Chiavento, 2011) Consiste en anotar sistemática y rigurosamente todos los hechos y comportamientos de los ocupantes del cargo considerado, que han producido un mejor o peor desempeño en el trabajo. Busca identificar las características deseables y las no deseables en los nuevos candidatos. Presenta el inconveniente de fundamentarse en el arbitrio del jefe inmediato. Además, es difícil definir con exactitud lo que el jefe inmediato debe considerar como comportamiento deseable o no deseable.

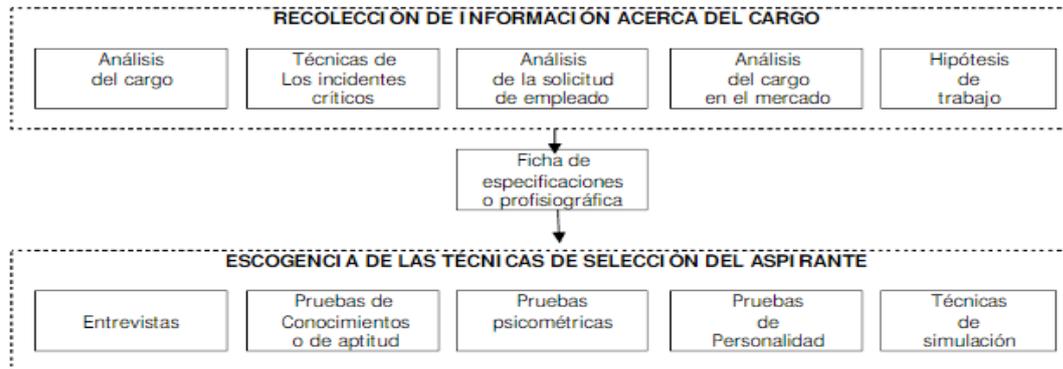
Hipótesis de trabajo: en caso de que ninguna de las alternativas anteriores pueda aplicarse, sólo queda por emplearse la hipótesis de trabajo, es decir, una predicción aproximada del contenido del cargo y su exigibilidad con relación al ocupante (requisitos y características necesarias) como simulación inicial.

La información que el organismo recibe respecto de los cargos y de sus ocupantes se transforma en una ficha de especificaciones del cargo o ficha pro fisiográfica, que debe contener las características psicológicas y físicas necesarias para que el aspirante pueda desempeñarse satisfactoriamente en

el cargo considerado. Con base en esta ficha, el organismo de selección puede establecer las técnicas de elección más adecuadas al caso.

Gráfico 1.

Recolección de información acerca del cargo



Elección de las técnicas de selección: Una vez obtenida la información acerca del cargo y del aspirante, y elaborada la ficha profisiográfica, el paso que sigue es la elección de las técnicas de selección más adecuadas al caso o a la situación.

Entrevista de selección: Durante el proceso selectivo, la entrevista personal es el factor más influyente en la decisión final respecto de la aceptación o no de un candidato al empleo. La entrevista de selección debe ser dirigida con gran habilidad y tacto, para que realmente pueda producir los resultados esperado. (Chiavento, 2011, pág. 143)

Políticas de Reclutamiento y Selección del Personal

De acuerdo a (Rojas, 2010) Las Políticas en Reclutamiento y Selección de Personal son importantes para la optimización en el desempeño del recurso humano en la empresa, el objetivo primordial de estas políticas es la estandarización en los procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación para conseguir una mejora en los controles administrativos.

Por lo tanto, las políticas de Reclutamiento y Selección de Personal ayudan a la rotación de personal de manera continua, así como los problemas que repercuten: costos de contratación y capacitación de personal, indemnizaciones, demandas laborales, escasa consolidación en el equipo de trabajo y lento crecimiento del personal y la empresa. (Rojas, 2010, pág. 120)

De acuerdo a (Goleman, 2011). Las políticas permiten detectar prospectos internos y externos que muestren el perfil adecuado para que mejoren y contribuyan en la misión y objetivos de la empresa

“La administración de Recurso Humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, y evaluación del desempeño”. (Goleman, pág. 85)

De acuerdo a (Noe, 2011) En la actualidad para la empresa el Talento Humano es muy importante ya que este involucra la calidad, el grado de formación y de productividad que generan las personas inmersas en este proceso de la empresa. El principal objetivo que se busca ahora en los empleados es desarrollar al máximo su potencial

Intelectual, por tal motivo la gestión del talento humano se enfoca en como mejorará la calidad y eficiencia de los trabajadores.

Esto solo se logra formando personal competitivo y con un alto grado de compromiso, y van de acuerdo a si se está preparado o no para asumir estos retos que pueden representar oportunidades o amenazas para la empresa, clave fundamental para el éxito de la empresa.

La selección y reclutamiento de personal se realiza con el fin de beneficiar a las empresas y postulantes, ofreciendo de esta manera mejoramiento en los procesos de selección de los candidatos y escogiendo al candidato idóneo que pueda desenvolverse eficientemente en sus cargos dentro de la compañía.

Es de gran utilidad que la empresa cuente con un manual de políticas reclutamiento y selección de personal, que describa los procesos que se llevan a cabo para escoger al candidato adecuado que cumpla con el perfil y expectativas que requiere la organización, si el proceso es realizado correctamente, se contará con personas idóneas que formarán parte del equipo de trabajo y favorecerá el buen desempeño de sus labores. (Noe, pág. 89)

2.2 Marco Metodológico

Analítico – Sintético.- (Moguel, 2005)El método analítico es la separación de un todo en sus partes, este método se fundamenta en que para estudiar un fenómeno es necesario conocer la problemática de cada uno de sus componentes, mientras que el método sintético es la síntesis o unión de los componentes de forma sistemática con el fin de reencontrar la individualidad del problema encontrado. (Metodología de la Investigación, 2005, pág. 29)

En el proyecto se utilizó el método analítico para el estudio del proceso de reclutamiento y selección de personal, necesitamos conocer la problemática existente para luego con la síntesis unir todas estas conclusiones y llegar a un resultado satisfactorio.

Inductivo – Deductivo.- (Leon, 2007)Es un modo de inducir o predecir, esto significa ir más allá de lo evidente, se basa en la observación de un fenómeno para luego investigar y realizar generalidades que nos llevaran a la confirmación de nuestras indagaciones. (Leon, pág. 75)

Con el estudio de este método se pudo establecer las causas y efectos que surgen de la problemática de nuestro estudio y analizando los criterios de los encuestados.

2.3 Población y Muestra

La población de la investigación está constituida por los trabajadores de la Distribuidora “G&G” que en su totalidad son 43 personas.

Tabla 1.
Población de la Distribuidora G&G

CARGO	# DE PERSONAS/ CARGO
Presidenta	1
Gerente	1
Contador	1
Asistentes Contables	4
Supervisor de Caja	2
Cajeros	10
Jefe de Marcas	1
Pechadores	16
Jefe de Bodega	1
Bodegueros	6

2.4 Métodos y Técnicas

Las técnicas que se utilizó en la investigación son:

Encuesta: *De acuerdo a* (Malhotra, 2008) Incluyen entrevistas con un gran número de individuos usando un cuestionario prediseñado. De manera general, las encuestas se clasifican con base en su contenido como encuestas psicográficas y de estilos de vida, de evaluación de la publicidad o generales. (Malhotra, pág. 121)

La encuesta fue realizada a los 43 trabajadores de la Distribuidora G&G del cantón Naranjito, de quienes se obtuvo la información sobre las problemáticas que afecta al desempeño en sus funciones.

