



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS
HUMANOS**

**PLAN DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y
RECURSOS HUMANOS**

TEMA

**DISEÑO DE UN PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
PARA LA EMPRESA CARAVAN KNIGHT ECUADOR S.A.**

AUTOR

JUAN PABLO MARIÑO ANDRADE

QUITO, NOVIEMBRE DEL 2014

CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA

Certifico que la tesis, “Diseño de un Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal para la Empresa Caravan Knight Ecuador S.A.”, desarrollada por Juan Pablo Mariño Andrade, ha sido concluida bajo mi dirección.

Atentamente,

Ing. Naimin Guerrero Vera

Directora de Tesis

AUTORÍA

Del contenido de la siguiente tesis, “Diseño de un Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal para la empresa Caravan Knight Ecuador S.A.”, se responsabiliza el autor.

Juan Pablo Mariño Andrade

C.C. 171911210-2

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia quienes me dieron su apoyo incondicional, además de brindarme su ayuda en tiempos difíciles y momentos que sentía decaimiento para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a mis padres, que con su apoyo y consejos me brindaron el impulso necesario para cumplir mis sueños y metas en el transcurso de toda mi vida.

A mi hermano, que con cada palabra de aliento me dio la fuerza para seguir adelante.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Sistematización del problema	4
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivo Específicos	5
1.5. Idea a defender	5
1.6. Justificación.....	5
1.7. Limitaciones.....	6
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL	7
2.1. Marco Teórico.....	7
2.1.1. Administración de Recursos Humanos.....	7
2.1.2. Reclutamiento.....	7
2.1.3. Finalidades del proceso de reclutamiento.....	8
2.1.4. Tipos	9
2.1.5. Selección de personal.....	14
2.1.6. Contratación Y Acogida	21
2.2. Marco conceptual.....	21
2.3. Marco referencial.....	23
2.3.1. Antecedentes	23
2.3.2. Misión	24
2.3.3. Visión.....	24
2.3.4. Valores.....	24
2.3.5. Servicios que ofrece	25
2.3.6. Procesos de Limpieza	26
2.3.7. Maquinaria, equipos y productos	27
2.3.8. Necesidades e implementación	30
2.3.9. Organigrama Estructural.....	31
2.3.10. Diagnóstico Situacional.....	32

CAPÍTULO III	34
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. Método Inductivo.....	34
3.2. Método Deductivo	34
3.3. Fuentes de datos.....	34
3.4. Población y muestra.....	35
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación	35
3.5.1. La encuesta	35
3.6. Tabulación y análisis	36
CAPÍTULO IV.....	37
4. DIAGNÓSTICO.....	37
4.1. Tabulación de la información.	37
CAPÍTULO V	72
5. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA EMPRESA CARAVAN KNIGHT ECUADOR S.A.....	72
5.1. Objetivo.....	72
5.2. Justificación.....	72
5.3. Ámbito.....	72
5.4. Políticas	73
5.5. Reclutamiento y Selección	74
5.5.1. Concursos.	74
5.5.2. Responsables	75
5.5.3. Flujograma.....	77
5.5.4. Proceso.....	78
5.6. Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal	79
5.6.1. Requerimiento (necesidad)	79
5.6.2. Revisión y aprobación de perfiles.....	83
5.7. Reclutamiento	83
5.7.1. Convocatoria	83
5.8. Evaluación de perfiles	87
5.9. Revisión de postulantes	87
5.10. Preselección y control de las Hojas de Vida	87
5.11. Entrevista inicial	97
5.12. Verificación de la información de la Hoja de Vida	101

5.13.	Pruebas técnicas y psicométricas	101
5.14.	Tabla de valoración	105
5.15.	Referencias laborales	107
5.16.	Contratación e incorporación de personal	109
5.17.	Inducción	111
5.18.	Evaluación del periodo de prueba.....	114
5.18.1.	Árbol Evaluador.....	114
5.18.2.	Tabulación de Evaluación de Desempeño	118
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
6.1.	Conclusiones	123
6.2.	Recomendaciones	124
	BIBLIOGRAFÍA	125
	ANEXOS	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de selección	17
Figura 2 Proceso de comunicación	18
Figura 3 Proceso de limpieza	26
Figura 4 Organigrama de empresa	31
Figura 5 Análisis maneras de reclutamiento	37
Figura 6 Análisis Metodos de reclutamiento y selección	39
Figura 7 Analisis procedimiento de selección	40
Figura 8 Análisis Existencia descriptivo de cargos	41
Figura 9 Análisis de características de cargo	42
Figura 10 Análisis responsabilidades	43
Figura 11 Análisis conomientos sobre tareas a desempeñar	44
Figura 12 Análisis ambiente de entrevista.....	45
Figura 13 Análisis funciones desempeñadas.....	46
Figura 14 Análisis desarrollo personal	47
Figura 15 Análisis procedimeinto beneficioso.....	48
Figura 16 Proceso de Selección	77
Figura 17 Tiempos proceso de selección.....	78

ÍNDICE DE FORMATOS

Formato 1 Descriptivo Gerente General.....	50
Formato 2 Descriptivo Jefe Administrativo Financiero	52
Formato 3 Descriptivo Coordinador de Operaciones	54
Formato 4 Descriptivo Coordinador de Pintura	56
Formato 5 Descriptivo Jefe de Seguridad Industrial	58
Formato 6 Descriptivo Asesor Legal	60
Formato 7 Descriptivo Asistente Contable	62
Formato 8 Descriptivo Asistente Recursos Humanos	64
Formato 9 Descriptivo Supervisores.....	66
Formato 10 Descriptivo Medico Ocupacional	68
Formato 11 Descriptivo Auxiliar de Limpieza	70
Formato 12 Requerimiento de personal.....	80
Formato 13 Convocatoria	86
Formato 14 Solicitud de empleo	92
Formato 15 Guia de entrevista	99
Formato 16 Informe de evaluación	106
Formato 17 Referencia laborales	107
Formato 18 Check List	110
Formato 19 Guia de Inducción.....	113
Formato 20 Evaluación del desempeño	116
Formato 21 Modelo de resumen	121

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Prueba 16 PF	102
----------------------------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Maquinaria de empresa	27
Tabla 2 Matriz FODA.....	32
Tabla 3 Matriz de Población	35
Tabla 4 Maneras de Reclutamiento.....	37
Tabla 5 Metodos de reclutamiento y selección	39
Tabla 6 Procedimiento de selección	40
Tabla 7 Existencia descriptivo de cargos	41
Tabla 8 Caracteristicas de cargo.....	42
Tabla 9 Responsabilidades	43
Tabla 10 Conocimientos sobre tareas a desempeñar	44
Tabla 11 Ambiente de entrevista	45
Tabla 12 Funciones desempeñadas.....	46
Tabla 13 Desarrollo personal	47
Tabla 14 Procedimiento beneficioso.....	48
Tabla 15 Tabla de Valoración	105

INTRODUCCIÓN

La Gestión del Talento Humano constituye el conjunto de políticas, técnicas e instrumentos que se desarrollan y se aplican en las organizaciones con el objetivo de ubicar el personal idóneo en el puesto de trabajo, en el momento oportuno para contribuir eficazmente con los objetivos de la organización.

En muchos casos el departamento de Recursos Humanos realiza contrataciones de personal por afinidad, experiencia o recomendaciones, en estos casos no se tiene en cuenta los procedimientos adecuados de selección de personal y no se evalúa de forma eficiente las competencias y habilidades de los candidatos a un puesto de trabajo.

Existen varios instrumentos y herramientas consideradas indispensables para la contratación de personal por lo que se debe diseñar y desarrollar procesos de descripción y valoración de puestos de trabajo, planes de remuneración, modelos para llevar a cabo el proceso de selección, evaluación del desempeño y planes de carrera.

El presente trabajo está enfocado a desarrollar los procesos de reclutamiento y selección de personal, cuyo propósito consiste en determinar el grado técnico, cognoscitivo y emocional de los aspirantes a los puestos de trabajo, que permitan incorporar a la empresa personal proactivo, poli funcional, para ofrecer servicios eficaces y de calidad.

Una de las causas para abordar este tema es la preocupación por perder mano de obra calificada, personal dedicado a entregar lo mejor de sí en las actividades que se han encomendado, además dejar de ofrecer un servicio de calidad y eficaz, ya que de este planteamiento se logrará un mayor crecimiento empresarial.

En el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema de la investigación, los objetivos tanto general como específicos, la justificación y la importancia del desarrollo del trabajo, al igual que el diagnóstico situacional de la empresa mediante la metodología FODA.

En el segundo capítulo se plantea la investigación sobre el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, iniciando con la definición de varios conceptos tales como la Administración, el Reclutamiento, la Selección de Personal, ya que en la actualidad el buen manejo de este subsistema es fundamental en las empresas y con esto se obtendrá el personal idóneo para el puesto requerido.

En el tercer capítulo se analiza la metodología utilizada en el trabajo, de acuerdo a los siguientes métodos: inductivo y deductivo. A su vez las técnicas e instrumentos de investigación como: encuestas, población y muestra además de la tabulación y análisis de los resultados emitidos por los mismos.

En el cuarto capítulo contiene la propuesta del diseño del proceso de Reclutamiento y Selección de Personal para la empresa Caravan Knight Ecuador S.A., con la investigación de todos los antecedentes para proceder a la elaboración del proceso, así como los propósitos, objetivos, políticas, pruebas y formatos que se elaboran para un mejor entendimiento.

En el quinto capítulo se estable las conclusiones y recomendaciones obtenidas luego de realizar la investigación.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Dentro de Caravan Knight Ecuador S.A. se maneja puestos de trabajo, los cuales deben estar definidos de manera clara con el objeto de seleccionar el personal más idóneo para ocupar las plazas que se necesiten cubrir dentro de la organización.

En la empresa Caravan Knight Ecuador S.A. se necesita personal capacitado para ejecutar las actividades que desempeña ya que como por consecuencia de esto se ha detectado deficiencia en el procedimiento de reclutamiento y selección del personal integrando trabajadores que desempeñan erróneamente las tareas comprobando que no se ha realizado un seguimiento riguroso de los trabajadores nuevos al igual que de los antiguos, esto ocasiona un retraso en las actividades y también un mal manejo de vehículos como del equipo y maquinaria con el que cuentan, por lo que muchos repuestos, materiales e insumos se pierden y representan costos a la organización ya que no se tiene establecido un sistema de reclutamiento y selección, por ende se pierde competitividad además de dar una mala imagen de la empresa.

Debido a estas causas se propone el diseño de un sistema de reclutamiento y selección de personal, con el fin de alcanzar una eficiente elección de personal, para de esta manera brindar las mismas oportunidades al desarrollo y buen desempeño de las actividades en los puestos de trabajo, así también el compromiso de contribuir con los objetivos de la empresa, generando un clima laboral acorde a las expectativas de la misma.

La organización receptora de este sistema de reclutamiento y selección de personal pertenece al sector de limpieza, inicio sus operaciones hace aproximadamente 4 años, brindando a sus clientes una gran variedad de servicios de limpieza como: aseo de casas, depuración de espacios confinados, fosas, trabajos en altura y poda de árboles.

1.2. Formulación del problema

Para obtener información que sirva para determinar la aplicabilidad del diseño del proceso de reclutamiento y selección de personal se ha formulado las siguientes interrogantes las cuales serán clave al momento de definir la estrategia del mismo:

¿Se está cumpliendo con todos los requerimientos y exigencias necesarias para la buena selección de trabajadores?

¿Cuáles serán los beneficios que tendría una empresa al tener un diseño de un proceso idóneo de reclutamiento y selección de personal?

1.3. Sistematización del problema

¿Cuál es la situación actual de la empresa?

¿Qué deficiencias existe en el reclutamiento y selección de personal?

¿Cuáles son los procesos y actividades en el área de recursos humanos específicamente en el departamento de reclutamiento y selección de personal?

¿Cuáles son los recursos claves que se asocian a las actividades de la compañía?

¿Cuáles son beneficios de analizar los puestos de trabajo de la empresa?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Diseñar un proceso de reclutamiento y selección de personal para la empresa Caravan Knight S.A., a fin de contratar personal idóneo que desempeñe eficazmente sus actividades.

1.4.2. Objetivo Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa mediante el análisis de factores internos y externos, utilizando la metodología FODA.
- Desarrollar el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal para la empresa Caravan Knight Ecuador S.A.
- Elaborar los instrumentos técnicos de aplicación en los procesos de reclutamiento y selección de personal para la empresa Caravan Knight Ecuador S.A.

1.5. Idea a defender

El diseño de un proceso de reclutamiento y selección de personal para la empresa Caravan Knight Ecuador S.A. permitirá mejorar su desempeño y funcionamiento a mediano y largo plazo.

1.6. Justificación

Mediante el desarrollo de este estudio investigativo se proporcionará un modelo mediante el cual la institución objeto de estudio pueda perfeccionar sus recursos de tal forma que su accionar llegue a ser eficiente y presente beneficios tanto a las personas que laboran al interior de ella, como para el grupo de personas, especialmente clientes y personas vinculadas que requieren del servicio de la misma.

Esto permitirá un mejor reclutamiento y por ende una excelente selección de personal, más calificado que ayudará al crecimiento organizacional sabiendo ejecutar las actividades que desempeñe evitando daño de maquinaria al igual que desperdicio de insumos los cuales representan a la empresa un gasto el cual se debe optimizar para de esta manera lograr procesos idóneos además de otorgar beneficios tanto a los trabajadores como a la empresa.

Esto implica diseñar el proceso de reclutamiento y selección de personal definiendo en primer orden, las fuentes más adecuadas para la captación y las técnicas que permitan determinar, en la práctica la idoneidad de las personas que optan al cargo

1.7. Limitaciones

La limitación que se presenta en la realización de la propuesta, es que la empresa Caravan Knight Ecuador S.A. mantiene una política salarial muy estrecha ya que cuando existe la oferta y la demanda de recursos humanos llega a una situación de desequilibrio por lo que se ocasiona una inconformidad con los postulantes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Administración de Recursos Humanos

Chiavenato (2007), define a la administración de Recursos Humanos como:

“Un concepto que surge a partir de 1960, pero desde los inicios del siglo XX, con el crecimiento y complejidad de las organizaciones se le denominó como Relaciones Industriales, la cual intentaba conciliar capital y trabajo, a partir de 1950, el concepto cambió radicalmente a Administración de Personal, como mediadora para reducir los conflictos y administrar a las personas de acuerdo a la legislación laboral vigente; sin embargo, el concepto vuelve a ampliarse como respuesta a la globalización de la economía y con tendencia de las organizaciones exitosas a no administrar personas, sino a administrar con las personas.

2.1.2. Reclutamiento

“Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer e identificar candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar un cargo dentro de la organización, a fin de selección a alguno/s de ellos para que reciban el ofrecimiento de empleo” (Chiavenato, 2007, p.155).

“Dentro del reclutamiento hay que tener en cuenta la información mediante la cual la organización divulga, en el mercado de recursos humanos, las oportunidades de empleo que ofrece, a fin de cubrir una posición vacante” (Alles, 2011, p.102).

Una vez que se hayan definido los puestos en la organización, se debe planificar la convocatoria para las vacantes del puesto y definir como serán cubiertas. Seguidamente se debe desarrollar la investigación pertinente, para determinar si existe personal de la organización que reúna los requisitos para desempeñar el cargo u optar por candidatos externos por lo que su objetivo inmediato es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización. Este proceso exige una planificación de lo que la organización requiere.

El reclutamiento de personal, es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recursos Humanos (RRHH), la oportunidad de empleo que pretende llenar. (Ariel, s.f.)

Para poder cumplir con lo descrito anteriormente, es necesario tomar como base el análisis de los puestos de trabajo que nos permitirá obtener los principales requisitos y conocimientos que debe tener el ocupante al puesto de acuerdo a los factores que se estipulen.

2.1.3. Finalidades del proceso de reclutamiento

Entre los fines perseguidos por el reclutamiento, pueden establecerse los siguientes:

- Determinar las necesidades presentes y futuras de reclutamiento partiendo de los datos obtenidos por la planificación de RR.HH. y el análisis de puestos de trabajo.
- Suministrar un número suficiente de personal cualificado a un mínimo coste para atender a las necesidades de la organización.
- Aumentar el éxito del proceso de selección.
- Reducir el índice de rotación de la empresa.
- Mejorar la eficiencia de la empresa a corto y largo plazo.
- Evaluar la eficiencia tanto de los procesos como de las herramientas y técnicas utilizadas durante el proceso de reclutamiento. (Publicaciones Vertice, 2007)

2.1.4. Tipos

2.1.4.1. Medios de Reclutamiento

El mercado de recursos humanos presenta diversas fuentes que deben establecerse y localizarse por la Empresa que pasa a influir en ellas, a través de múltiples técnicas de reclutamiento, con el propósito de atraer candidatos para atender sus necesidades.

También se ha visto que el mercado de recursos humanos está conformado por un conjunto de candidatos que pueden estar empleados (trabajando en alguna Empresa) o disponibles (desempleados). Los candidatos, empleados o disponibles, pueden ser reales (que estén buscando empleo o pretenden cambiar el que tienen) o potenciales (los que no están interesados en buscar empleo).

Respecto a los tipos de reclutamiento, suele hablarse de tres tipos:

Reclutamiento interno.

Reclutamiento externo.

Reclutamiento mixto. (Chiavenato, 2007, p, 156)

Chiavenato, (2007) define al reclutamiento interno como:

Cuando se intenta cubrir la vacante con personal perteneciente a la misma empresa y estas pueden ser a través de:

- Transferencias (movimiento horizontal).
- Promociones (movimiento vertical y horizontal).
- Transferencia con promociones.
- Programas de desarrollo.
- Planes de carrera para el personal (p.158).

El uso eficaz de las fuentes internas requiere de un sistema para localizar a los candidatos calificados y permitir que quienes se consideran calificados soliciten la vacante.

El reclutamiento interno se basa en datos como:

Resultados de evaluación de desempeño.

Análisis y descripción del cargo actual y del futuro.

Planes de carrera.

Condiciones de ascenso del candidato (Chiavenato, 2009, p. 117)

Chiavenato (2009) presenta ventajas y desventajas al reclutamiento interno como:

Ventajas del reclutamiento interno:

El reclutamiento interno se evidencia en una serie de ventajas entre las más importantes se mencionan:

Aprovecha mejor el potencial humano de la organización.

Motiva y fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores actuales.

Incentiva la pertenencia de los trabajadores y su fidelidad a la organización.

Probabilidad de mejor selección, porque los candidatos son bien conocidos.

Costo financiero menor al reclutamiento externo.

Desventajas del reclutamiento interno:

Sin embargo, el reclutamiento interno presenta algunas desventajas:

Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas.

Facilita el conservadurismo y favorece la rutina actual.

Mantiene casi inalterado el patrimonio humano de la organización.

Ideal para empresas burocráticas y mecanicistas.

Funciona como un sistema cerrado de de reciclaje continuo. (p. 119).

Además si la organización no ofrece oportunidad de avance en el momento adecuado corre el riesgo de fallar a los empleados.

Por lo que si se realiza continuamente el reclutamiento interno se puede provocar que los participantes pierdan creatividad y actitud de innovación al estar siempre concentrados en la misma empresa al igual que en sus problemas.

Reclutamiento externo

Chiavenato (2007), define al reclutamiento externo de la siguiente manera: “El reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante, la organización ambiciona llenarla con personas extrañas a la organización, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento”. (p.160).

Este tipo de reclutamiento varía de acuerdo con el tipo de puesto y se realiza a través de:

Anuncios.

A pesar de tratarse del método más clásico, posiblemente sea la fórmula que más utilizan las empresas de cierto tamaño para buscar candidatos: anunciarse en un medio de comunicación. En este sentido, el medio más utilizado es la prensa. De hecho, casi todos los periódicos, tanto locales como de nacionales, tienen una sección denominada "*ofertas de empleo*".

Tanto es así que en las ediciones dominicales de muchos periódicos suele incluirse un suplemento especial dedicado a estas ofertas de empleos. Sin embargo, el principal hándicap en la utilización de anuncios para reclutar candidatos es el hecho de que estos resultan bastante caros, sobre todo en publicaciones de ámbito nacional. (Jiménez, 2013)

Jiménez (2013) define bolsas de empleo como:

Las bolsas de empleo, también conocidas como bolsas de trabajo, consisten en un registro que mantiene un organismo determinado y en el cual se incluyen los datos más relevantes de un conjunto de personas que generalmente pertenecen o han pertenecido a dicho organismo. De esta forma, las empresas que necesiten encontrar trabajadores pueden recurrir a las mismas para localizar a sus candidatos.

Las bolsas de trabajo de un centro de enseñanza, como por ejemplo una universidad, son el ejemplo típico de esta modalidad. A través de las mismas se trata de facilitar la obtención de empleo al alumnado que acaba de terminar sus estudios. También suele haber bolsas de empleo en ayuntamientos, colegios profesionales o sindicatos.

Referencias de empleados.

Un programa de referencias de empleados es un sistema donde los empleados existentes recomiendan candidatos prospectos para el empleo ofrecido y si el candidato sugerido es contratado, el empleado que lo refirió recibe una bonificación monetaria.

En algunos casos la organización otorga este bono solo si el empleado contratado permanece en el organización por un tiempo estipulado (mayoría de los casos 3 – 6 meses). El bono de referencia depende del grado de empleado referido, entre más grande el puesto, mas grande es el bono, sin embargo este método no es usado para posiciones de alta jerarquía. (Reclutamiento de personal, 2012)

Búsqueda en empresas de competencia.

Lo beneficioso es que el trabajador conoce la tarea por lo que la empresa que se encuentra interesada conoce las competencias del trabajador porque, aunque no haya trabajado para ellos, sí esta periódicamente y diariamente trabajando en el puesto requerido, el Inconveniente puede ser que las relaciones con el cliente, proveedor o empresa al que le “quitamos” al trabajador empeoren. (Encarni, 2008)

Firmas de búsqueda de ejecutivos (Head Hunters).

“Una firma de búsqueda de ejecutivos o “head hunters” son los termino industriales que se le da a los reclutadores que buscan candidatos usualmente cuando las estrategias comunes de reclutamiento han fallado” (Reclutamiento de personal, 2012).

Los Head hunters son considerados más ofensivos que los reclutadores de casa o pueden tener una experiencia previa y contactos en la industria estos pueden utilizar técnicas avanzadas de ventas además arreglan una entrevista formal entre su cliente y su candidato o usualmente preparan al candidato para su entrevista.

Reclutamiento en línea (on line).

“Las organizaciones apuestan al internet como un medio para reclutar talentos y reducir los costos de los procesos de integración de recursos humanos, al mismo tiempo que amplían los horizontes de reclutamiento y les facilitan la tarea a los candidatos” (Chiavenato, 2007, p. 162).

Chiavenato (2009) da ventajas y desventajas al reclutamiento externo:

Ventajas del reclutamiento externo:

El reclutamiento externo ofrece las ventajas siguientes:

- Introduce sangre nueva a la organización..
- Enriquece el patrimonio humano, en razón de la aportación de nuevos talentos y habilidades.
- Aumenta el capital intelectual porque incluye nuevos conocimientos y destrezas.

Desventajas del reclutamiento externo:

- Afecta negativamente la motivación de los trabajadores actuales de la organización.
- Reduce la fidelidad de los trabajadores porque ofrece oportunidades a extraños.
- Exige esquemas de socialización organizacional para los nuevos trabajadores.
- Es más costoso, oneroso, tardado e inseguro que el reclutamiento interno.(p. 121)

El reclutamiento externo e interno va de la mano para que la empresa este preocupada por llenar la vacante existente, ya sea por medio de input (entradas) o mediante transferencias de los recursos humanos con los que cuenta la organización.

2.1.5. Selección de personal

“La selección es el proceso mediante el cual se elige a las personas que tengan las mejores calificaciones para cubrir las vacantes existentes o proyectadas” (Snell & Bohlander, 2013, p. 244).

2.1.5.1. Objetivos y desafíos de la selección de personal

La información brinda el análisis del puesto proporciona la descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño que requiere cada puesto, los planes de recursos humanos a corto y largo plazo permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión y conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada además y los candidatos, que son esenciales para disponer de un grupo de personas entre las cuales se pueda escoger. (Caicedo, 2013)

2.1.5.2. Proceso de Selección

Cuando el proceso de selección sigue unas normas adecuadas, la empresa logra que las personas que trabajan en ella se ajusten al puesto, a la cultura de la empresa, trabajen de forma eficaz y se encuentren motivadas en el desempeño de sus tareas.

Chiavenato (2007) determina que el proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y debe realizarse de la siguiente forma:

- Detección y análisis de necesidades de selección. Requerimiento.
- Descripción y análisis de la posición a cubrir. Definición del perfil.
- Definición del método de reclutamiento.
- Concertación de entrevistas.
- Entrevistas + técnicas de selección.
- Elaboración de informes.
- Entrevista final.

Existen tres elementos fundamentales que intervienen en el proceso de selección los cuales son:

- **La persona:** esa definida por unas características que en conjunto constituyen su perfil profesional (conocimientos, aptitudes, actitudes, experiencia profesional.)
- **El puesto de trabajo:** según las tareas y funciones asociadas a él se establecen unas exigencias, como, por ejemplo, orientación al cliente, trato con el público, disponibilidad para viajar. Estas exigencias constituyen el profesiograma o perfil del puesto.
- **La empresa (entorno y cultura):** existe una gran diversidad de empresas motivadas por el sector al que pertenecen, el tamaño, el ámbito geográfico (multinacional, nacional.), el mercado al que se dirigen, su cultura. Todo esto incide en las exigencias del puesto. (Montes & González, 2006)

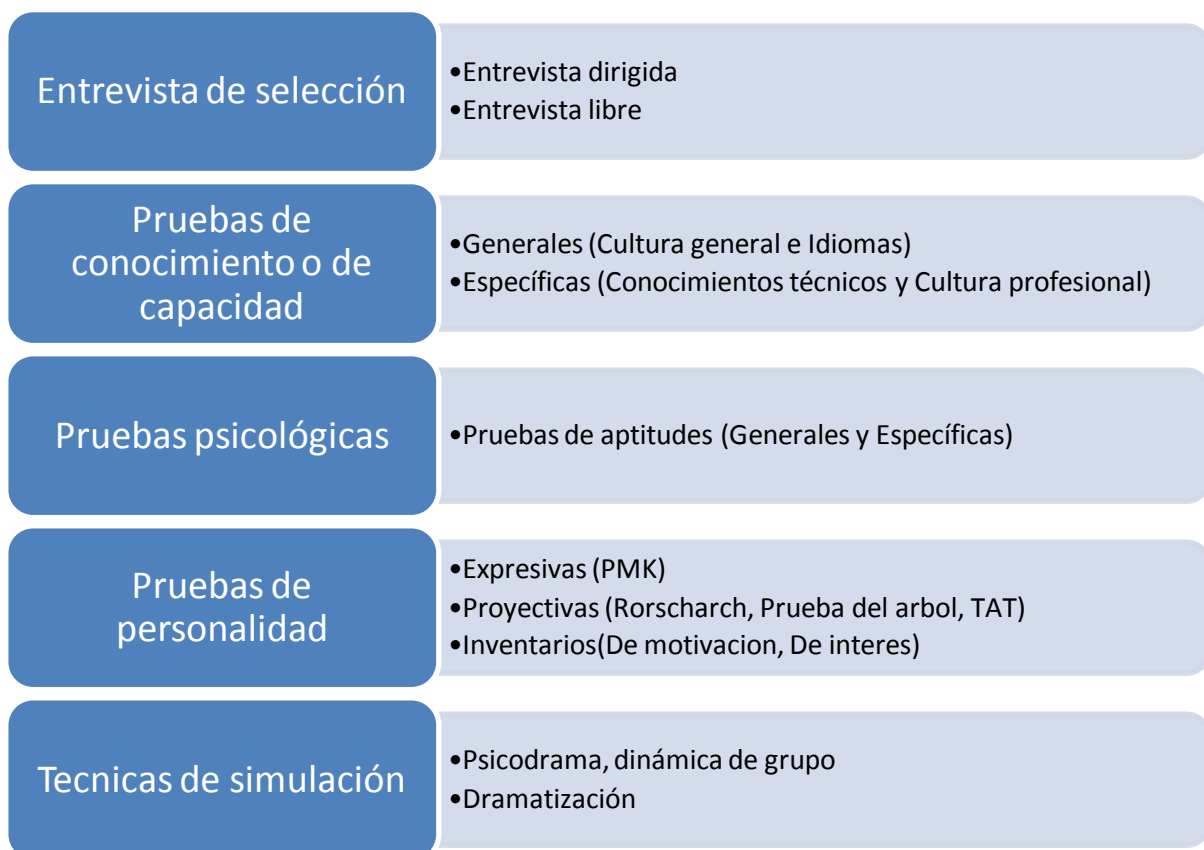
2.1.5.3. Elección de las técnicas de selección

Obtenida la información básica con respecto al puesto a cubrir, se da el seguimiento para obtener la información de los candidatos que se presenten, adicional a esto el siguiente paso es elegir las técnicas de selección para conocer, comparar y escoger a los candidatos adecuados.