Entrevista: *De acuerdo a* (Acevedo Ibañez, 2012) Una entrevista es una conversación entre el entrevistador y un entrevistado que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo. (Acevedo Ibañez, pág. 8)

La entrevista fue realizada a la propietaria de la Distribuidora “G&G” de quien pude obtener información veraz, me manifestó la importancia de la implementación de un Manual de políticas para el Reclutamiento y Selección de Personal, para así tener un personal capacitado para realizar sus funciones.

2.5 Resultados

La Encuesta se la realizó a 41 trabajadores de la Distribuidora G&G del cantón Naranjito.

ENCUESTA

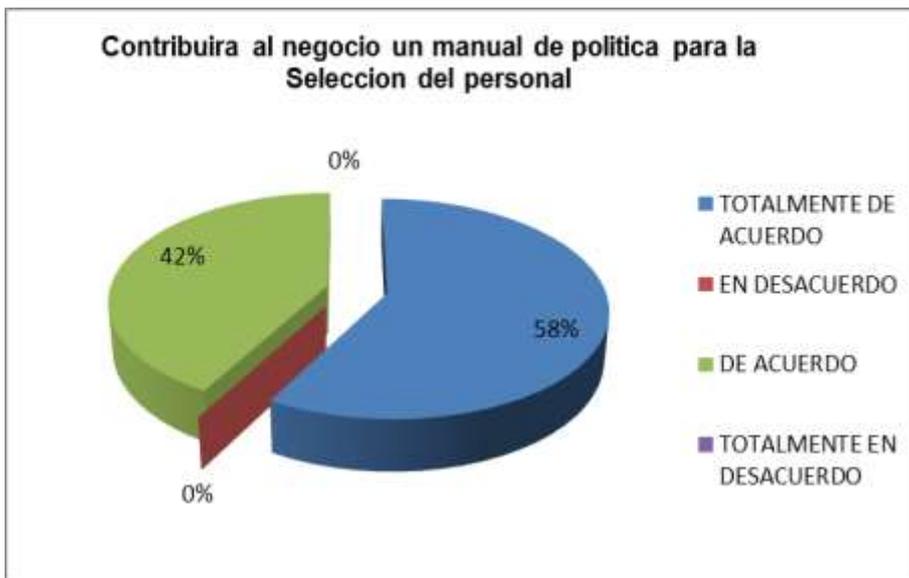
1. ¿Considera usted que contribuirá al negocio la elaboración de un manual de políticas para seleccionar el candidato idóneo para el mejoramiento y desarrollo de la Distribuidora?

Tabla 2.
Contribución de un Manual de Políticas

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	25	58%
EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	18	42%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	43	100%

Elaborado por: Autora

Figura 2.Contribución de un Manual de Políticas



Elaborado por: Autora

Análisis: El 58% consideró en estar totalmente de acuerdo en la elaboración de un Manual de Políticas para el Reclutamiento y selección del Personal, ya que de esta manera se escogerá al candidato idóneo para cumplir las funciones del cargo, el 42% dijeron en estar de acuerdo con las políticas de Reclutamiento.

2. ¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca de un manual de políticas de reclutamiento y selección de personal?

Tabla 3.
Conocimiento de un Manual de Funciones

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
ALTO	4	9%
MEDIO	20	47%
BAJO	19	44%
TOTAL	43	100%

Figura 3. Conocimiento de un Manual de Funciones



Elaborado por: Autora

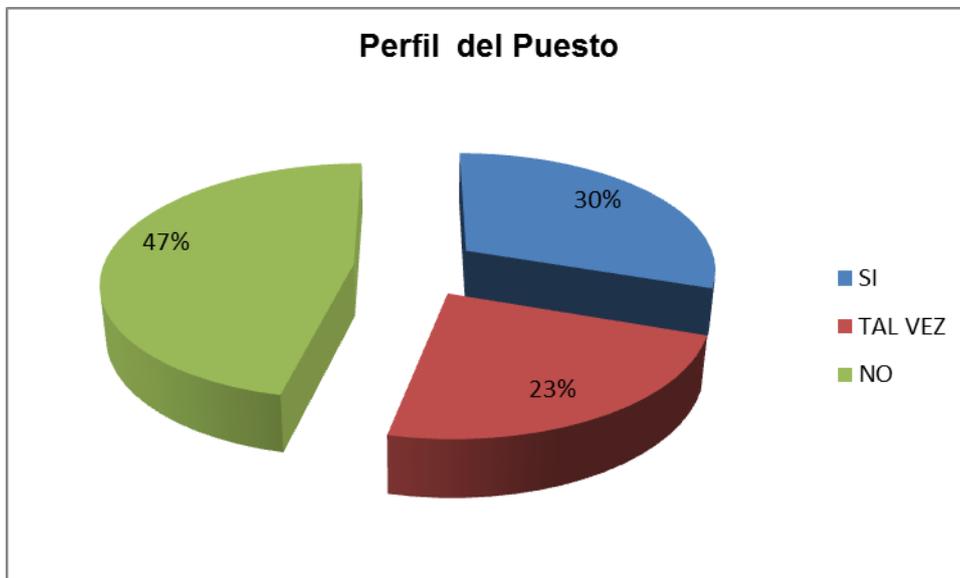
Análisis: El 47% considera que tiene un nivel medio de conocimiento acerca de los manuales de políticas de reclutamiento y selección del personal, el 44% afirman de su nivel es bajo porque no tienen claro las políticas, 9% afirman de tienen un nivel alto de si conocen de los manuales de políticas de reclutamiento.

3. Cuándo Ud. fue contratado lo hicieron en base a un perfil de puesto establecido?

Tabla 4.
Perfil del Puesto

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
SI	13	30%
TAL VEZ	10	23%
NO	20	47%
TOTAL	43	100%

Figura 4. Perfil del Puesto



Elaborado por: Autora

Análisis: El 47% de los empleados consideran que no fueron contratados en base a sus perfiles sino en la necesidad del negocio de ocupar un puesto, 30% que si fueron contratados en base a sus perfiles académicos, 23% considera que talvez fueron contratados por sus perfiles

4. ¿Cómo cataloga su desempeño laboral con respecto a las funciones que realiza?