Chiavenato (2009) determina que las técnicas de selección se agrupan en cinco categorías:

1. Entrevista
2. Pruebas de conocimiento o capacidad
3. Pruebas psicológicas
4. Pruebas de personalidad
5. Técnicas de simulación (p. 148)

Figura 1 Tipos de selección



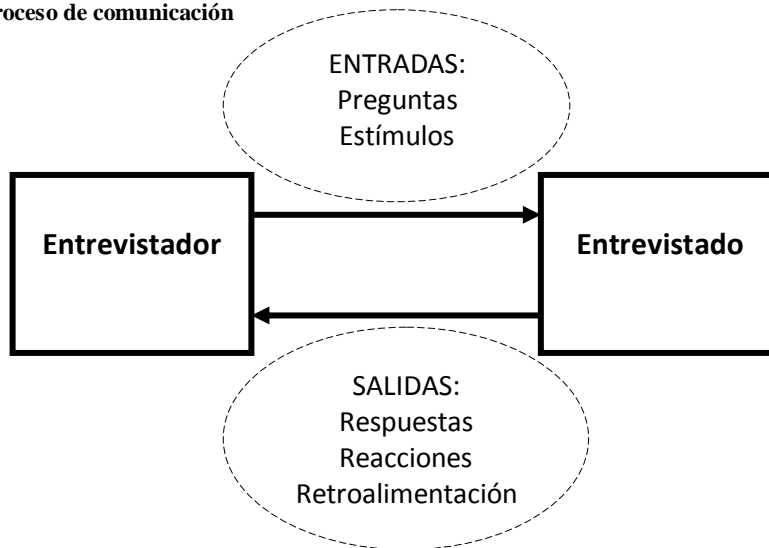
Fuente: Chiavenato, Idalberto, Gestión del Talento Humano, México, McGraw Hill, 2009

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Entrevistas De Selección

La entrevista es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por un lado el entrevistador o entrevistadores y por otro el entrevistado o entrevistados, dentro del enfoque de sistemas, el entrevistado o candidato se asemeja a una caja negra que será abierta por lo que se le aplica determinados estímulos (entradas) para verificar sus acciones (salidas) y de esta manera, establecer las posibles relaciones de causa y efecto o verificar su comportamiento frente a determinadas situaciones. (Chiavenato, 2007, p. 177)

Figura 2 Proceso de comunicación



Fuente: Chiavenato, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, México, McGraw Hill, 2007

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

De acuerdo a lo descrito anteriormente se detalla los siguientes tipos de entrevistas:

Entrevista totalmente estandarizada.

“Tipo de entrevista planeada y organizada para superar las limitaciones de los entrevistadores. En muchas ocasiones organizaciones, la solicitud de empleado llenada por el candidato sirve de base para realizar la entrevista”. (Chiavenato, 2007, p. 179)

Entrevista estandarizada solo respecto a las preguntas.

Chiavenato (2009), manifiesta que es con preguntas previamente elaboradas que permiten una respuesta abierta, una respuesta libre por el candidato donde el entrevistador se basa en una lista (check list) de asuntos que preguntará.

Entrevista dirigida.

No se especifican las preguntas, sino solo el tipo de respuestas deseadas. Se aplica únicamente para conocer ciertos aspectos espontáneos del candidato. El entrevistador necesita saber formular las preguntas de acuerdo con el desarrollo de la entrevista para obtener el tipo de respuesta o de la información requerida. (Chiavenato, 2007, p. 179)

Entrevista no dirigida.

Chiavenato (2009) la define como:

Una entrevista totalmente libre y que no especifica las preguntas ni las respuestas requeridas. También se llama entrevista exploratoria, informal o no estructurada. Se trata de una entrevista cuya secuencia y orientación queda a criterio de cada entrevistador, quien se mueve dentro de la línea que ofrece menos resistencia o se extiende sin preocuparse por la secuencia o la ruta, sino por el nivel y la profundidad que la entrevista puede alcanzar. (150)

2.1.5.4. Pruebas

De conocimiento o de capacidad

Chiavenato (2007) la define como:

Los instrumentos para evaluar objetivamente los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, de la práctica o del ejercicio. Buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto (nociones de contabilidad, de informática, de ventas de tecnología, de producción, etc.) o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas (destreza como chofer de camión, destreza como capturista, como telefonista, como operario de máquina, para utilizar una calculadora, etc.). (p. 182)

Psicológicas

“Medida objetiva y estandarizada de una muestra de conducta. Con las pruebas psicológicas, como con las de cualquier otra ciencia, se hacen observaciones sobre una muestra pequeña pero cuidadosamente elegida, la conducta del individuo”. (Anastasi & Urbina, 1998, p. 4)

Chiavenato (2007) expresa que los tes psicológicos se basan en las diferencias individuales de las personas, que pueden ser físicas, individuales o de personalidad.

De Personalidad

La personalidad constituye la composición de rasgos personales, una mezcla, un todo organizado en lo que Chiavenato (2009), expone que las pruebas de personalidad revelan ciertos aspectos de las características superficiales de las personas, como los determinados por el carácter (rasgos adquiridos o fenotipos)y determinados por el emperamento (rasgos innatos y genotipos). (p. 159)

Técnicas De Simulación

“Tratan de pasar del tratamiento individual y aislado al tratamiento en grupo; y del método exclusivamente verbal de ejecución a la acción social. Su punto de partida es el drama, que significa reconstruir en un escenario (contexto dramático) el momento presente”. (Chiavenato, 2007, p. 188)

Informe Final

Con los datos obtenidos en el proceso es necesario redactar un informe en el que se recoja información sobre los puntos débiles y fuertes en la entrevista, para obtener un panorama más claro de los postulantes.

2.1.6. Contratación Y Acogida

Montes & González (2006), comenta que:

Una vez contratado el candidato seleccionado, se incorpora al puesto de trabajo, es de vital importancia llevar un plan de acogida para la persona contratada.

El plan de acogida tiene dos pares fundamentales:

- Integrar lo más rápido posible a la persona en la empresa y facilitar una adaptación.
- Valorar al recién incorporado durante el periodo de prueba para observar su desempeño en el puesto. (p. 51)

2.2. Marco conceptual

Trabajo: “actividad realizada por el hombre, con la meta de recibir algo a cambio, es decir, una remuneración; así tanto el que contrata al trabajador para determinada tarea, como el trabajador mismo, se benefician mutuamente”. (Concepto de trabajo, s.f.)

Función: “es una relación o correspondencia entre dos magnitudes, de manera que a cada valor de la primera le corresponde un único valor de la segunda (o ninguno), que llamamos imagen o transformado”. (García, 2005)

Cargo: “en general se designa a la responsabilidad y se aplica a un empleo o dignidad o a la persona que lo ejerce”. (Concepto de cargo, s.f.)

Perfil ocupacional: “es una descripción de las habilidades que un profesional o trabajador debe tener para ejercer eficientemente un puesto de trabajo”. (Definiciones, s.f.)

Requisitos: “es una circunstancia o condición necesaria para algo, puede emplearse en muy diversos ámbitos”. (Requisitos, s.f.)

Elemento: “es la agrupación de dos o más micro movimientos, un elemento puede ser considerado una entidad completa, como el de transportar, colocar, levantar un artículo”. (Descripción de puesto de trabajo, s.f.)

Competencia: “conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona”. (Definiciones, s.f.)

Productividad: “las competencias laborales específicas se constituyen en un instrumento fundamental para incrementar la productividad y competitividad de las empresas”. (Definiciones, s.f.)

Renuncia: “es la ratificación que se hace a la renuncia voluntaria del trabajador que pone término a su contrato de trabajo o cuando las partes acuerdan poner término al contrato de trabajo que los vincula laboralmente”. (Trabajo, s.f.)

Ascenso: “es la realización de funciones de un nivel superior, este acceso a un puesto mayor es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso”. (Economía, 2005)

Nuevo cargo: “incluye los empleos de nueva creación, los puestos de trabajo sin cubrir o los que estarán disponibles en un futuro próximo, respecto de los cuales la empresa ha adoptado medidas activas para encontrar un candidato idóneo”. (Vacantes, s.f.)

2.3. Marco referencial

2.3.1. Antecedentes

Caravan Knight Facilities Management fue creada en 1997 como una empresa propiedad de minorías certificadas, la misma que obtuvo su Certificación ISO en 2008. Nuestro objetivo principal es la gestión de instalaciones.

Caravan Knight Ecuador S.A. es una compañía legalmente constituida al amparo de las leyes de la República del Ecuador, cuya actividad exclusiva es la provisión de servicios complementarios de limpieza, para lo cual ha sido debidamente autorizada por el Ministerio de Relaciones Laborales, según consta en la autorización No. 0588SC-DINERHU-10 con fecha 01 de febrero del 2010.

Es una empresa relativamente nueva ya que esta en el Ecuador 4 años, proporcionando servicios de limpieza industrial y de oficinas, el ciclo de vida está en su etapa de crecimiento por todas las nuevas políticas y estrategias que se están llevando a cabo para extender el nicho de mercado y obtener mayores utilidades y réditos económicos, que beneficien a los dueños de la empresa así como a todos los trabajadores pertenecientes a Caravan Knight Ecuador S.A.

Se espera implementar un nuevo servicio en el área de la limpieza a residencias y domicilios, ya que con la ley de afiliación a las empleadas domésticas muchas familias han optado por despedir a sus empleadas de servidumbre para evitar tener problemas con el IESS y el Ministerio de Trabajo, razón por la cual se va a realizar un estudio de mercado para saber cuánto estarían dispuestos a pagar los padres y madres de familia por acceder a la limpieza de sus hogares a fondo una o dos veces a la semana con el valor agregado de no tener que responder ante las instancias laborales, ya que se estaría dando un servicio como empresa y no como persona particular.

Caravan Knight Ecuador S.A., ofrece recursos profesionales en servicios de limpieza altamente calificados, en el área correspondiente a la gestión de instalaciones, operaciones industriales y domésticas. Además trabaja por la renovación constante y la implantación de nuevas técnicas verificadas a través de visitas a ferias internacionales relacionadas al giro del negocio.

Se cuenta con profesionales excepcionales que conocen el servicio convirtiéndose en la clave del valor añadido que se entrega a los clientes. La compañía se esfuerza por atraer y retener a estos profesionales, proporcionando la formación necesaria y la tecnología. El enfoque es aplicar innovadoras soluciones tecnológicas para resolver las necesidades de los clientes.

2.3.2. Misión

Ofrecer un sistema de trabajo integrado de confianza en servicios complementarios de limpieza, que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, de un modo profesional y humano.

2.3.3. Visión

Ser la empresa líder en las actividades complementarias de servicios de limpieza, contando con los recursos óptimos de alta calidad, contribuyendo al desarrollo económico del país y cumpliendo con los estándares de medio ambiente y seguridad industrial.

2.3.4. Valores

- Buenas relaciones personales.
- Tener trabajadores honestos.

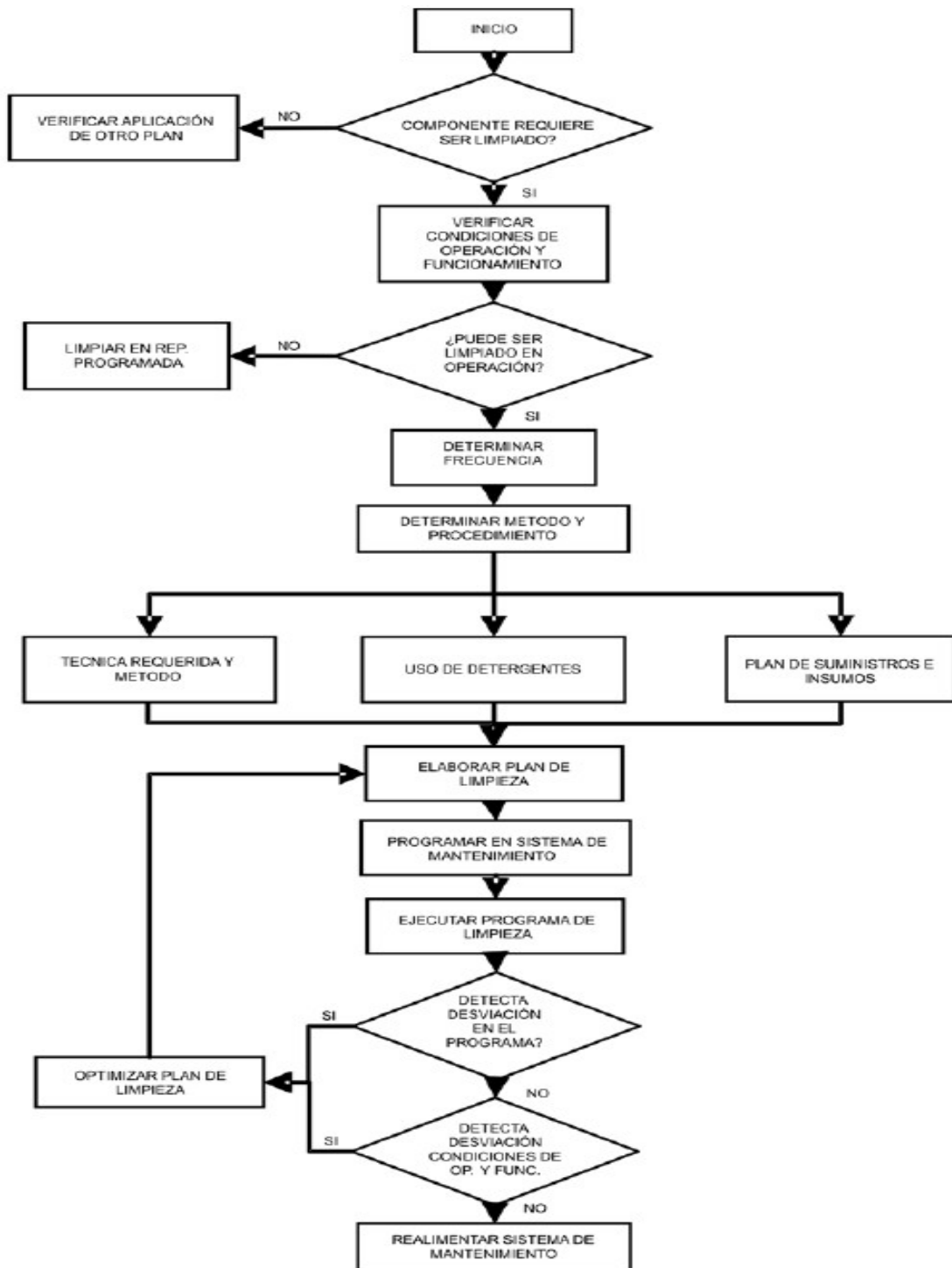
- Cuidar las herramientas proporcionadas por nuestros clientes y por la empresa.
- Tener puntualidad en todos nuestros servicios.
- Ser Proactivos.
- Comunicar a tiempo las recomendaciones para mantener estándares de seguridad y salud.
- Identificar las necesidades y adaptarnos a los procesos requeridos por nuestros clientes.

2.3.5. Servicios que ofrece

- Actividades de servicios complementarios de limpieza técnica y general en edificios, centros comerciales, fábricas y plantas industriales.
- Planificación de las Actividades de acuerdo al presupuesto y a las necesidades de Limpieza Técnica y General.
- Plan de Negocio y Desarrollo en SEGURIDAD, GENTE, CALIDAD, RESPUESTA, COSTOS, AMBIENTE.
- Planes de Capacitación, Trabajo Estandarizado, Auditorías de Calidad, Departamento de Seguridad Industrial 100% dedicado a prevenir Accidentes.
- Soporte permanente a la Operación en cada sitio, (Centro Comercial, Fábricas).

2.3.6. Procesos de Limpieza

Figura 3 Proceso de limpieza


















Fuente: Información de la Empresa









Elaborado por: Juan Pablo Mariño






2.3.7. Maquinaria, equipos y productos

Tabla 1 Maquinaria de empresa

Imagen	Criticidad	Descripción	Marca
	1	HIDROLAVADORA PEQUEÑA 110V	KARCHER
	1	HIDROLAVADORA PEQUEÑA 110V	HUSKY
	1	ASPIRADORAS DE MOCHILA 110V	MINUTEMAN
	1	ASPIRADORAS DE MOCHILA 110V	TENNANT
	1	ASPIRADORAS GRANDES	MINUTEMAN 110V
	1	ASPIRADORA (PLÁSTICA)	SHOP.VAC
	1	ASPIRADORA (METÁLICA)	SHOP.VAC

	1	ASPIRADORA DE TANQUE	DAYTON
	2	KAIVAC KLENONG	KAIZEN
	2	HIDROLAVADORA GRANDE	KARCHER
	1	ASPIRADORA 110V DE OFICINAS	MINUTEMAN
	1	ABRILLANTADORA 110V	MINUTEMAN
	1	BOMBA SUMERJIBLE	BARNES
	3	SOPLADORA	REDMAX
	3	MONO CEPILLO	MINUTEMAN

	3	MONO CEPILLO	TENNANT
	3	COCHE ELÉCTRICO	MOTREC INC.
	1	BARREDORA DE PISOS	POWER BOSS
	1	LAVADORA DE PISOS PEQUEÑA	TENNANT
	1	LAVADORA DE PISOS PEQUEÑA	MINUTEMAN EASY SCRUB 2832
	1	LAVADORA DE PISOS GRANDE	TENNANT 5700
	1	LAVADORA DE PISOS GRANDE	CAPTOR 4800 AXP
	1	SOPLADORA	REDMAX

	1	KAIVAC KLENONG	KAIZEN
	1	ASPIRADORAS DE MOCHILA 110V	MINUTEMAN
	1	ASPIRADORAS GRANDES	MINUTEMAN 110V
	1	ASPIRADORAS DE MOCHILA 110V	TENNANT
	1	MOTO GUADAÑA	TORO

Fuente: Información de la empresa

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

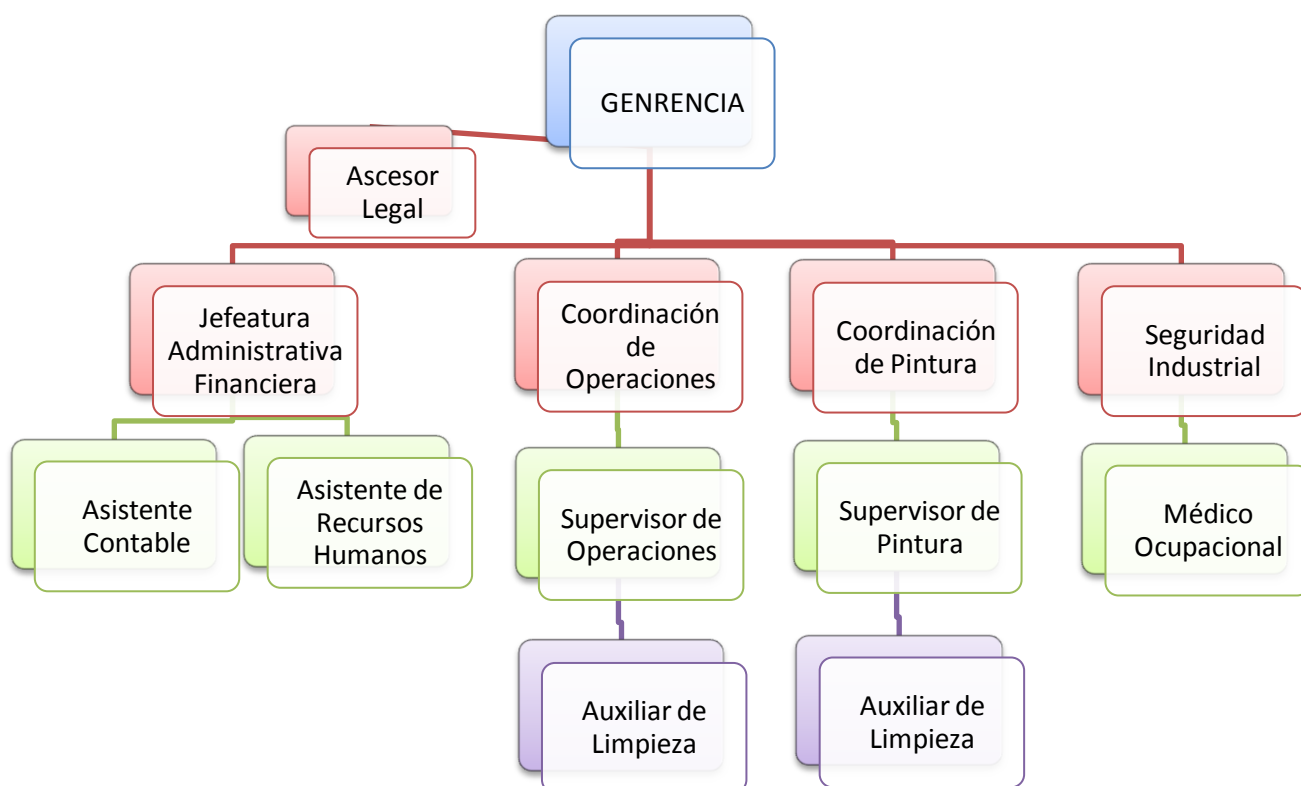
2.3.8. Necesidades e implementación

La empresa para desarrollar sus actividades debe contar con una administración, con la finalidad de velar que todas las actividades laborales se realicen de una forma eficiente y eficaz. Para ello se requiere de un control operativo en cada departamento, que permita verificar si se está cumpliendo con los planes o metas de la empresa y poder corregir cualquier falla en el proceso.

El control interno administrativo señala las diferentes responsabilidades de cada uno de los trabajadores y así de esta manera se puede obtener un mejor control sobre los trabajos que se realizan. Permite a la empresa obtener mejores utilidades, ya que se lleva un control a detalle de cada uno de los gastos que se ocasionan en los diferentes departamentos, esto prevé pérdidas mayores por malos manejos en las materias primas y el mal desarrollo del personal laboral; permitirá desarrollar la estructura organizativa con el fin de dar autoridad y responsabilidad a miembros del equipo de trabajo y se puede obtener retroalimentación de las necesidades de capacitación y adiestramiento del personal operativo.

2.3.9. Organigrama Estructural

Figura 4 Organigrama de empresa



Fuente: Información de la empresa

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

2.3.10. Diagnóstico Situacional

En la actualidad Caravan Knight Ecuador S.A. compete con otras empresas de servicios de limpieza en donde la atención al cliente juega un papel muy importante.

Todos los servicios ofrecidos, están relacionados con los Recursos Humanos, los que se han visto en la necesidad de gestión de manera efectiva del personal, por este motivo se va a realizar el debido análisis mediante la Matriz FODA.

Matriz FODA

Tabla 2 Matriz FODA

PERFIL DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES									
CARAVAN KNIGHT ECUADOR S.A.									
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
FORTALEZAS	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Se cuenta con gran cantidad de maquinaria industrial.	x						x		
Imagen Institucional de la empresa.	x						x		
Cambios en el área administrativa. Para lograr una mejor eficiencia y productividad.		x					x		
Experiencia comprobada del servicio de la limpieza industrial.	x						x		
Contratación de personal capacitado en el área de Operaciones y Control de Calidad.	x						x		
Inclusión y socialización adecuada de propuestas de los trabajadores para establecer nuevos procedimientos.		x					x		
Reglamentos y normativa de salud ocupacional adecuada para nuestros trabajadores.	x							x	
Capacitación continua para incrementar el nivel de rendimiento y calidad en los trabajadores.		x						x	
Capacidad de respuesta oportuna ante eventualidades repentinas.		x						x	
DEBILIDADES									
Se cuenta con el mínimo personal indispensable administrativo y personal de ventas.					x			x	
Altos costos por falta de una extensa cartera de proveedores.				x			x		
Falta de manuales de procedimientos estandarizados para las diferentes actividades.					x			x	
Supervisión adecuada para el procedimiento de pago de horas extras.					x			x	
Poca receptabilidad de parte de los trabajadores hacia el conocimiento de nuevas técnicas o procesos.					x			x	
Uso excesivo y sin control de materiales y equipo de protección por parte de los trabajadores.				x				x	

PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

CARAVAN KNIGHT ECUADOR S.A.

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
OPORTUNIDADES									
Incrementar el servicio de limpieza de parqueaderos de centros comerciales y en otras instalaciones.	x						x		
Existe oportunidad de crecimiento empresarial.	x						x		
Expandir el negocio a otras ciudades del Ecuador.		x						x	
Adquirir conocimientos de una empresa especializada en servicios industriales de limpieza con sellos de calidad internacionales.	x						x		
Ofertar nuestros servicios también en el área de limpieza de oficinas y viviendas.	x						x		
Obtención de un plan estratégico de mejora continua en todas las áreas y procesos relacionados con la actividad de la empresa.	x						x		
Mejorar la ejecución de las actividades diarias, con la consecución de nuevos procedimientos que se puedan estandarizar y definir.		x						x	
Inversión y recapitalización de la empresa con los ingresos adicionales obtenidos después de hacer un recorte presupuestario.		x					x		
Elaboración de nuevos procedimientos y manuales de funciones acordes a la realidad.		x						x	
Reducción de gastos para poderlos invertir en nuevos beneficios, uniformes, reconocimientos, bonos, para todos los trabajadores.		x					x		
Mejorar la imagen productiva de la empresa.	x						x		
AMENAZAS									
Elevados costos de los materiales utilizados.				x			x		
Reacción de la competencia en cuanto a servicio y precios.				x				x	
Falta de stock de los proveedores de insumos o materiales.					x			x	
Implementación de las nuevas leyes gubernamentales y de control de la calidad.					x			x	
Altos costos de desaduanización de equipo especial de limpieza.				x			x		

Fuente: Información de la empresa

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para lograr un efecto de manera clara y precisa es necesario emplear algún modelo de investigación, por lo que la indagación se encuentra atada y posee una serie de caminos para adquirir el objetivo y obtener la información requerida, de igual forma nos ayuda, puesto que nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor, ya que la finalidad de esta, radica en exponer nuevas proposiciones o transformar las existentes

3.1. Método Inductivo

Permite analizar los elementos que componen la institución, partiendo desde ir de casos particulares hasta lo general, esto permitió alcanzar conclusiones específicas que ayudan a realizar una propuesta más adecuada para la empresa Caravan Knight S.A. y lograr una deducción lógica de casos generales y viceversa.

3.2. Método Deductivo

Determina causas y efectos de los fenómenos generales a través de leyes generales o principios a priori, tomando en cuenta bibliografías e investigaciones anteriormente desarrolladas, se determinó los procedimientos que se deberán seguir para la elaboración de los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal.

3.3. Fuentes de datos

La presente investigación tuvo las siguientes fuentes de recolección para la investigación.

- **Fuentes Primarias:** se obtuvo información proporcionada por medio de encuestas e información adquirida de la organización

- **Fuentes Secundarias:** se la obtuvo a través de la Web al igual que por medio de proyectos, documentos, revistas relacionados con el tema en estudio.

3.4. Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por 70 empleados que es el universo, ya que no hubo la necesidad de calcular la muestra.

Tabla 3 Matriz de Población

MATRIZ POBLACIÓN		
ESTRATÉGICO	6	9%
TÁCTICO	5	7%
OPERATIVO	59	84%
TOTAL	70	100%

Fuente: Información de empresa

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

Utilizaremos la Técnica Analítica, la cual permitirá obtener resultados de los análisis y evaluación de los puestos de trabajo para levantar los profesiogramas.

Además utilizaremos la Técnica de Campo ya que permite la observación en contacto directo con la industria lo que permitirá confrontar lo teórico con lo práctico por lo que se estará en contacto con Caravan Knight S.A. para aplicar el estudio.

3.5.1. La encuesta

La técnica que se aplica sobre la población representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención

de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Mediante la encuesta se obtienen datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población.

Las características fundamentales de una encuesta son:

- La encuesta es una observación no directa de los hechos sino por medio de lo que manifiestan los interesados.
- Es un método preparado para la investigación.
- Permite una aplicación masiva que mediante un sistema de muestreo pueda extenderse a una nación entera.
- Hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad.

Como instrumento utilizaremos el formulario, el mismo que contiene once preguntas las que analizaremos respectivamente.

3.6. Tabulación y análisis

Para el análisis e interpretación de la información se procedió de la siguiente manera:

- Elaborar el formulario de la encuesta.
- Realizar la recolección de datos.
- Organizar los datos obtenidos en la encuesta.
- Tabular los resultados.
- Analizar e interpretar estos resultados.
- Elaborar las conclusiones.

CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO

4.1. Tabulación de la información.

CARAVAN KNIGHT ECUADOR S.A.

Objetivo:

Conocer la aceptación del personal frente a los medios de reclutamiento y selección de los colaboradores en la organización.

Agradecemos tu colaboración ya que con esto crecemos como empresa.

ENCUESTA

1. ¿Cuál fue la manera por la que usted fue reclutado para el trabajo en la empresa?

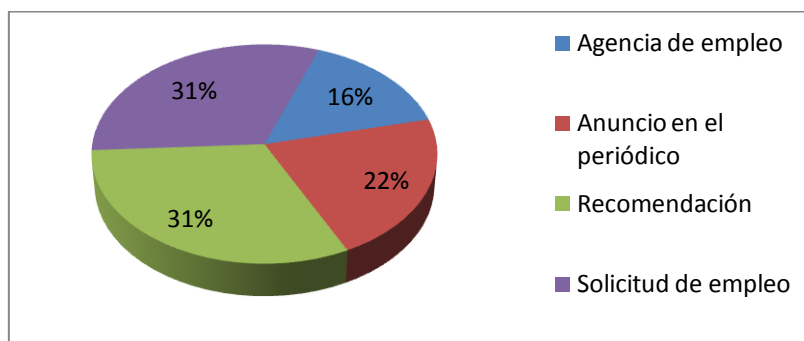
Tabla 4 Maneras de Reclutamiento

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
Agencia de empleo	11	16%
Anuncio en el periódico	15	22%
Recomendación	22	31%
Solicitud de empleo	22	31%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 5 Análisis maneras de reclutamiento



Fuente: Tabla 4 Manera de Reclutamiento

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

Se puede observar que el 31% de la muestra se encuentra en igualdad debido a que fueron reclutados por medio de recomendación y solicitud de empleo, después hay un 22% que ingreso por anuncio en el periódico y un 16% a través de agencia de empleo.

Análisis:

En referencia a los datos obtenidos se puede concluir en que las mayores fuentes de reclutamiento en la empresa fueron por recomendación y solicitud de empleo por tal motivo es necesario mantenerlo, potencializarlo y estructurarlo de mejor manera para obtener empleados idóneos.

2. ¿Conoce los tipos de métodos utilizados para el reclutamiento y selección de personal de la organización?