Tabla 5.
Desempeño Laboral Respecto a Las Funciones

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	33	77%
REGULAR	10	23%
MALO	0	0%
TOTAL	43	100%

Figura 5. Desempeño Laboral Respecto a las Funciones



Elaborado por: Autora

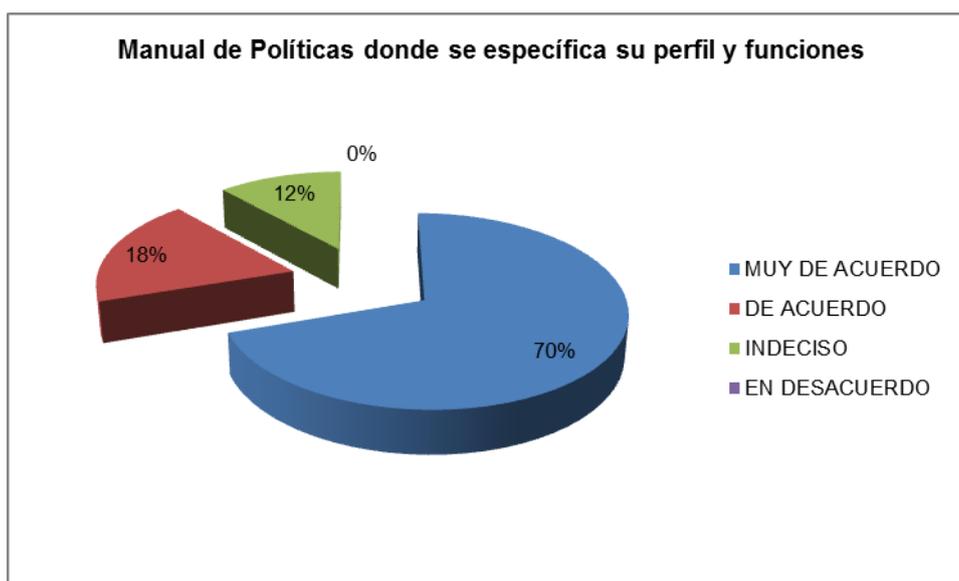
Análisis: El 77% de los empleados consideran que su desempeño laboral es bueno ya que solo se limitan a recibir órdenes de parte de sus jefes para realizar sus funciones, mientras que el 23% afirman que su desempeño es regular porque no tienen clara sus actividades.

5. ¿Cree ud que un Manual de políticas de reclutamiento y selección del personal donde se especifique su perfil y funciones de trabajo ayudará a mejorar su desempeño laboral?

Tabla 6.
Manual de Políticas donde se especifica su perfil y Funciones

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	30	70%
DE ACUERDO	8	19%
INDECISO	5	12%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	43	100%

Figura 6. Manual de Políticas donde se especifica su perfil y Funciones



Elaborado por: Autora

Análisis: El 70% de los encuestados manifestaron en estar muy de acuerdo con un manual de Políticas donde se especifiquen sus perfiles y funciones del cargo debido a que esto permitirá seleccionar en candidato acorde al puesto, el 19% consideró en estar de acuerdo, el 12% indicaron en estar indeciso porque no saben si el manual lo aplicaran en la Distribuidora.

6. ¿Ha sido Ud. promovido a un mejor cargo por su buen desempeño?

Tabla 7.
Cargo por su buen desempeño

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	30	70%
CASI NUNCA	8	19%
SIEMPRE	0	0%
A VECES	5	12%
TOTAL	43	100%

Figura 7. Cargo por su buen Desempeño



Elaborado por: Autora

Análisis: El 70% afirmaron que nunca han sido ascendidos a un cargo, 18% casi nunca ya que desconocen de sus funciones, el 12% a veces ascienden por su buen desempeño de sus trabajadores realizado diariamente.

7. ¿Considera usted que posee las destrezas necesarias para el cargo que ocupa?

Tabla 8.
Destrezas Necesarias para el cargo

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
SIEMPRE	30	70%
A VECES	10	23%
CASI SIEMPRE	3	7%
TOTAL	43	100%

Figura 8. Destrezas Necesarias para el cargo



Elaborado por: Autora

Análisis: El 70% de los encuestados considera que siempre posee con destrezas necesarias para el cargo, 23% afirmaron a veces se sienten capacitados con su puesto, 7% casi siempre cumplen sus funciones.

8. Recibió capacitación antes de ejecutar su puesto de trabajo

Tabla 9.

Capacitación antes de ejecutar su puesto de Trabajo

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	43	100%
INDECISO	0	0%
TOTAL	43	100%

Figura 9.Capacitación antes de ejecutar su puesto de Trabajo.



Elaborado por: Autora

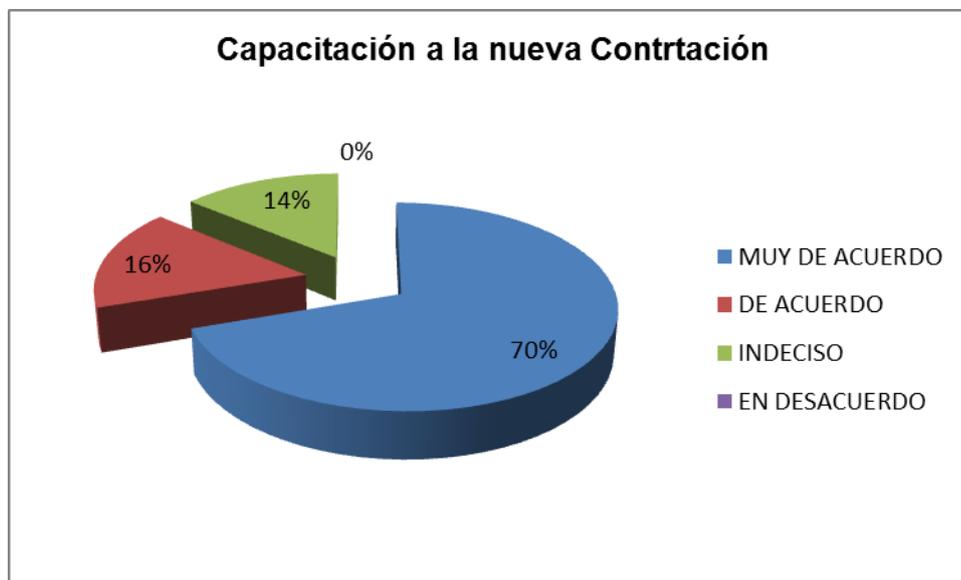
Análisis: El 100% de los encuestados no han recibido ningún tipo de capacitación por parte del negocio, ya que algunos de ellos tienen bajo rendimiento laboral porque no tienen clara sus funciones.

9. ¿Cree Ud. que la falta de capacitación de la nueva contratación influye en el rendimiento laboral?

Tabla 10.
Capacitación a la nueva Contratación

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	30	70%
DE ACUERDO	7	16%
INDECISO	6	14%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	43	100%

Figura 10. Capacitación a la nueva Contratación



Elaborado por: Autora

Análisis: El 70% afirman que deberían de dar capacitaciones a los nuevos empleados para que su rendimiento sea favorable en sus actividades diarias, el 16% están de acuerdo k se debería de dar capacitaciones, 14% están indecisos.

10. ¿Cuáles fueron los procesos que usted aprobó para ingresar a la Distribuidora?

Tabla 11.

Procesos de aprobación para el Ingreso a la Distribuidora

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
RECOMENDACIONES	15	35%
ENTREVISTA CON EL GERENTE	28	65%
PRUEBAS PSICOMETRICAS	0	0%
TOTAL	43	100%

Figura 11. Procesos de aprobación para el Ingreso a la Distribuidora.



Elaborado por: Autora

Análisis: El 65% indicaron que fueron contratados por entrevistas directa con el gerente al momento de ingresar al trabajo, el 35% por recomendaciones por compañeros dentro de la Distribuidora.

11. ¿Están definidas sus funciones que debe realizar en su trabajo dentro de la Distribuidora?

Tabla 12.
Funciones que se realiza en el Lugar de Trabajo.

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	5	12%
CASI NUNCA	10	23%
SIEMPRE	15	35%
A VECES	5	12%
CASI SIEMPRE	8	19%
TOTAL	43	100%

Figura 12.Funciones que se realiza en el Lugar de Trabajo.



Elaborado por: Autora

Análisis: El 35% de los trabajadores indicaron que siempre tienen definidas sus funciones, el 23% indicó que casi nunca saben de sus funciones, el 18% que casi siempre, el 12% que nunca saben de sus actividades.