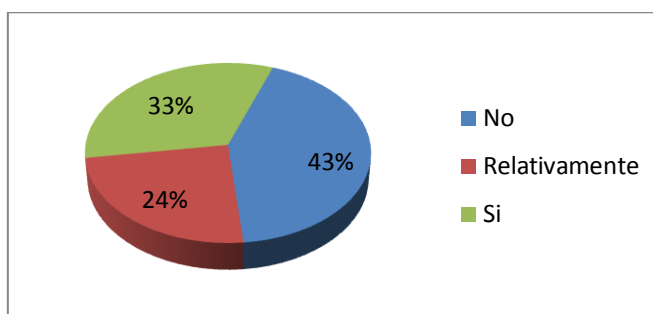
Tabla 5 Metodos de reclutamiento y selección

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	30	43%
Relativamente	17	24%
Si	23	33%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 6 Análisis Metodos de reclutamiento y selección



Fuente: Tabla 5 Metodos de reclutamiento

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

Se observa que con un 43% no conoce las fuentes o técnicas utilizadas para el reclutamiento, pero existe un 33% que si las conoce y solamente un 24% sabe algo de esto relativamente.

Análisis:

De acuerdo a la interpretación el 30 empleados no conoce las fuentes utilizadas para el reclutamiento de personal, con esto se podrá concluir que por falta de información el personal nuevo ingresa sin saber de qué manera fue reclutado.

3. ¿Conoce si existe un procedimiento de selección de personal, promoción o alguna técnica para cubrir vacantes existentes en la empresa?

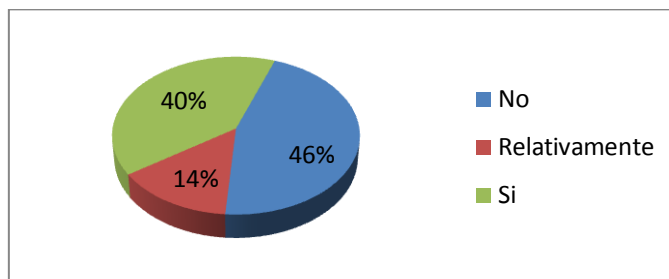
Tabla 6 Procedimiento de selección

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	32	46%
Relativamente	10	14%
Si	28	40%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 7 Análisis procedimiento de selección



Fuente: Tabla 6 Procedimiento de selección

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

El 46% de las personas no conoce el procedimiento de selección y promoción de personal mientras tanto el 40% si lo conoce y el 14% sabe algo de dicho procedimiento.

Análisis:

En referencia a los datos obtenidos se concluye que 32 colaboradores no sabe si existe un procedimiento de selección, el que se debe fomentar mediante información a los colaboradores para conocimiento y mantener establecido lo que es selección y promoción de personal en la empresa.

4. ¿Conoce usted si en la empresa existen descriptivos de cargos para cada uno de los puestos?

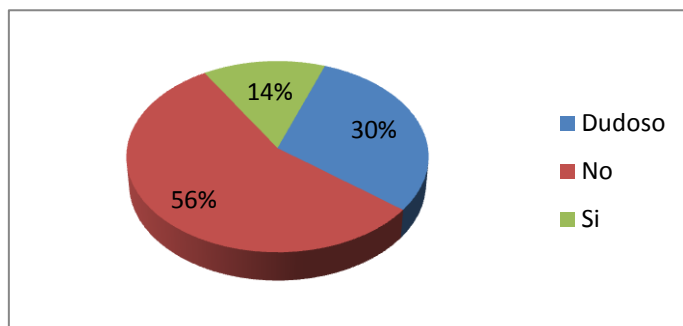
Tabla 7 Existencia descriptivo de cargos

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
Dudoso	21	30%
No	39	56%
Si	10	14%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 8 Análisis Existencia descriptivo de cargos



Fuente: Tabla 7 existencia descriptivo de cargo

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

El 56% de las personas no saben si existen descriptivos de cargos, mientras que el 30% tiene una leve idea de eso y el 14% si sabe que existen los descriptivos de los cargos.

Análisis:

La mayoría de personal no sabe si existe descriptivo de cargos, esto puede atraer problemas al momento de ejecutar trabajos, por lo que es importante tener un descriptivo de cargo para saber las funciones a desempeñar en cada área.

5. ¿Conoce usted que características necesita para el cargo que ocupa actualmente?

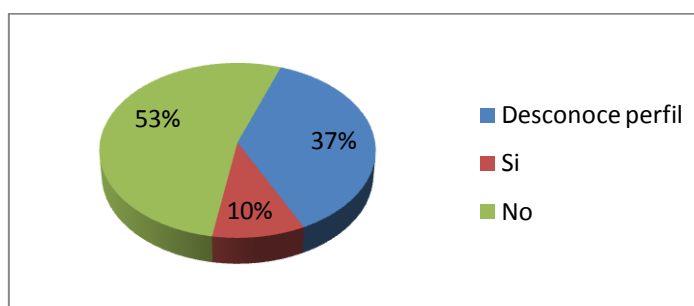
Tabla 8 Características de cargo

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
Desconoce perfil	26	37%
Si	7	10%
No	37	53%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 9 Análisis de características de cargo



Fuente: Tabla 8 Características de cargo

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

De las personas encuestadas, el 53% no conoce el perfil que necesita para el cargo que ocupa, mientras que el 37% desconoce el perfil del cargo y el 10% dice que si tiene conocimiento de este tipo de directrices.

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta 37 empleados desconoce el perfil que necesita para el cargo esto impedirá el crecimiento por lo que se deberá mantener seguimiento en cada área para evitar desperdicios y estancamientos de tareas a realizar.

6. ¿Tiene claras las responsabilidades que se encuentran en su descriptivo de cargo?

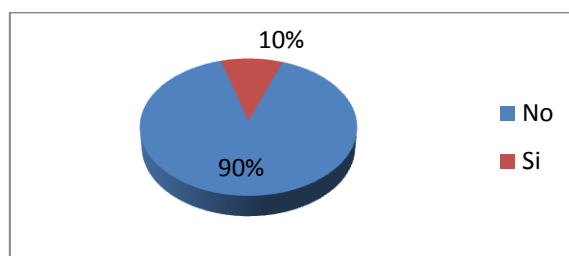
Tabla 9 Responsabilidades

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	63	90%
Si	7	10%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 10 Análisis responsabilidades



Fuente: Tabla 9 Responsabilidades

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Análisis:

El 90% de los empleados no tienen claras las responsabilidades de su puesto de trabajo, por otro lado el 10% afirma que si sabe sus descriptivos de cargos.

Análisis:

De estos resultados se desprende que el personal de Caravan Knight ve necesario la aplicación del descriptivo de cargos.

7. ¿Conoce si cuando se incorpora nuevo personal, se lo capacita para que adquiera los conocimientos sobre las tareas a desempeñar?

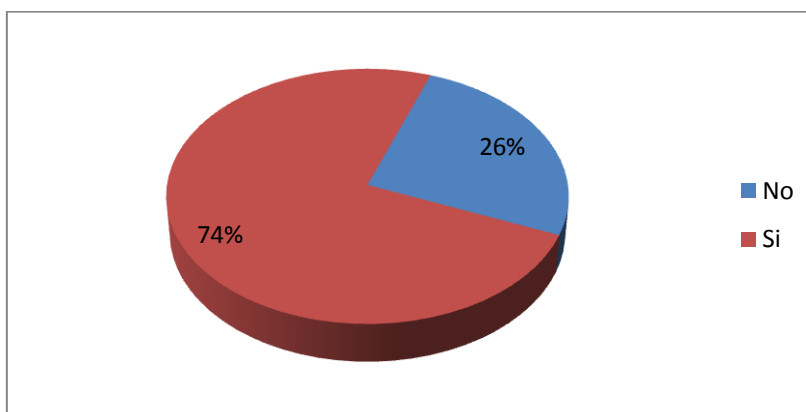
Tabla 10 Conocimientos sobre tareas a desempeñar

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	18	26%
Si	52	74%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 11 Análisis conomientos sobre tareas a desempeñar



Fuente: Tabla 10 Conocimientos sobre tareas a desempeñar

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

De los encuestados el 74% sabe que existe una previa capacitación de los trabajadores nuevos en la organización, mientras que el 26% no sabe acerca de este proceso.

Análisis:

Es necesario que el personal tenga una capacitación antes de realizar las labores correspondientes en las instalaciones de la empresa con esto se logra que cada empleado tenga los conocimientos necesarios sobre seguridad.

8. ¿En la entrevista de selección que la empresa le efectuó, el ambiente fue?

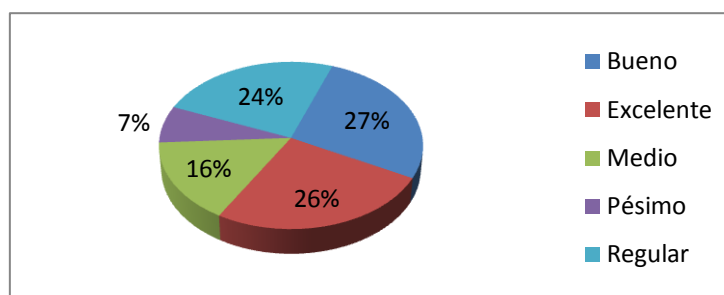
Tabla 11 Ambiente de entrevista

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	19	27%
Excelente	18	26%
Medio	11	16%
Pésimo	5	7%
Regular	17	24%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 12 Análisis ambiente de entrevista



Fuente: Tabla 11 Ambiente de entrevista

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

Se puede observar que en la entrevista de selección que efectuó Caravan Knight el 27% les pareció buena, de igual manera el 26% percibieron una excelente entrevista en tercer lugar encontramos el 24% que les pareció regular, mientras que el 16% dictamina que fue regular y el 7% dice que fue pésima la entrevista.

Análisis:

Es necesario que en la entrevista a los aspirantes se les despeje todas las dudas y se explique de una manera clara y concisa lo que la empresa espera en el futuro del colaborador.

9. ¿Conoce las funciones desempeñadas en su puesto de trabajo?

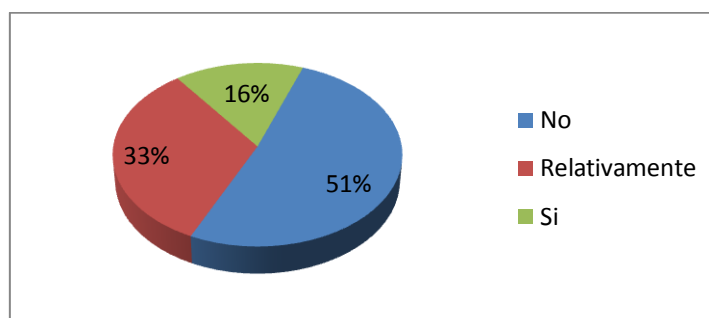
Tabla 12 Funciones desempeñadas

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	36	51%
Relativamente	23	33%
Si	11	16%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 13 Análisis funciones desempeñadas



Fuente: Tabla 12 Funciones desempeñadas

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

De la encuesta realizada el 51% de los empleados no sabe de las funciones de su puesto de trabajo, mientras que el 33% conoce relativamente sus funciones y el 16% si sabe sobre su puesto de trabajo.

Análisis:

Es necesario tener un descriptivo de cargo el cual ayude a especificar las funciones de cada puesto, con esto se consigue mantener un orden y una mayor proactividad en cada cargo.

10. ¿Su desarrollo personal, ascensos y promociones en la empresa, han sido atendidas satisfactoriamente?

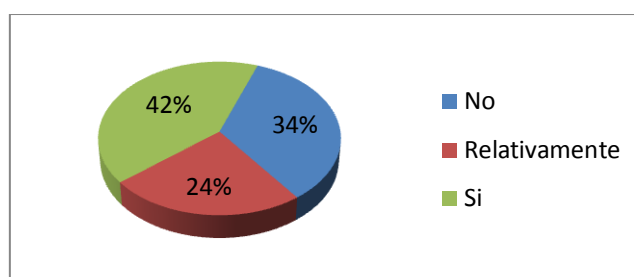
Tabla 13 Desarrollo personal

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	24	34%
Relativamente	17	24%
Si	29	42%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 14 Análisis desarrollo personal



Fuente: Tabla 13 Desarrollo personal

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

Con respecto al plan de carrera el 42% de las personas considera que la empresa ha prestado atención a la misma para el crecimiento de cada empleado, caso contrario el 34% de las personas dicen que no han sido atendidas sus proyecciones y el 24% de los trabajadores les han atendido relativamente en este tipo de asuntos.

Análisis:

Es importante mantener una buena comunicación con el personal ya que con se logra optimizar procesos y además mantener un personal confiable que sepa que sus requerimientos son atendidos con la misma importancia del caso.

11. ¿Considera usted que es necesario que la empresa cuente con un procedimiento beneficioso para seleccionar adecuadamente al personal que ingresa a laborar en la empresa?

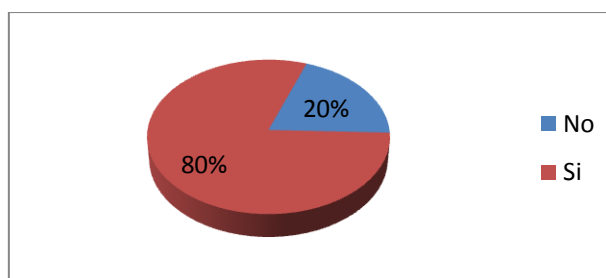
Tabla 14 Procedimiento beneficioso

Rótulos de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	14	20%
Si	56	80%
Total general	70	100%

Fuente: Encuesta elaborada en tesis

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Figura 15 Análisis procedimiento beneficioso



Fuente: Tabla 14 Procedimiento beneficioso

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Interpretación:

La mayoría de los empleados, o sea el 80% de las personas considera que si es necesario este tipo de procedimiento para mejorar en la selección de personal y evitar rotación de personal, mientras que el 20% niega que no es necesario este tipo de procesos.

Análisis:

Con los datos recogidos se puede concluir que es importante un descriptivo de cargos para obtener mayor productividad con eso se logrará incrementos de compromiso sabiendo que los empleados conocen las funciones y responsabilidades.

Conclusión de entrevista:

Como consecuencia del diagnóstico realizado a través de la encuesta se puede determinar que en la empresa Caravan Knight Ecuador S.A. no se cuenta con descriptivo de cargos.

Por lo que se ha optado en elaborar los mismos conjuntamente con el Gerente de la empresa, para poseer una base con la que se pueda realizar el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal de una forma idónea, sabiendo las funciones y características de cada cargo.

DESCRIPTIVO DE CARGOS

Formato 1 Descriptivo Gerente General

DESCRIPTIVO DE PUESTO	
NOMBRE DE CARGO	# DE CARGO
Gerente General	1
LÍNEAS DE AUTORIDAD	
REPORTA	<ul style="list-style-type: none"> • N/A
INSPECCIONA	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Administrativo Financiero • Coordinador de Operaciones • Coordinador de Pintura • Seguridad Industrial • Asesor Legal
ORGANIGRAMA POSICIONAL	
	
NATURALEZA	
<p>Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.</p> <p>Así mismo deberá impulsar programas de gestión integral, cambio organizacional, planes de contingencia, de servicio al cliente y mejoramiento de la imagen corporativa.</p>	
FUNCIONES	
<p>1. Velar por la visión de la empresa y el cumplimiento de su misión</p>	

2. Establecer políticas para la obtención, mantenimiento, desarrollo y supervisión de los recursos humanos.
3. Definir políticas comerciales, líneas de productos a comercializar y decidir la incorporación y desarrollo de nuevos productos.
4. Definir el presupuesto anual de la empresa y velar por su cumplimiento
5. Supervisar financiera y comercialmente las áreas de negocios y las demás gerencias y departamentos con un enfoque minucioso de control de gastos y gestión
6. Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.
7. Evaluar los proyectos que presentan la gerencia de operaciones con el fin de integrar los diferentes departamentos cumpliendo con el lineamiento estratégico para mantener la eficiencia y lograr sinergia en la organización
8. Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
9. Diseñar planes de contingencia para enfrentar cambios futuros del mercado, reorganizar financieramente los recursos.
10. Solicitar a los diferentes departamentos el diagnóstico de las necesidades de capacitación y propuesta de programas
11. Supervisar el desarrollo de las actividades de capacitación y cuando se requiera, por su complejidad, participar en la capacitación.

REQUISITOS

Sexo: indistinto

Idioma: inglés.

Estudios Superiores: Universitarios completos

Títulos: Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración de Empresas.

EXPERIENCIA

- Que tenga 5 años de experiencia como mínimo en cargos similares.

CONOCIMIENTOS

- Computación
- Contabilidad
- Comercialización
- Ventas

RIESGOS

- Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas.

AMBIENTE

- Ventilación natural
- Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 2 Descriptivo Jefe Administrativo Financiero

DESCRIPTIVO DE PUESTO	
NOMBRE DE CARGO	# DE CARGO
Jefe Administrativo Financiero	1
LÍNEAS DE AUTORIDAD	
REPORTA	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General
INSPECCIONA	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Contable • Asistente de Recursos Humanos
ORGANIGRAMA POSICIONAL	
<pre> graph TD GG[Gerente General] --- JAF[Jefe Administrativo Financiero] JAF --- AC[Asist. Contable] JAF --- AR[Asist. RRHH] </pre>	
NATURALEZA	
Controlar, auditar y verificar que los estados financieros se encuentren dentro de los parámetros de establecidos por la empresa, siguiendo las políticas y procesos y tomando medidas correctivas en los casos que se necesiten.	
FUNCIONES	

<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientar el adecuado desarrollo contable, presupuestal y de tesorería. 2. Planeación y control financiero. 3. Revisión de estados financieros. 4. Aprobar con su firma las órdenes administrativas. 5. Elaboración y medición de presupuesto. 6. Flujo de caja y capital de trabajo. 7. Control de inventarios. 8. Coordinar la evaluación de trabajo y servicios del personal administrativos y trabajadores oficiales 9. Control de cuentas por pagar. 10. Control de compras y proveedores. 11. Control de pólizas de seguros cobertura, siniestros, reembolsos. 12. Evaluar nuevos proyectos con la Gerencia General.
REQUISITOS
<p>Sexo: indistinto Idioma: inglés. Estudios Superiores: Universitarios completos Títulos: Ingeniero Comercial, Auditoria y Finanzas.</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 3 a 4 años de experiencia como mínimo en cargos similares.
CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Código de trabajo • Recursos Humanos • Leyes contables y tributarias
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación natural • Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor
Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 3 Descriptivo Coordinador de Operaciones**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO	# DE CARGO
Coordinador de Operaciones	1

LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General
INSPECCIONA	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de Operaciones

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Responsable del desarrollo de un plan de trabajo, para el adecuado cumplimiento de los servicios de atención y garantizar que los procesos operativos relacionados al almacenamiento, distribución y transporte sean eficientes y efectivos buscando optimizar los recursos (físicos, humanos y financieros)

FUNCIONES

1. Asegurar Cumplimiento de todas las actividades planificadas en todos los turnos
2. Asegurarse de utilizar todos los formatos y/o documentación para procesos de la manera adecuada
3. Asegurar calidad en todas las actividades ejecutadas en todas las áreas

<ol style="list-style-type: none"> 4. Reportar vía Bitácora y Email sobre alguna actividad no realizada y problema. 5. Dar apoyo permanente a la operación 6. Atender cualquier requerimiento de inmediato por parte de sus superiores de Caravan 7. Colocar toda la planificación de todas las áreas en una carpeta todos los lunes 8. Asegurar firma de documentación de soporte para todos los ámbitos de su gestión 9. Canalizar requerimiento de recursos humanos administrativos hacia las personas encargadas 10. Dar seguimiento a los planes de acción levantados en el área de operaciones.
REQUISITOS
<p>Sexo: masculino Idioma: N/A Estudios Superiores: Universitarios y/o Técnicos completos Títulos: Ingeniero Comercial, Administración de Empresas.</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 3 años de experiencia como mínimo en cargos similares.
CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Preparación administrativa • Conocimiento en operaciones y tecnología • Evaluación y credibilidad
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de postura • Riesgos ligados a uso de ordenadores • Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación natural • Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 4 Descriptivo Coordinador de Pintura**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO	# DE CARGO
Coordinador de Pintura	1

LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General
INSPECCIONA	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de Pintura

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Responsable del desarrollo de un plan de trabajo, para el adecuado cumplimiento de los servicios de atención y garantizar que los procesos de pintura relacionados al almacenamiento, para que sean eficientes y efectivos buscando optimizar los recursos.

FUNCIONES

1. Asegurar Cumplimiento de todas las actividades planificadas en todos los turnos de Pintura.
2. Asegurarse de utilizar todos los formatos y/o documentación para procesos de la manera adecuada.

<ol style="list-style-type: none"> 3. Dar apoyo permanente a la operación Solicitar por escrito cualquier solicitud de pruebas, cambios de limpieza, productos, etc. 4. Atender cualquier requerimiento de inmediato por parte de sus superiores de Caravan. 5. Asegurar los 5 minutos de seguridad documentados. 6. Colocar toda la planificación de la semana pasada en una carpeta. 7. Llevar un registro de trabajos pendientes documentado. 8. Canalizar requerimiento de recursos humanos administrativos hacia las personas encargadas. 9. Asistir a las reuniones con sus coordinadores, supervisores y seguridad según solicitado.
REQUISITOS
<p>Sexo: masculino Idioma: N/A Estudios Superiores: Universitarios y/o Técnicos completos Títulos: Ingeniero Comercial, Administración de Empresas.</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 3 años de experiencia como mínimo en cargos similares.
CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Preparación administrativa • Conocimiento en operaciones y tecnología • Evaluación y credibilidad
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de postura • Riesgos ligados a uso de ordenadores • Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación natural • Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 5 Descriptivo Jefe de Seguridad Industrial**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO

DE CARGO

Jefe de Seguridad Industrial

1

LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA

- Gerente General

INSPECCIONA

- Medico Ocupacional

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos de higiene y seguridad industrial, inspeccionando sitios de trabajo e investigando accidentes y/o enfermedades, a fin de garantizar la salud y seguridad de la comunidad en general.

FUNCIONES

1. Inspecciona las condiciones de las áreas de trabajo para verificar si son adecuadas o no.
2. Recomienda la dotación de equipos de protección personal necesarios para los trabajadores.
3. Facilita la ubicación de extintores y otros equipos en aquellas dependencias que lo requieran.

<ol style="list-style-type: none"> 4. Inspecciona la existencia y condiciones de equipos de protección y seguridad necesarios para que el trabajador preste su labor con bajo nivel de riesgo. 5. Inspecciona la carga y descarga de sustancias y/o materiales inflamables. 6. Identifica y evalúa riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales. 7. Investiga las causas de enfermedades ocupacionales y/o accidentes de trabajo. 8. Elabora cronogramas de las inspecciones a realizar en las dependencias de la universidad. 9. Recomienda modificaciones de estructuras en ambientes de trabajo con espacio pequeño.
REQUISITOS
<p>Sexo: masculino Idioma: N/A Estudios Superiores: Universitarios y/o Técnicos completos Títulos: Técnico Superior Universitario en Seguridad Industrial</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 3 años de experiencia como mínimo en cargos similares.
CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y su Reglamento. • Inspección de condiciones ambientales en sitios de trabajo. • Estudios evaluativos en el ambiente de trabajo.
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de postura. • El cargo está sometido a accidente y/o enfermedad, con magnitud de riesgo moderado, con posibilidad de ocurrencia media.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación natural • Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 6 Descriptivo Asesor Legal**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO

DE CARGO

Asesor Legal

1

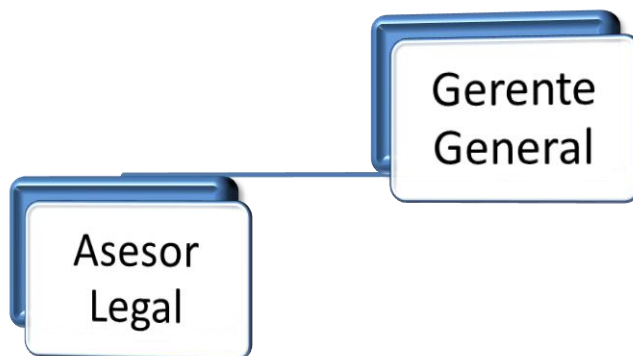
LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA

- Gerente General

INSPECCIONA

- N/A

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Dirección, ejecución y control de labores de Asesoría Jurídica y actuar junto con el Gerente General y Representante Legal en la representación judicial y extrajudicial, brindar soporte al desarrollo de la Empresa encaminándole dentro de la correcta aplicación de las disposiciones legales.

FUNCIONES

1. Asesorar jurídicamente a todas las autoridades y organismos de la empresa.
2. Ejercer la defensa judicial y extrajudicial de los intereses de la empresa.
3. Autorizar las minutas y documentos respecto a los contratos que realice la empresa
4. Intervenir en asesoría de los juicios y más acciones legales que empresa tenga que asumir y suscribir los escritos de defensa por delegación de la Gerencia General y/o Representante Legal.

<p>5. Legalización de Contratos de trabajo y Actas de finiquito. Notarías, Registros de la Propiedad, Registro Mercantil u otras Dependencias.</p> <p>6. Cumplir las funciones propias en asuntos laborales, penales, civiles, administrativos de la Empresa.</p>
REQUISITOS
<p>Sexo: indistinto Idioma: N/A Estudios Superiores: Universitarios completos Títulos: Doctor en Jurisprudencia o Abogado</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 5 años de experiencia como mínimo en cargo.
CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en asuntos laborales, penales, civiles, administrativos.
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación natural • Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 7 Descriptivo Asistente Contable**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO

DE CARGO

Asistente Contable

1

LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA

- Jefe Administrativo Financiero

INSPECCIONA

- N/A

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Preparar, registrar, controlar, analizar la información contable y financiera que soportan las transacciones en las diferentes cuentas que conforman los estados financieros, anexos y formularios.

FUNCIONES

1. Elaborar pólizas y registrar en libros todos los movimientos contables tanto de ingresos como de egresos que se generen el balneario.
2. Recibir, organizar y archivar los comprobantes de gastos diarios de las distintas áreas.

<ol style="list-style-type: none"> 3. Auxiliar en la depuración de cuentas. 4. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 5. Recibir y revisar los cortes de caja parciales que le sean entregados a través del personal. 6. Archivar toda la documentación que se genere y reciba en el área. 7. Reportar el depósito diario por concepto de ventas a la subdirección de servicios turísticos. 8. Auxiliar en la elaboración del presupuesto anual de egresos.
REQUISITOS
<p>Sexo: indistinto Idioma: N/A Estudios Superiores: Universitarios completos o cursando. Títulos: Ingeniero comercial, Administración de empresas o Finanzas</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 1 a 2 años de experiencia como mínimo en cargo.
CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Principios de contabilidad. • Procedimientos de oficina. • Procesamiento electrónico de datos. • Sistemas operativos, hojas de cálculo. • Transcripción de datos
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de postura. • El cargo está sometido a accidente y/o enfermedad, con magnitud de riesgo moderado, con posibilidad de ocurrencia media.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación natural • Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 8 Descriptivo Asistente Recursos Humanos**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO	# DE CARGO
Asistente Recursos Humanos	1

LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Administrativo Financiero
INSPECCIONA	<ul style="list-style-type: none"> • N/A

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Brindar criterios que permitan enfocar la administración de recursos humanos en la gestión empresarial, con la dimensión y adaptación al crecimiento de las organizaciones actuales.

FUNCIONES

1. Aplica instrumentos de registro de información de cargo, para el análisis de cargos.
2. Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos.
3. Mantiene actualizados los archivos del personal que ha recibido adiestramiento.

<ol style="list-style-type: none"> 4. Recibe solicitudes de pagos de beneficios contemplados en los convenios colectivos. 5. Registra la asistencia del personal de la dependencia. 6. Realiza cálculos sencillos de datos para el boletín estadístico del área. 7. Chequea diariamente el control de asistencia y detecta fallas.
REQUISITOS
<p>Sexo: indistinto Idioma: N/A Estudios Superiores: Universitarios completos o cursando. Títulos: Ingeniero comercial, Administración de empresas, Administración de Recursos Humanos</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 1 a 2 años de experiencia como mínimo en cargo.
CONOCIMIENTOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las prácticas del sistema de recursos humanos. 2. Las técnicas de administración de recursos humanos. 3. La Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento. 4. La Ley de Carrera Administrativa. 5. La Ley Procedimientos Administrativos. 6. Computación. 7. Administración.
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de postura. • El cargo está sometido a accidente y/o enfermedad, con magnitud de riesgo moderado, con posibilidad de ocurrencia media.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación natural • Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 9 Descriptivo Supervisores**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO

DE CARGO

Supervisores

2

LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA

- Coordinador del área

INSPECCIONA

- Auxiliar de Limpieza

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Programar, dirigir y controlar el proceso productivo cumpliendo con los requerimientos de productividad y rendimiento, asegurando los estándares de calidad exigidos y administrando eficientemente los recursos humanos y materiales, atendiendo en todo a la Política, Misión y Visión de la Empresa.

FUNCIONES

<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar el control del registro de entrada y salida de material de limpieza y equipos de oficina, al almacén. 2. Elaborar requisiciones de compra de materiales y equipos de trabajo. 3. Custodiar el depósito de materiales y equipos de la dependencia. 4. Realizar inventario de equipos y materiales de trabajo y de limpieza. 5. Presentar a su superior inmediato las solicitudes y/o requisiciones de compra de materiales y equipos para su respectiva aprobación. 6. Coordinar capacitación a su equipo de trabajo. 7. Realizar reuniones informativas con su equipo de trabajo. 8. Coordina y supervisa las actividades del personal a su cargo. 9. Controla y evalúa el personal. 10. Instruye al personal en el trabajo a realizar.
REQUISITOS
<p>Sexo: indistinto Idioma: N/A Estudios Superiores: Universitarios completos o cursando. Títulos: Ingeniero comercial, Administración de empresas.</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 1 a 2 años de experiencia como mínimo en cargo o puestos similares.
CONOCIMIENTOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos modernos de oficina. 2. Administración de bienes y custodia de materiales. 3. Supervisión de personal. 4. Principios de administración pública. 5. Principios y prácticas comerciales. 6. Hojas de cálculo. 7. Procesadores de palabras. 8. Sistemas operativos. 9. Contabilidad.
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de postura. • El cargo está sometido a accidente y/o enfermedad, con magnitud de riesgo moderado, con posibilidad de ocurrencia media.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación natural • Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 10 Descriptivo Medico Ocupacional**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO

DE CARGO

Médico Ocupacional

1

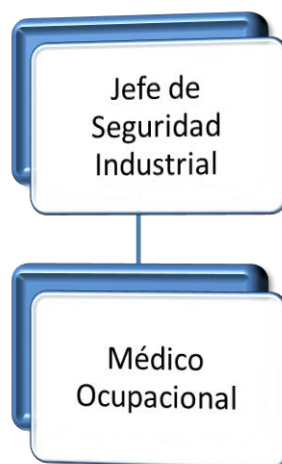
LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA

- Jefe de Seguridad Industrial

INSPECCIONA

- N/A

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Diseñar el Sistema de Medicina Laboral-Ocupacional y Preventiva acorde con las normas legales laborales y políticas institucionales; así como ejecutar las acciones para su implementación además apoyar en la aplicación del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

FUNCIONES

1. Recopilar información relacionada con Medicina Laboral – Ocupacional y Preventiva
2. Preparar anualmente el Plan de Implementación, Evaluación y seguimiento

3. Analiza los resultados y recomienda las acciones que correspondan
4. Integrar el Comité de Seguridad y Salud con voz y sin voto;
5. Preparar programas de orientación y capacitación para la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.
6. Coordinar con las oficinas la elaboración de planes de acción.
7. Validar, registrar y coordinar el archivo de los certificados médicos respectivos.
8. Mantener actualizados los registros médicos del personal.
9. Realizar los exámenes post-ocupacionales que sean necesarios

REQUISITOS

Sexo: indistinto

Idioma: N/A

Estudios Superiores: Universitarios completos.