12. **¿Considera Ud. que la falta de procesos de reclutamiento y selección limita al personal avanzar en su crecimiento profesional?**

Tabla 13.

Procesos de Reclutamiento para avanzar a su crecimiento laboral.

NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	35	81%
DE ACUERDO	3	7%
INDECISO	5	12%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	43	100%

Figura 13. Procesos de Reclutamiento para avanzar a su crecimiento laboral.



Elaborado por: Autora

Análisis: El 81% de los encuestados están de muy de acuerdo que debe de existir un proceso de reclutamiento para la selección del personal, ya que de esta manera le permitirá crecer profesionalmente dentro del negocio, el 7% están de acuerdo, mientras que el 12% desconocen de un proceso de Reclutamiento.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

La Distribuidora “G&G” es un negocio familiar dedicada a la compra venta de productos de consumo masivo, actualmente requiere de una implementación de manuales de política para el reclutamiento y selección del personal para los perfiles dentro del negocio para de esta manera mejorar el desempeño laboral de los trabajadores

Luego de haber realizado la investigación pude palpar que el principal problema que tiene el negocio es el inadecuado reclutamiento y selección del personal porque no cuenta con políticas establecidas para estos procesos y esto ocasiona que se seleccione a los trabajadores de forma empírica por necesidad de cubrir el puesto, por esta razón la Distribuidora debe aplicar políticas que sean claras y precisas para la selección idónea del personal, desempeñando sus funciones acorde a sus perfiles.

Con la implementación de los manuales de política de reclutamiento y selección del personal se busca un crecimiento en el rendimiento laboral, seleccionando al talento humano acorde a las exigencias del negocio asegurando con ello la efectividad del desarrollo de las funciones.

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta

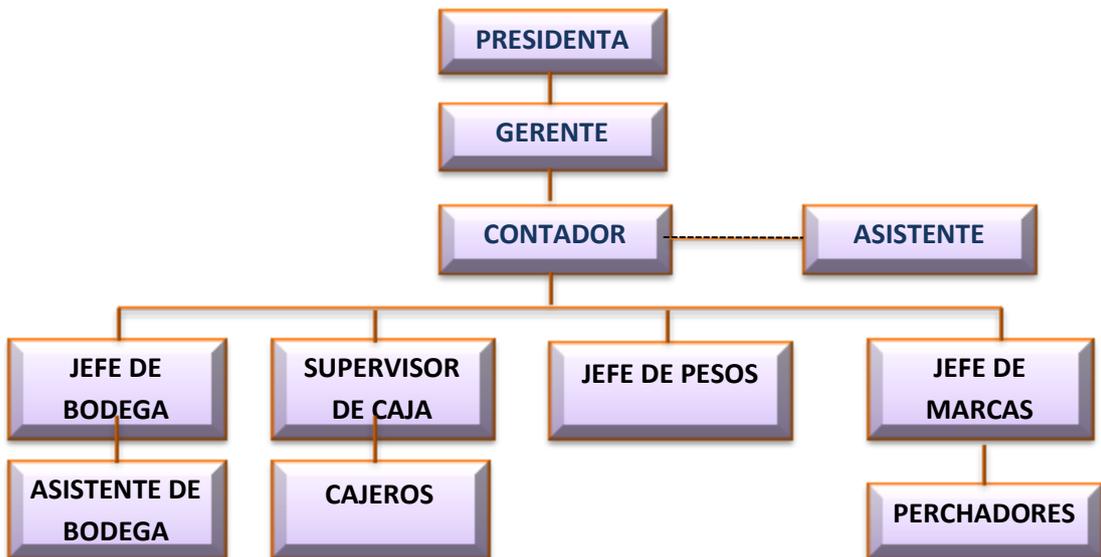
Esta propuesta consiste en la implementación de un manual de políticas de Reclutamiento y Selección del personal que permita al personal desarrollarse en un buen ambiente laboral cumpliendo con el requerimiento del negocio.

La Distribuidora no cuenta con políticas de reclutamiento establecidas por el cual propongo implementar el siguiente manual de Políticas para los perfiles de la Distribuidora “G&G” y cumpla sus objetivos.

El objetivo de este manual es establecer políticas que la propietaria debe seguir con el fin de seleccionar al personal calificado

3.1.2 Organigrama

La Distribuidora G&G no cuenta con un organigrama funcional, lo cual fue necesario crear uno que esté acorde con las funciones del negocio.



MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA G&G



POLÍTICAS GENERALES



OBJETIVO GENERAL

Esta Política tiene por objetivo principal establecer los parámetros que sistematizan el sistema de reclutamiento y selección del personal para la Distribuidora G&G, para el progreso de sus trabajadores, procurando atraer y seleccionar a personas apropiadas con el perfil que se requiere, con el fin de lograr el cumplimiento de las funciones.

ALCANCE

Estas Políticas, rigen a todo el personal de la Distribuidora G&G, establecer los métodos de reclutamiento, selección a todas aquellas personas que postulan a un puesto dentro del negocio.

POLÍTICAS

Perfil del puesto que se requiere.

- ✓ Las vacantes estarán abiertas al personal interno y externos del negocio.
- ✓ Ningún candidato podrá ser seleccionado, sino pasa por el proceso de reclutamiento
- ✓ Todo postulante deberá presentar su curriculum y llenar la solicitud de empleo.
- ✓ Los candidatos seleccionados deberán presentar el respectivo certificado médico.
- ✓ Se prohíbe contratar personal menor de edad.

RECLUTAMIENTO

El propósito del mismo es seleccionar postulantes calificados y capacitados de ocupar efectivamente un puesto dentro del negocio.

REQUISICIÓN DE PERSONAL

Se utilizarán formularios para dar a conocer la existencia de la vacante de los cargos solicitantes de personal, esta requisición estará acompañada de la descripción del puesto

y el respectivo perfil del candidato.

El jefe del área solicitante deberá completar el formulario de requisición del personal y esta solicitud será entregada al responsable del área de reclutamiento, quien se encargará de aprobarlos junto con el Gerente.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO

Las fuentes de reclutamiento a las cuales se acudirán para atraer candidatos son las siguientes

Distribuidora G&G hará su Reclutamiento por medios de:

- ✓ Avisos en lugares visibles dentro y fuera de las instalaciones del Negocio.
- ✓ Anuncios en los periódicos de mayor circulación.

SELECCIÓN

La selección de personal busca entre los aspirantes al cargo aumentar la productividad laboral y lograr la efectividad de la organización.

ESPECIFICACIÓN O PERFIL DEL CARGO

Se fundamentará en una descripción de las funciones esenciales del cargo, y de las condiciones y calidades que deberá tener el aspirante a llenar la vacante, las cuales se valoraran a través del análisis de la hoja de vida presentada.

CONVOCATORIA

Una vez publicada la convocatoria el aspirante tendrá plazo de cinco días hábiles para la presentación de su hoja de vida con soportes que acrediten el nivel académico y la experiencia laboral y referencias laborales, familiares y personales.

CURRICULUM VITAE

El Gerente irá separando todo aquel currículum que cumpla con los requerimientos del perfil solicitado y comparará los perfiles entre sí, será clasificado el curriculum que cumpla con por lo menos un 80% de los requisitos solicitados.

- ✓ Formación académica.
- ✓ Experiencia en el área.
- ✓ Experiencia en el puesto.
- ✓ Edad.