Títulos: Médico General título de 4to nivel en Seguridad y Salud Ocupacional/prevención de riesgos laborales

EXPERIENCIA

- Que tenga 3 a 4 años de experiencia como mínimo en cargo.

CONOCIMIENTOS

1. Conocimientos en Prevención de Riesgos laborales.
2. Manejo de la vigilancia de la salud laboral.

RIESGOS

- Riesgos de postura.
- El cargo está sometido a accidente y/o enfermedad, con magnitud de riesgo moderado, con posibilidad de ocurrencia media.

AMBIENTE

- Ventilación natural
- Espacios de privacidad adecuados para el desenvolvimiento de sus funciones.

Fuente: Información de Gerente y Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Formato 11 Descriptivo Auxiliar de Limpieza**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

NOMBRE DE CARGO

DE CARGO

Auxiliar de Limpieza

59

LÍNEAS DE AUTORIDAD

REPORTA

- Supervisores del área

INSPECCIONA

- N/A

ORGANIGRAMA POSICIONAL**NATURALEZA**

Mantener las instalaciones de las Oficinas e instalaciones de acuerdo a la norma sanitaria vigente y las estipuladas en procedimientos internos además de reportar desperfectos y deterioro en las instalaciones para dar mantenimiento preventivo.

FUNCIONES

<ol style="list-style-type: none"> 1. Ayudar a otros a levantar equipo pesado, suministros, etc., según se solicite o requiere. 2. Limpiar/pulir muebles, accesorios, marcos, unidades de calefacción/enfriamiento de las habitaciones de los residentes, áreas recreativas, etc., diariamente. 3. Limpiar, lavar, higienizar o pulir los accesorios de baño. Asegurarse de que las marcas de agua se retiren de los accesorios. 4. Limpiar las ventanas/espejos de las habitaciones de los residentes, áreas recreativas, baños y vías de entrada/salida. 5. Limpiar pisos que incluye barrerlos, quitarles el polvo, trapearlos con trapeadores húmedos/mojados, desinfectarlos, etc. 6. Realizar las funciones y tareas diarias de limpieza según se asigne y seguir las precauciones de seguridad establecidas y los procedimientos de control de infecciones. 7. Asegurarse de que los programas de trabajo/limpieza se sigan lo más posible.
REQUISITOS
<p>Sexo: indistinto Idioma: N/A Estudios: Bachillerato completo Títulos: N/A</p>
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Que tenga 6 meses a 1 año en puestos similares.
CONOCIMIENTOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Limpieza en general 2. Mantenimiento preventivo de instalaciones
RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de postura. • Forzar la vista de los trabajadores • Infecciones Estomacales • Fatiga Visual. • El cargo está sometido a accidente y/o enfermedad, con magnitud de riesgo moderado, con posibilidad de ocurrencia media.
AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Espacios confinados • Trabajos en altura • Exposición a químicos

Fuente: Información de Gerente y Autor
Elaborado por: Juan Pablo Mariño

CAPÍTULO V

5. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA EMPRESA CARAVAN KNIGHT ECUADOR S.A.

5.1. Objetivo

Regular y optimizar el ingreso de personal a la empresa Caravan Knight Ecuador S.A., a fin de incorporar a la compañía personal idóneo para que sea un aporte a la consecución de los objetivos organizacionales.

5.2. Justificación

El Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal es una herramienta básica para que la empresa Caravan Knigth Ecuador S.A. incorpore personal idóneo en los puestos de trabajo requeridos.

5.3. Ámbito

El Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, es de aplicación obligatoria para todos los aspirantes a los diferentes puestos de trabajo que se requiera por lo que contendrá un conjunto de procedimientos que buscan atraer potenciales candidatos, calificados, capaces y comprometidos para ocupar un cargo y que contribuya a satisfacer las necesidades de Caravan Knigth Ecuador S.A., esto, de acuerdo a los requerimientos y especificaciones del puesto de trabajo.

5.4. Políticas

Para regular y controlar la aplicación del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, se procederá a la elaboración de las siguientes políticas, con la finalidad de reclutar y seleccionar al mejor talento humano, en una forma justa, transparente y sobre todo cumpliendo con los requisitos y características que el puesto lo exige.

Por tanto las políticas en este contexto serán:

- a) Las vacantes serán ocupadas prioritariamente por el personal de la empresa, promoviendo su línea de carrera, siempre que cumpla con los requisitos y exigencias de los puestos.
- b) El reclutamiento de solicitantes para la Selección, se realizará mediante convocatoria a concurso interno o externo.
- c) Todos los aspirantes serán sometidos necesaria y obligatoriamente al proceso técnico de Selección.
- d) Es política de la empresa, colocar personal competente en todos los niveles jerárquicos de la organización.
- e) El perfil ocupacional del puesto vacante, constituye la base técnica sobre la cual se desarrollará la Selección, el cual contiene las funciones del puesto, sus requisitos de instrucción, experiencia y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.
- f) El Área Administrativa Financiera, a través de la unidad de Talento Humano será responsable del proceso de Selección.
- g) El Reclutamiento y Selección de Talento Humano, se efectuará en un marco ético.
- h) Las plazas o puestos de trabajo se adjudicarán, en estricto cumplimiento al orden de méritos de los postulantes.

5.5. Reclutamiento y Selección

El Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal de la empresa Caravan Knighth Ecuador S.A. se encuentra compuesto por las siguientes etapas:

Reclutamiento:

- Requisición de personal
- Verificación de perfiles
- Verificación de presupuesto
- Autorizaciones para dar inicio
- Preparación del reclutamiento
- Acción de reclutamiento

Selección:

- Evaluación de perfiles
- Pruebas
- Entrevista
- Contratación
- Inducción
- Evaluación del periodo de prueba
- Contratación a plazo fijo

5.5.1. Concursos.

El Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal para Caravan Knighth Ecuador S.A. será:

Interno

Se convoca únicamente a colaboradores de la empresa y que reúnan los requisitos establecidos además que tengan más de tres meses de laborar en forma consecutiva por lo que la base del proceso de selección se rige mediante la reubicación de los colaboradores de a través del acto administrativo denominado Ascenso.

Externo

Lo compone la demanda de mano de obra externa, por lo que se opera con candidatos que no pertenecen a la organización y sucede cuando se presenta una vacante y la empresa la cubre con personal de afuera de la siguiente forma:

- Candidatos espontáneos aquellos que se presentan en la empresa para dejar su hoja de vida.
- Recomendaciones de los empleados de la empresa.
- Candidatos que presentan su hoja de vida, convocados a través de los canales o medios de comunicación.

5.5.2. Responsables

Los responsables del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal son:

Gerente General:

- Autorizar el inicio del proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Autorizar la contratación del personal.

Jefe Administrativo – Financiero

- Autorizar la convocatoria para llamar a concurso interno/externo.

Recursos Humanos:

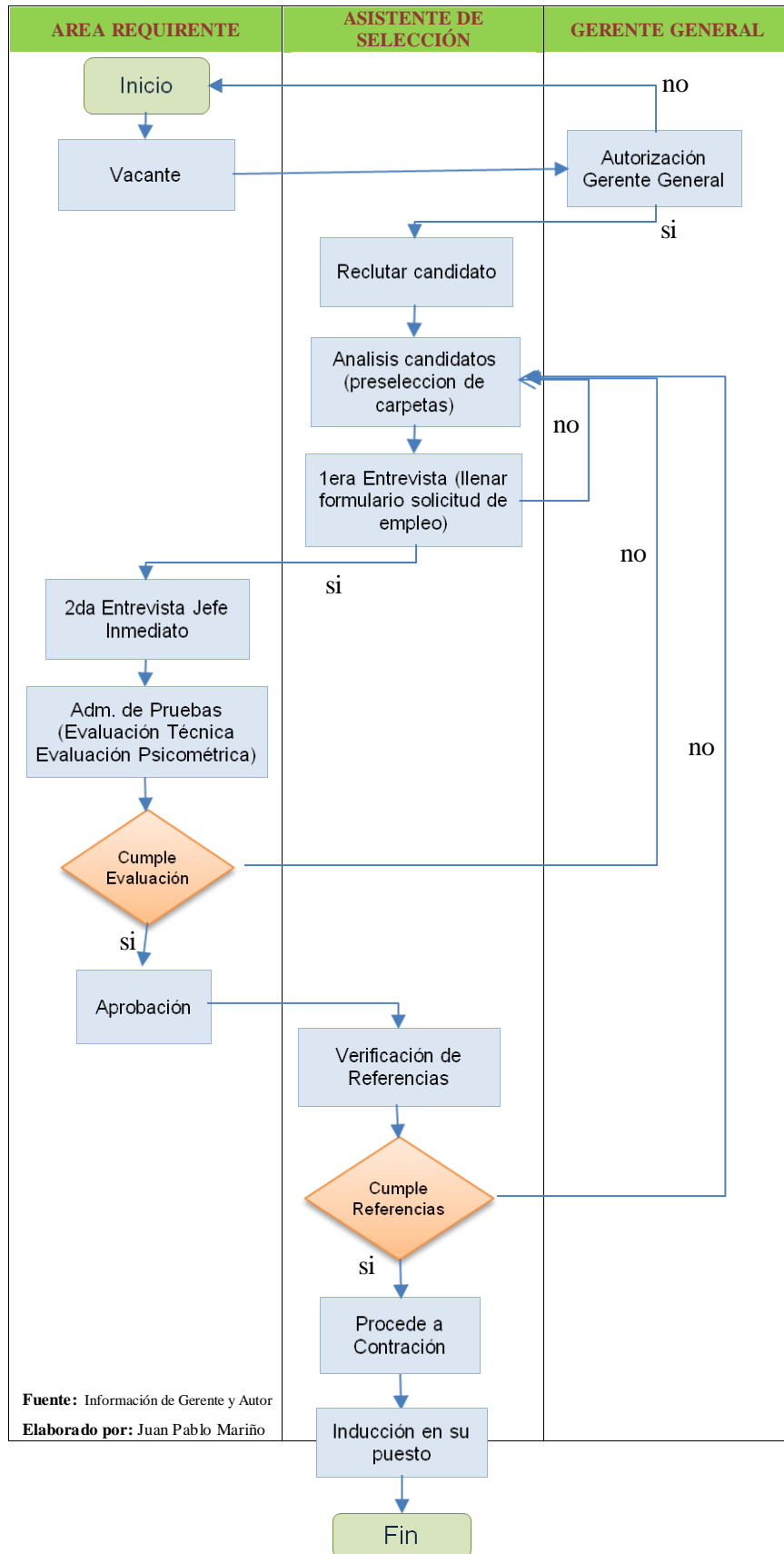
- Mantener actualizado el descriptivo de los cargos.
- Publicar la convocatoria para llenar la o las vacantes.
- Receptar, clasificar seleccionar las solicitudes y hojas de vida de los postulantes.
- Realizar las entrevistas preliminares a los aspirantes.
- Administrar las pruebas y calificación de las mismas de los aspirantes al puesto de trabajo.
- Seleccionar al personal adecuado para cubrir la vacante.
- Planificar la inducción del personal nuevo.
- Generar los instructivos para las evaluaciones del periodo de prueba.
- Tabular la evaluación del periodo de prueba y comunicar el resultado al evaluador y al evaluador.

Jefe del área requirente:

- Calificar la entrevista de los postulantes.
- Supervisar las actividades del nuevo empleado.
- Evaluar al empleado dentro del periodo de prueba que será en 3 meses o 90 días respectivamente.

5.5.3. Flujograma

Figura 16 Proceso de Selección



5.5.4. Proceso

Figura 17 Tiempos proceso de selección

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL				
	ACTIVIDAD	TAREA	TIEMPO	RESPONSABLE
RECLUTAMIENTO	Requerimiento de personal	Realizar solicitud.	1 día	Jefe del área solicitante
	Convocatoria	Elaboración del documento.	1 día	Responsable Recursos Humanos
	Publicación de convocatoria	Selección del medio adecuado para publicación del mismo.	2 días	Responsable de Recursos Humanos
SELECCIÓN	Recepción de Hojas de Vida	Validación de información expuesta en la hoja de vida.	1 día	Responsable de Recursos Humanos
	Contacto telefónico	Llamado al candidato.	½ día	Responsable de Recursos Humanos
	Referencia Laboral	Llamadas respectivas para confirmación de experiencia laboral.	1 día	Responsable de Recursos Humanos
	Entrevista Inicial	Confirmación de datos.	1 hora	Responsable de Recursos Humanos
	Aplicación de pruebas	Evaluar los conocimientos adecuados.	1 hora	Responsable de Recursos Humanos
	Preselección de candidato	Escoger puntajes altos (de acuerdo al peso dado en cuadro comparativo)	½ día	Responsable de Recursos Humanos
	Contratación	Entrega y recepción de documentos.	2 días	Responsable de Recursos Humanos
	Inducción	Explicar la posición de la empresa y puesto a ser ocupado.	1 día	Responsable de Recursos Humanos
TOTAL			10 días	

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

5.6. Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal

5.6.1. Requerimiento (necesidad)

Los factores que originan el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal son:

- Renuncia
- Traslado y/o ascenso
- Creación de nuevo cargo
- Reemplazo eventual
- Aumento de responsabilidades

La necesidad primordial de la empresa es la efectividad de sus operaciones, está no sólo se relaciona con los resultados, sino con lo bien que se realizan las tareas, enfocarnos en minimizar los costos, para generar un alto rendimiento laboral enfocado en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Adicional a esto, el responsable de Recursos Humanos realizará un análisis de la vacante previo a recibir la aprobación del Gerente General.

Modelo de requerimiento de personal
Formato 12 Requerimiento de personal



Caravan Knight Ecuador S.A.