- ✓ Conocimientos específicos.

ENTREVISTA

Se utilizará una entrevista estructurada, se realizará a todos candidatos a fin de complementar la información que se ha obtenido mediante al análisis de las hojas de vida, las pruebas, verificación de referencias laborales y personales.

VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS

Se realizan llamadas telefónicas a las personas que recomiendan al candidato con la finalidad de obtener mayor información del mismo, en cuanto a las referencias laborales, se solicita comunicarse con la persona que le brindara mayor información del candidato.

Se deben solicitar 3 referencias personales.

CONTRATACIÓN

Una vez concluido todo el proceso y haber seleccionado al candidato idóneo para el cargo se procederá a realizar el contrato de trabajo, en el cual la empresa decidirá el modelo de contrato que pueden ser:

- ✓ Periodo de Prueba
- ✓ Contrato a tiempo Fijo
- ✓ Contrato Indefinido

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Se deberá realizar una evaluación al personal para verificar su desarrollo en la empresa con la finalidad de conocer si el candidato seleccionado cumplió con las expectativas solicitadas.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



CARGO: GERENTE GENERAL

FUNCIONES DEL PUESTO

⇒ **FUNCIÓN GENERAL**

- ❖ Responsable de planificar, organizar, dirigir, supervisar, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, estableciendo objetivos medibles y diseñando planes de acción orientados al logro de los mismos, propiciando un manejo racional de los recursos disponible, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos en la organización

⇒ **FUNCIÓN ESPECÍFICA**

- ❖ Representa legalmente a la empresa.
- ❖ Administra los negocios de la empresa.
- ❖ Cumple y hacer cumplir el reglamento interno de trabajos y políticas
- ❖ Definir políticas salariales.
- ❖ Dirige reuniones mensuales con todo el personal de la administración.
- ❖ Presenta informes de las gestiones a la Junta de Socios para tomas de decisiones.
- ❖ Fija y vigila el cumplimiento de objetivos y metas en todas las áreas de la empresa.
- ❖ Realiza evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.

⇒ **DETALLES DEL PUESTO**

- ❖ Intervenir en los procesos productivos de la empresa
- ❖ Aprobar nuevas contrataciones
- ❖ Aprobar todo tipo de presupuestos
- ❖ Autorizar aumento de sueldo
- ❖ Aprobar estados financieros
- ❖ Autorizar cambios en las políticas de la organización.
- ❖ Firmar conjuntamente en la cuenta corriente de la organización, con el Director Financiero.

- ❖ Aprobar nuevos ingresos de personal

PERFIL BÁSICO

Educación mínima requerida: Cursar el tercer nivel de Educación en Contaduría Pública o mínimo estar Egresado

Poseer dominio en la operación de paquetes y programas de cómputo de aplicación al puesto.

Años de Experiencia en el Puesto: Mínimo 3 años de experiencia

Cursos adicionales requeridos: Contabilidad de Costo, Contabilidad de Financiera, Manejo y técnicas de archivos.

⇒ **HABILIDADES Y DESTREZAS**

- ❖ Presentación personal
- ❖ Comunicación oral
- ❖ Discreción
- ❖ Buenas relaciones interpersonales
- ❖ Capacidad de análisis
- ❖ Disponibilidad de tiempo
- ❖ Capacidad de concentración Adaptabilidad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



CARGO: CONTADOR

FUNCIONES DEL PUESTO

⇒ **FUNCIÓN GENERAL**

- ❖ Registrar y controlara todo movimiento financiero que la Distribuidora que realice como ingresos y egresos de dinero, procesando información necesaria para emitir los estados financieros.
- ❖ Registrar las operaciones contable, manejo de presupuesto y demás recursos financieros se manejen de manera exitosa.

⇒ **FUNCIÓN ESPECÍFICA**

- ❖ Llevar el inventario general de la entidad y los inventarios individuales por dependencia y funcionario, de todos los recursos físicos de consumo y activos fijos, llevando el respectivo control de activos.
- ❖ Participar en la elaboración de presupuestos y proyectos, de las diferentes áreas, en los cuales se requiere de su apoyo.
- ❖ Presentar estados financieros al Gerente General
- ❖ Controlar gastos y/o ingresos presupuestales, verificando la correcta aplicación

⇒ **PERFIL BÁSICO**

Educación mínima requerida: Poseer título Universitario que lo acredite como Contador, o a su vez Contador egresado.

Poseer dominio en la operación de paquetes y programas de cómputo de aplicación al puesto.

Años de Experiencia en el Puesto: Mínimo 2 años de Experiencia

Cursos adicionales requeridos: Utilitarios de Windows Office, Normas Ecuatorianas de Contabilidad

⇒ **HABILIDADES Y DESTREZAS**

- ❖ Presentación personal
- ❖ Comunicación oral
- ❖ Buenas relaciones interpersonales
- ❖ Capacidad de análisis
- ❖ Disponibilidad de tiempo
- ❖ Capacidad de concentración Adaptabilidad

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



CARGO: ASISTENTE CONTABLE

FUNCIONES DEL PUESTO

⇒ **FUNCIÓN GENERAL**

- ❖ Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución.

⇒ **FUNCIÓN ESPECÍFICA**

- ❖ Llevar el inventario general de la entidad y los inventarios individuales por dependencia y funcionario, de todos los recursos físicos de consumo y activos fijos, llevando el respectivo control de activos.
- ❖ Participar en la elaboración de presupuestos y proyectos, de las diferentes áreas, en los cuales se requiere de su apoyo.
- ❖ Presentar estados financieros al Gerente General
- ❖ Controlar gastos y/o ingresos presupuestales, verificando la correcta aplicación.

⇒ **PERFIL BÁSICO**

Educación mínima requerida: Cursar el tercer nivel de Educación en Contaduría Pública o mínimo estar Egresado

Poseer dominio en la operación de paquetes y programas de cómputo de aplicación al puesto.

Años de Experiencia en el Puesto: Mínimo 1 año de experiencia

Cursos adicionales requeridos: Contabilidad de Costo, Contabilidad de Financiera, Manejo y técnicas de archivos.

⇒ **HABILIDADES Y DESTREZAS**

- ❖ Presentación personal
- ❖ Comunicación oral
- ❖ Discreción
- ❖ Buenas relaciones interpersonales
- ❖ Capacidad de análisis
- ❖ Disponibilidad de tiempo
- ❖ Capacidad de concentración Adaptabilidad

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



CARGO: SUPERVISOR DE CAJA

FUNCIONES DEL PUESTO

⇒ **FUNCIÓN GENERAL**

- ❖ Dirige y supervisa las labores de cobros que realizan los funcionarios de la Caja. Presenta informes técnicos sobre cobros y depósitos recaudados.

⇒ **FUNCIÓN ESPECÍFICA**

- ❖ Supervisa, organiza y asigna diariamente las tareas de los funcionarios que laboran en la Caja General.
- ❖ Reúne al personal para dar directrices a seguir en la ejecución de las tareas propias de la unidad.
- ❖ Asigna actividades de acuerdo a las tareas de cada funcionario.
- ❖ Distribuye entre el personal los materiales que se requiere para la realización de sus tareas.
- ❖ Supervisa y da seguimiento a los trabajos verificando que los mismos se desarrollen de acuerdo a las indicaciones dados y a parámetros contables establecidas.

⇒ **PERFIL BÁSICO**

Educación mínima requerida: Título Universitario a nivel de Licenciatura en cualquiera de las siguientes carreras: Contabilidad, Administración Pública, Administración de Empresas, o Finanzas.

Años de Experiencia en el Puesto: Mínimo 1 año de experiencia

Cursos adicionales requeridos: Curso sobre operación de computadoras y sus aplicaciones.

⇒ **HABILIDADES Y DESTREZAS**

- ❖ Presentación personal
- ❖ Comunicación oral
- ❖ Discreción
- ❖ Buenas relaciones interpersonales
- ❖ Capacidad de análisis
- ❖ Disponibilidad de tiempo
- ❖ Capacidad de concentración Adaptabilidad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



CARGO: CAJEROS

FUNCIONES DEL PUESTO

⇒ **FUNCIÓN GENERAL**

- ❖ Es responsable de realizar el cobro de los productos que los clientes pasan por la caja, y a vez brindar un trato amable y respetuoso al cliente.

⇒ **FUNCIÓN ESPECÍFICA**

- ❖ Debe presentarse en su lugar de trabajo 5 minutos antes para realizar el chequeo del dinero que se le entrega en la caja en la cual se desempeñará.
- ❖ Debe saludar al cliente, brindarle una atención especializada y despedirlo usando las mejores reglas de cortesía y educación.
- ❖ Emitir el informe respectivo diario de la caja en la cual se desempeñó a la unidad correspondiente, asumiendo la responsabilidad de los faltantes o sobrantes que resulten de su trabajo.
- ❖ Responsable de identificar el dinero defectuoso o sospechoso de ilegitimidad. Actuar de acuerdo al protocolo de seguridad.

⇒ **PERFIL BÁSICO**

Educación mínima requerida: Bachillerato de enseñanza general básica.

Poseer dominio en la operación de paquetes y programas de cómputo de aplicación al puesto.

Poseer cursos de servicio al cliente.

Años de Experiencia en el Puesto: Se requiere de 6 meses a 1 año de experiencia

Cursos adicionales requeridos: Curso sobre operación de computadoras y sus aplicaciones.

Seminario de atención al cliente, Seminario de detección de billetes falsos.

⇒ **HABILIDADES Y DESTREZAS**

- ❖ Presentación personal
- ❖ Comunicación oral
- ❖ Buenas relaciones interpersonales
- ❖ Disponibilidad de tiempo

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



CARGO: JEFE DE BODEGA

FUNCIONES DEL PUESTO

⇒ **FUNCIÓN GENERAL**

- ❖ Se encarga de realizar actividades relacionadas con la entrada de mercadería al Supermercado y la entrega de la misma a clientes de mayoreo que realizan pedidos en la unidad de despacho.

⇒ **FUNCIÓN ESPECÍFICA**

- ❖ Acomodar los productos entrantes en bodega.
- ❖ Realizar la limpieza de la bodega.
- ❖ Alistar mercadería de los clientes de mayoreo
- ❖ Realizar el empaque y embalaje de mercadería.
- ❖ Acompañar y ayudar al agente de ventas en el momento que se le solicite

PERFIL BÁSICO

Educación mínima requerida: Título de segundo nivel

Años de Experiencia en el Puesto: Mínimo 1 año de experiencia

⇒ **HABILIDADES Y DESTREZAS**

- ❖ Amabilidad
- ❖ Destreza manual
- ❖ Cortesía
- ❖ Agudeza visual
- ❖ Comunicación oral

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



CARGO: PERCHADORES

FUNCIONES DEL PUESTO

⇒ **FUNCIÓN GENERAL**

- ❖ Velar porque las perchas asignada se encuentre adecuadamente organizada y surtida, garantizando la rotación de los productos, con una adecuada marcación y codificación, teniendo como resultado final una góndola estéticamente presentable con productos frescos todo el día.

⇒ **FUNCIÓN ESPECÍFICA**

- ❖ Acomodar los productos entrantes en bodega.
- ❖ Realizar la limpieza de la bodega.
- ❖ Alistar mercadería de los clientes de mayoreo
- ❖ Realizar el empaque y embalaje de mercadería.
- ❖ Acompañar y ayudar al agente de ventas en el momento que se le solicite

PERFIL BÁSICO

Educación mínima requerida: Educación secundaria culminada.

Años de Experiencia en el Puesto: No requiere

⇒ **HABILIDADES Y DESTREZAS**

- ❖ Habilidad mental e iniciativa
- ❖ Agilidad en procesos matemáticos indispensables para manejo de conteo de los productos con que surte su sección.
- ❖ Atención y concentración en las diferentes tareas que le permitan la marcación y codificación de los productos que le corresponden en su góndola.
- ❖ Coordinación visomotora y de los sentidos: se involucra moderadamente.
- ❖ Agilidad destreza y fuerza física.

3.2 CONCLUSIONES

- ❖ Implementar manual de políticas para el reclutamiento y selección del personal de la Distribuidora G&G de esta manera mejor el desempeño de los trabajadores.
- ❖ Con el diseño de estas políticas se pretende establecer una ventaja competitiva de los empleados y elegir el candidato idóneo para los cargos dentro del negocio.
- ❖ La distribuidora G&G no dispone de un manual de políticas para el reclutamiento y selección del personal lo cual impide seguir un procedimiento que oriente al proceso de selección.
- ❖ La falta de un manual de funciones les impide a los trabajadores conocer con seguridad cada una de sus actividades dentro de la empresa.

3.3 RECOMENDACIONES

- ❖ Aplicar e manual de Políticas y Selección del Personal que se propone a la Distribuidora, ya que ha sido diseñado para corregir las deficiencias encontradas dentro del negocio.
- ❖ Realizar una buena selección de personal, ajustándolo siempre al perfil de cargo implementado en nuestra propuesta, ya que por ello ha existido falencias en las actividades a desarrollar.
- ❖ Capacitar a los trabajadores para mejorar su rendimiento laboral en sus cargos respectivos.
- ❖ Monitorear y evaluar a los empleados constantemente, para mantener un buen control de las actividades realizadas en la empresa, el cual permita llegar a cumplir los objetivos del negocio.

BIBLIOGRAFÍAS

- Acevedo Ibañez, A. (2012). ENTREVISTA. En A. Acevedo Ibañez, *Proceso de la Entrevista* (pág. 8). MEXICO: LIMUSA.
- Berbel, F. G. (2011). Reclutamiento. En F. G. Berbel, *Manual de Recursos humanos*. UOC.
- Chiavenato, I. (2011). Selección del Personal. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 439). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavento, I. (2011). *Selección*. Ecuador: Elsevier Ltda.
- Dessler, G. (2010). *Administración del Personal*. Mexico: Pearson.
- Goleman, D. (2011). *Políticas de Reclutamiento*. Mexico: Granica S.A.
- Izard, M. o. (2010). *El proceso de Capacitación y Selección del personal*. Barcelona: Edición Gestion 2000.
- Leon, I. H. (2007). *Paradigmas de la Investigación*. Mexico: CEC.SA.
- Malhotra, N. K. (2008). ENCUESTA. En N. K. Malhotra, *INVESTIGACION DE MERCADO* (pág. 121). MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson.
- Noe, R. M. (2011). *Administración de Recurso Humano*. Barcelona: Pearson Educacion.
- Ponce, A. R. (2010). *Administración del Personal*. Mexico: Limusa.
- Rojas, P. (12 de Mayo de 2010). *Reclutamiento y Selección*. Barcelona: UOC. Obtenido de Job solutions: <http://www.jobsol.com.mx/politicas-reclutamiento-seleccion-personal/>
- R. Wayne, Mondy: *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Pearson, Décima Primera Edición, 2010.

APÉNDICES

Documento [Diseño de Manual de políticas.docx](#) (D24286605)
Presentado 2016-12-12 16:02 (-05:00)
Presentado por jennifer_a_25@hotmail.com
Recibido wloorb.unemi@analysis.orkund.com
Mensaje PROYECTO FINAL [Mostrar el mensaje completo](#)
7% de esta aprox. 11 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 2 fuentes.

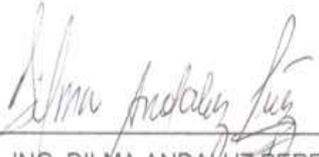
Dr. Jennifer A. B.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA G&G

Naranjito, 24 de Noviembre del 2016

Para: Jennifer Amanda Saquipulla Quinde

Por medio de la presente, yo, **INGENIERA DILMA ANDALUZ PEREZ**, Presidenta de la Distribuidora G&G, le comunico que la organización que presido ha aceptado su solicitud para que usted lleven a cabo su investigación en las Instalaciones de nuestra Distribuidora.



ING. DILMA ANDALUZ PEREZ
PRESIDENTA

Apéndice 1

	<p>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</p> <p>TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO</p> <p>Identificar cómo influye un Manual de políticas de reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora "G&G"</p> <p>ES IMPORTANTE QUE LA INFORMACION SUMINISTRADA SEA CIERTA Y VERDADERA</p> <p>ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA G&G</p>																									
<p>1. ¿Considera usted que contribuirá al negocio la elaboración de un manual de políticas para seleccionar el candidato idóneo para el mejoramiento y desarrollo de la Distribuidora?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>TOTALMENTE DE ACUERDO</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>EN DESACUERDO</td><td></td></tr> <tr><td>DE ACUERDO</td><td></td></tr> <tr><td>TOTALMENTE EN DESACUERDO</td><td></td></tr> </table>	TOTALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE EN DESACUERDO		<p>5. ¿Cree ud que un Manual de políticas de reclutamiento y selección del personal donde se especifique su perfil y funciones de trabajo ayudara a mejorar su desempeño laboral?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>MUY DE ACUERDO</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>DE ACUERDO</td><td></td></tr> <tr><td>INDECISO</td><td></td></tr> <tr><td>EN DESACUERDO</td><td></td></tr> <tr><td>MUY EN DESACUERDO</td><td></td></tr> </table>	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDECISO		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO		<p>9. ¿Cree ud que la falta de capacitación de la nueva contratación influye en el en el rendimiento laboral?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>MUY DE ACUERDO</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>DE ACUERDO</td><td></td></tr> <tr><td>INDECISO</td><td></td></tr> </table>	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDECISO	
TOTALMENTE DE ACUERDO																										
EN DESACUERDO																										
DE ACUERDO																										
TOTALMENTE EN DESACUERDO																										
MUY DE ACUERDO																										
DE ACUERDO																										
INDECISO																										
EN DESACUERDO																										
MUY EN DESACUERDO																										
MUY DE ACUERDO																										
DE ACUERDO																										
INDECISO																										
<p>2. ¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca de un manual de de políticas de reclutamiento y selección de personal?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>ALTO</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>MEDIO</td><td></td></tr> <tr><td>BAJO</td><td></td></tr> </table>	ALTO		MEDIO		BAJO		<p>6. ¿Ha sido Ud promovido a un mejor cargo por su buen desempeño?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>NUNCA</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>CASI NUNCA</td><td></td></tr> <tr><td>SIEMPRE</td><td></td></tr> <tr><td>A VECES</td><td></td></tr> </table>	NUNCA		CASI NUNCA		SIEMPRE		A VECES		<p>10. ¿Cuáles fueron los procesos que usted aprobó para ingresar a la Distribuidora?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>PRUEBAS PSICOMETRICAS</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>ENTREVISTA CON EL JEFE RRHH</td><td></td></tr> <tr><td>ENTREVISTA CON EL GERENTE</td><td></td></tr> </table>	PRUEBAS PSICOMETRICAS		ENTREVISTA CON EL JEFE RRHH		ENTREVISTA CON EL GERENTE					
ALTO																										
MEDIO																										
BAJO																										
NUNCA																										
CASI NUNCA																										
SIEMPRE																										
A VECES																										
PRUEBAS PSICOMETRICAS																										
ENTREVISTA CON EL JEFE RRHH																										
ENTREVISTA CON EL GERENTE																										
<p>3. ¿Cuándo ud fue contratado lo hicieron en base a un perfil de puesto establecido?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SI</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>TAL VEZ</td><td></td></tr> <tr><td>NO</td><td></td></tr> </table>	SI		TAL VEZ		NO		<p>7. ¿Considera usted que posee las destrezas necesarias para el cargo que ocupa?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>NUNCA</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>CASI NUNCA</td><td></td></tr> <tr><td>SIEMPRE</td><td></td></tr> <tr><td>A VECES</td><td></td></tr> <tr><td>CASI SIEMPRE</td><td></td></tr> </table>	NUNCA		CASI NUNCA		SIEMPRE		A VECES		CASI SIEMPRE		<p>11. ¿Están definidas sus funciones que debe realizar en su trabajo?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>NUNCA</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>CASI NUNCA</td><td></td></tr> <tr><td>SIEMPRE</td><td></td></tr> <tr><td>A VECES</td><td></td></tr> </table>	NUNCA		CASI NUNCA		SIEMPRE		A VECES	
SI																										
TAL VEZ																										
NO																										
NUNCA																										
CASI NUNCA																										
SIEMPRE																										
A VECES																										
CASI SIEMPRE																										
NUNCA																										
CASI NUNCA																										
SIEMPRE																										
A VECES																										
<p>4. ¿Cómo cataloga su desempeño laboral con respecto a las funciones que realiza?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>BUENO</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>REGULAR</td><td></td></tr> <tr><td>MALO</td><td></td></tr> </table>	BUENO		REGULAR		MALO		<p>8. Recibio capacitación antes de ejecutar su puesto de trabajo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>Indeciso</td><td></td></tr> </table>	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		<p>1. ¿Considera que falta de procesos de reclutamiento y selección limita al personal avanzar en su crecimiento profesional?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>MUY DE ACUERDO</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>DE ACUERDO</td><td></td></tr> <tr><td>INDECISO</td><td></td></tr> <tr><td>EN DESACUERDO</td><td></td></tr> </table>	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		INDECISO		EN DESACUERDO					
BUENO																										
REGULAR																										
MALO																										
Muy de acuerdo																										
De acuerdo																										
Indeciso																										
MUY DE ACUERDO																										
DE ACUERDO																										
INDECISO																										
EN DESACUERDO																										

Apéndice 2



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Objetivo Reconocer cómo influye la falta de un Manual de políticas de reclutamiento y selección del personal en el desempeño laboral de los empleados de la Distribuidora “G&G” por medio de un estudio a cada una de las problemáticas, permitiendo definir políticas que ayuden a incrementar el rendimiento de los trabajadores.

Nombre del entrevistado: Dilma Andaluz Pérez.

Entrevistado: ING. DILMA ANDALUZ

Cargo: PRESIDENTA DE LA DISTRIBUIDORA G&G

1. ¿Qué procedimientos realizan para reclutar personal en la empresa?

2. ¿Cuenta la empresa con políticas de reclutamiento para cada cargo?

No, el negocio no cuenta con manuales de políticas para el reclutamiento, ya que se escoge al personal por las necesidades de cubrir un puesto.

**3. ¿Qué podría decir usted sobre el desempeño de sus trabajadores?
¿Cuántas veces al año realiza usted la evaluación del desempeño de los mismos?**

Se evalúan cada semana, si en ese lapso de tiempo no se desempeñan en sus funciones se los retira del negocio.

4. ¿Cómo calificaría a los empleados en su rendimiento y satisfacción laboral? ¿Han cumplido con los objetivos establecidos al momento de su contratación?

Al realizar la evaluación dentro de un tiempo establecido se analiza la situación en la que se encuentra, es decir, si han cumplido los objetivos, analizamos su

responsabilidad y rendimiento, y posteriormente se le realiza una indicación de mejora al trabajador caso contrario se le realiza la solicitud de despido.

5. ¿Considera usted que contribuirá al negocio la elaboración de un manual de políticas de reclutamiento de personal, para seleccionar el candidato idóneo para el mejoramiento y desarrollo de la empresa?

Sí, claro que es necesario implementar un manual de políticas de reclutamiento para cada cargo dentro del negocio ya que eso me ayudaría a seleccionar el personal idóneo para las funciones en la Distribuidora.

Apéndice 3

SOLICITUD DE EMPLEO				
				
Puesto al que Aplica..... Fecha.....				
1. DATOS PERSONALES				
NOMBRES				
APELLIDOS				
EDAD				
ESTADO CIVIL				
CEDULA DE IDENTIDAD				
CORREO ELECTRONICO				
2. EDUCACION				
PRIMARIA		GRADO OBTENIDO		
SECUNDARIA		TITULO OBTENIDO		
SUPERIOR		TITULO OBTENIDO		
3. TRABAJOS ANTERIORES				
NOMBRE DE LA EMPRESA	CARGO	DESDE	HASTA	MOTIVO SALIDA
4. REFERENCIAS LABORALES				
NOMBRES	DIRECCION	TELEFONOS		
5. REFERENCIAS PERSONALES				
NOMBRES	DIRECCION	TELEFONOS		

Apéndice 4

REQUERIMIENTO DEL PERSONAL



FECHA	
SOLICITADA POR	
FECHA DE INICIO DE LAS ACTIVIDADES	

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PUESTO	
DEPARTAMENTO	
REPORTA A	
SUELDO PROGRAMADO	
FORMACION ACADEMICA REQUERIDA	
EXPERIENCIA LABORAL	

Apéndice 5

DESCRIPCION DEL PUESTO	
	
DEPARTAMENTO	
FECHA DE ELABORACIÓN	
FECHA DE REVISION	
DESCRIPCION GENERAL DEL PUESTO	
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 150px;"><p>.....</p><p>.....</p><p>.....</p></div>	
DESCRIPCION ESPECIFICA DEL PUESTO	
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 150px;"><p>.....</p><p>.....</p><p>.....</p></div>	

Apéndice 6

PRUEBAS PSICOTECNICAS PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

TEST PSICOTECNICO

1. Después de.....la calle, vio que no había nadie.

Ojear

Hojear

2. Estoy.....una revista para distraerme.

Ojeando

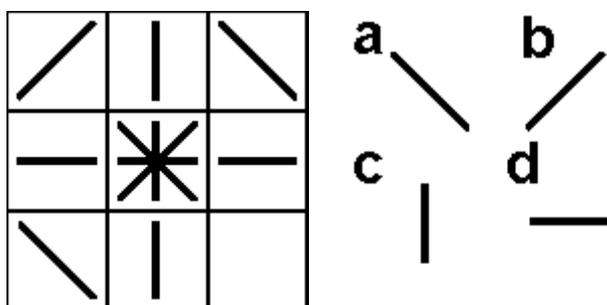
Hojeando

3. Voy a.....una película para esta tarde

Grabar

gravar

4. Rellenar la casilla vacía a la izquierda con la figura más lógica (a b c d) de la derecha.



A B C D

5. A continuación les presentamos una serie de palabras y cuatro alternativas de respuesta; habrá que elegir la que NO es sinónimo de la palabra propuesta:

1. Abigarrado

Desarreglado

Descompuesto

Mezclado

2. Abstruso

Profundo

Extrovertido

Recóndito

Impenetrable

3. Abúlico

Motivado

Apático

Indiferente

Perezoso

6. En el siguiente cuadro, haciendo una operación aritmética, dos de los números de cada fila horizontal o vertical dan como resultado un tercero. ¿Cuál es el número que falta?

6	2	12
4	5	20
24	10	?

200

160

80

240

120

7. ¿Qué número nos resulta de sumar 4 con su mitad y con su doble?

8

1

Apéndice 7

Fotografías de la Distribuidora G&G





URKUND

Documento [Diseño de Manual de políticas.docx](#) (024286605)

Presentado 2016-12-12 16:02 (-05:00)

Presentado por jennifer_a_25@hotmail.com

Recibido wfoorb.uneml@analysis.arkund.com

Mensaje PROYECTO FINAL [Mostrar el mensaje completo](#)

7% de esta aprox. 11 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 2 fuentes.

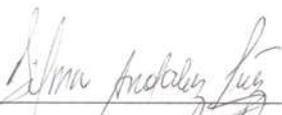
Jennifer A. 25

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA G&G

Naranjito, 24 de Noviembre del 2016

Para: Jennifer Amanda Saquipulla Quinde

Por medio de la presente, yo, **INGENIERA DILMA ANDALUZ PEREZ**, Presidenta de la Distribuidora G&G, le comunico que la organización que presido ha aceptado su solicitud para que usted lleven a cabo su investigación en las Instalaciones de nuestra Distribuidora.



ING. DILMA ANDALUZ PEREZ
PRESIDENTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Milagro, 27 de Enero del 2017

Señor Ingeniero
Félix Villegas Yagual, MAE
Decano de FCAC
Presente

Señor Decano:

Para los fines legales consiguientes, certifico que se ha revisado el Trabajo Practico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo de la estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial con el Tema Titulado "Diseñar un manual de Políticas para el Reclutamiento y Selección del Personal para la Distribuidora G&G", habiendo realizado las correcciones siguientes:

- 1.- Ampliar la Referencias Bibliográficas
- 2.-Corregir el Marco Referencial

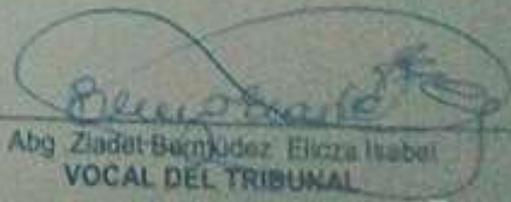
Concluyendo la redacción de la tesis, la misma que ha sido revisada por el suscrito y el tribunal de sustentación.

Particular que ponemos a vuestro conocimiento, para los fines consiguientes.

Atentamente


Ec. Echarie Fernández Miguel Ángel
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


Ing. Medina Hinojosa Deysi Janeth
SECRETARIO DEL TRIBUNAL


Abg Zúñiga Bernúdez Elicza Isabel
VOCAL DEL TRIBUNAL