REQUERIMIENTO DE PERSONAL

COD: RH-001

REQUERIMIENTO DE PERSONAL

FECHA DE SOLICITUD:

Día	Mes	Año

FECHA RECEPCION:

Día	Mes	Año

Este formato de requisición responde a la necesidad de obtener la mayor cantidad de información posible sobre la vacante y el perfil del candidato requerido para ocupar el cargo, con el fin de realizar una selección que responda a sus necesidades y al control del personal que se vinculará a la empresa.

NOMBRE DEL CARGO	Nº DE PERSONAS	DEPARTAMENTO-CENTRO DE COSTO

Clase de Contrato
Plazo fijo con Periodo de prueba

180 días 360 días

Clase de Contrato
Eventual sin Periodo de Prueba

30 días 180 días

Convenio de Pasantía

Fecha de Inicio		
Día	Mes	Año

Fecha de Inicio		
Día	Mes	Año

Disponibilidad laboral del empleado	
Jornada Parcial	<input type="checkbox"/>
Jornada Completa	<input type="checkbox"/>

Horario	
Administrativo	<input type="checkbox"/>
Rotativo	<input type="checkbox"/>

2. INFORMACION SOBRE LA VACANTE

LA VACANTE RESPONDE A:

MOTIVO DE LA VACANTE:

1. Creación del cargo

1. Renuncia del titular

Licencia

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 2. Reemplazo temporal | <input type="checkbox"/> 2. Promoción o traslado | <input type="checkbox"/> Vacaciones |
| <input type="checkbox"/> 3. Reestructuración del Área | <input type="checkbox"/> 3. Incapacidad | <input type="checkbox"/> Incremento de labores |
| <input type="checkbox"/> 4. Reemplazo definitivo | <input type="checkbox"/> 4. Término del contrato | <input type="checkbox"/> Licencia de maternidad |

NOMBRE DE LA PERSONA A QUIEN REEMPLAZA	FECHA DE EGRESO

3. FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO

1. Funciones Básicas: _____

2. Responsabilidades Principales _____

3. Responsabilidades Ocasionales _____

4. PERFIL DEL CARGO

FORMACION ACADEMICA REQUERIDA PARA EL CARGO

- Educ Básica
 Bachiller
 Estud. Univ.
 Egresado

 Titulo 4ºto Nivel

Especialización: _____

**HABILIDAD INFORMATICA
REQUERIDA**

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Manejo de Office | <input type="checkbox"/> Correo Electrónico e Internet | <input type="checkbox"/> Compras y Logística |
| <input type="checkbox"/> Administrador de Proyectos (PROJECT) | <input type="checkbox"/> Otro (Cuál?) _____ | <input type="checkbox"/> Recursos Humanos |
| <input type="checkbox"/> Bases de Datos (ACCESS) | | |

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Administración | <input type="checkbox"/> Tributación e Impuestos |
| <input type="checkbox"/> Contabilidad y Finanzas | <input type="checkbox"/> Ventas y Atención al cliente |

 Asistente de Recursos Humanos

 Gerente General

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Para cargos administrativos, Recursos Humanos contará con un promedio de 10 días para presentar una terna para su respectiva selección.

Para cargos operativos tales como auxiliares de limpieza, el tiempo se acortará a 8 días visto que son puestos que se debe cubrir con mayor rapidez por la carga laboral que se presenta cuando un colaborador se desvincula.

5.6.2. Revisión y aprobación de perfiles.

Para la revisión de los perfiles del o de los cargos a cubrir se deberán reunir los siguientes delegados:

- Jefe del Área requirente.
- Delegado del área Administrativa - Financiera (la persona responsable del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal).

El jefe del área solicitante, deberá brindar apoyo al área Administrativa - Financiera, quien propondrá las directrices para desarrollar el Proceso de Reclutamiento, Selección de Personal y por ende se elaborará la convocatoria.

Una vez definida las funciones del cargo a cubrir, se procederá a realizar el reclutamiento del personal.

5.7. Reclutamiento

5.7.1. Convocatoria

Elaborada y aprobada la convocatoria, el responsable de Recursos Humanos se encargara de publicarla; si es externa, a través de los medios de comunicación oficial, si es interna, a través de los medios escritos o canales que la empresa maneje para la publicación de la misma.

Adicional a esto, la información básica a considerarse en la convocatoria será:

- Nombre del cargo a contratar.
- Nombre de la empresa Caravan Knight Ecuador S.A.
- Denominación del área en que trabajara el colaborador.

- Tipo de puesto, aquí se detalla el tiempo sea: completo, medio tiempo.
- Salario a percibir.
- Lugar de trabajo.
- Rápida descripción de la empresa Caravan Knight Ecuador S.A.
- Formación académica.
- Experiencia laboral sea en meses o años.
- Funciones a realizar.
- Horario de trabajo.
- Beneficios de Ley de la empresa.

Fuentes que ayudan al Proceso de Reclutamiento.

- Base de datos

Se iniciará el Proceso de Reclutamiento revisando las hojas de vida que existen en la BASE DE DATOS, y tendrán prioridad los referidos por empleados de la empresa, no siendo familiares.

Podrán ingresar a formar parte de la Base de datos de aspirantes las personas que tengan 18 años de edad en adelante y cuyos perfiles sean acordes a las necesidades de la empresa.

Es responsabilidad de Recursos Humanos el tener una base de datos digital y física actualizada.

- Reclutamiento por sistema internet

De ser necesario en el proceso de reclutamiento se publicará en internet de acuerdo al perfil vacante.

Cuando se tengan los candidatos se procederá revisar sus hojas de vida y reclutar las que se necesiten.


El responsable y autorizado para realizar el Proceso de Reclutamiento es únicamente Recursos Humanos.

- Anuncio de prensa

El Jefe Administrativo - Financiero aprobará la publicación de un anuncio de prensa cuando no se ha tenido éxito en las búsquedas estipuladas anteriormente. También se aprobará y autorizará cuando la base de datos de un cargo específico no esté actualizada o no se tenga hojas de vida.

Modelo de convocatoria

Formato 13 Convocatoria



Importante empresa de servicios ubicada en el norte de la ciudad de Quito busca incorporar a su equipo de trabajo:

AUXILIAR DE LIMPIEZA

Requisitos:

- Género: Masculino
- Edad: De 25 a 35 años
- Formación: Bachiller indispensable
- Persona Organizada

Experiencia

- 6 meses a 1 año en labores similares

Horarios de trabajo:

- Lunes a Viernes de 7:00 a 17:00
- Fines de semana en turnos rotativos

Responsabilidades:

- Mantener la limpieza del almacén, oficinas, servicios y demás dependencias de la empresa
- Responsable de herramientas de trabajo a su cargo
- Comunicación Continua
- Supervisor la adquisición de materia prima

Beneficios:

- Sueldo a convenir
- Beneficios de ley
- Capacitación Permanente

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

5.8. Evaluación de perfiles

Una vez concluido el periodo de postulaciones se empieza la evaluación de perfiles para optar por la persona idónea para el puesto requerido y así evitar contrataciones a corto plazo e incrementar el nivel de rotación en Caravan Knigh.

5.9. Revisión de postulantes

Seleccionar las hojas que cumplan con el perfil requerido, considerando como prioridad a las que tengan un cumplimiento del 80% en adelante para optar por el mejor perfil postulado y de esta manera obtener candidatos idóneos para la o las vacantes a cubrir.

5.10. Preselección y control de las Hojas de Vida

Los candidatos que cumplan con los requisitos establecidos en el área requerida recibirán una notificación mediante una llamada para que se acerque a las instalaciones con su Hoja de Vida debidamente actualizada para llenar el formato de solicitud de datos el mismo que estipula los siguientes antecedentes:

1. Información de postulante.

a. Datos de identificación personal: el solicitante debe llenar todos los ítems que se requiere.

- Nombres y apellidos completos.
- Lugar y fecha de nacimiento en forma detallada.
- Edad.

- Dirección detallada ciudad, sector donde vive, nombre y numeración de calles, manzana y/o lote.
- Teléfono de domicilio, trabajo y celular.
- Estado civil marcar con una (X) de acuerdo a las opciones establecidas (soltero, separado, viudo, divorciado, casado, unión libre).
- Número de Cédula de Ciudadanía.
- Número de pasaporte si fuera en su defecto extranjero.
- Tipo de sangre.
- Estatura.
- Peso.
- Tipo de licencia de conducir
- Posee vehículo propio, modelo y marca.
- Cargo para el que aplica
- Cargo que desempeña actualmente (en caso de labor o si aplica asenso en el empresa).
- Datos de familiares en caso de una emergencia (información clara y detallada).

b. Datos familiares: detalla la cantidad de individuos que integran el círculo familiar.

- Apellidos, nombres, domicilio, cedula de ciudadanía y lugar de trabajo de cada integrante de la familia.
- De igual forma hacerlo si es casado o si tiene hijos llenar los espacios predestinados para esta información.

2. Formación Académica.

a. Instrucción formal: se detalla la información educativa.

- Educación primaria, secundaria, técnico, superior, postgrado y masterado debe constar la institución el título obtenido el año de egresamiento y la ciudad donde estudió.

b. Estudios actuales: trata sobre estudios que está cursando o pretende realizar por lo que debe indicar los siguiente:

- Nombre de Institución Educativa.
- Carrera.
- Año/curso.
- Duración total de la carrera.
- Horarios.

c. Capacitación recibida: mencionar la capacitación que guardan relación con la posición a desempeñar.

- Nombre del evento.
- Institución.
- Ciudad.
- Duración (tiempo en horas).
- Año de curso impartido.

d. Paquetes informáticos: marcar con una (X) el programa y el nivel de manejo.

- Word.
- Excel.
- Power Point.

- Project.
- e. **Idiomas:** detallar cuáles y porcentaje de manejo.
- Hablado.
 - Escrito.
 - Leído.
3. **Trayectoria Laboral:** detallar desde la última hasta la actual, por lo que se especifica la siguiente información.
- Nombre de la empresa y teléfono de la misma.
 - Dirección de la empresa.
 - Nombre del jefe inmediato.
 - Cargo en el que desempeñaba funciones.
 - Sueldo con el que inició y finalizó labores.
 - Fecha de inicio y fin en la empresa (mes/año).
 - Motivo de salida.
4. **Aspectos económicos:** se detalla las cuentas bancarias y los bienes inmuebles de propiedad del candidato.
- a. **Bancos:**
- Banco
 - Tipo de cuenta
 - Número de cuenta
- b. **Bienes inmuebles:**
- Tipo.
 - Valor aproximado.

- Ubicación.
- d. Croquis de residencia:** se realiza el croquis con la mayor claridad que le sea posible, se debe hacer la descripción: color, número de casa o piso, características especiales o algún dato que contribuya a una más rápida localización.

Formato 14 Solicitud de empleo

	Caravan Knight Ecuador S.A.	
	FORMATO SOLICITUD DE EMPLEO	COD: RH- 002

FOTO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Nombre:
Apellidos:
Lugar y Fecha de nacimiento: **Edad:**
Dirección: **Ciudad:**
Calle, Manzana, Solar: **Sector:**
Teléfono Domicilio: **Telf. Trabajo:** **Celular:**
Estado civil: **Soltero:** **Viudo:** **Casado:**
Separado: **Divorciado:** **Unión libre:**
No. de Cédula de Identidad: **No. de Pasaporte:**
Tipo de sangre: **Estatura:** **Peso:**
Tipo de Licencia: **Posee vehículo:** **Marca:**
Cargo para el que aplica:
Cargo que se desempeña actualmente:

Nombre dos familiares a quien llamar en caso de emergencia:

Nombre:
Parentesco:
Teléfono:

Nombre:
Parentesco:
Teléfono:

CAPACITACIÓN RECIBIDA

<i>Mencione los cursos más importantes que haya realizado</i>				
<i>Nombre del Curso</i>	<i>Institución</i>	<i>Ciudad</i>	<i>Duración (horas)</i>	<i>Año</i>

PAQUETES INFORMATICOS

<i>Computación</i>	<i>Básico</i>	<i>Medio</i>	<i>Avanzado</i>
<i>Word</i>			
<i>Excel</i>			
<i>Power Point</i>			
<i>Project</i>			

IDIOMAS

<i>Idiomas</i>	<i>%Hablado</i>	<i>%Escrito</i>	<i>%Leído</i>
<i>Inglés</i>			
<i>Francés</i>			
<i>Alemán</i>			
<i>Otros</i>			

TRAYECTORIA LABORAL: Desde la última a la actual

Empresa:	Teléfono: ()	
Dirección:	Jefe Inmediato:	
Cargo:	Sueldo inicial:	Sueldo Final:
Desde: (mm/aa)	Hasta: (mm/aa)	Motivo de salida:

Empresa:	Teléfono: ()	
Dirección:	Jefe Inmediato:	
Cargo:	Sueldo inicial:	Sueldo Final:
Desde: (mm/aa)	Hasta: (mm/aa)	Motivo de salida:

Empresa:	Teléfono: ()	
Dirección:	Jefe Inmediato:	
Cargo:	Sueldo inicial:	Sueldo Final:
Desde: (mm/aa)	Hasta: (mm/aa)	Motivo de salida:

ASPECTOS ECONÓMICOS

Bancos		
Banco	Tipo de Cuenta	Número de cuenta

Bienes muebles o inmuebles que se encuentren registrados a su nombre		
Tipo	Valor aproximado	Ubicación

<i>Croquis de su residencia actual:</i>
--

<i>En una hoja adicional, realice el croquis con mayor claridad que le sea posible</i>

<i>Certifico / Autorizo</i>

Las respuestas dadas anteriormente son verdaderas según mi leal saber y entender. Si logro el puesto de trabajo, entiendo que la información falsa o engañosa proporcionada en mi aplicación o entrevista, pueden ser causa para dar por terminado el contrato de trabajo. Así mismo estoy consciente que en caso de ser seleccionado acataré las normas, reglamentos y políticas internas de la empresa.

AUTORIZO que la información entregada sea investigada para la cual dejo constancia de mi firma.

Lugar y Fecha:

.....

FIRMA DEL SOLICITANTE

C.I.

El hecho de presentar esta solicitud de empleo no significa que el solicitante sea aceptado como empleado. Únicamente sirve como información de candidatos potenciales a ingresar a la empresa.
La información presentada aquí por el solicitante es de carácter confidencial.

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

5.11. Entrevista inicial

Se realiza la llamada telefónica a las personas pre-seleccionadas, es importante el primer acercamiento al posible colaborador, al indicar específicamente la empresa, el cargo que va a desempeñar y las funciones que ejecutará.

La primera entrevista la realiza el asistente de recursos humanos, quien debe prestar la atención necesaria para que el entrevistado se sienta cómodo y adquiera la confianza suficiente para poder expresarse de la mejor manera ante las preguntas que se le plantee. En la guía de entrevista que la realiza el asistente de recursos humanos, se encuentra varios ítems que permiten la obtención de información del candidato, basándose en la requisición de personal (formulario RH-001), para tener en cuenta los valores requeridos en el puesto de trabajo además de contar con la hoja de vida para verificar la información.

- a. Datos del perfil requerido:** se basa en la requisición de personal.
- b. Revisión de datos personales:**
 - Nombres del postulante.
 - Fecha de nacimiento y edad.
 - Estado civil.
 - Dirección de domicilio.
 - Cargas familiares o descripción de con quien vive actualmente.
 - Nivel de estudios.
- c. Experiencia laboral:** la información solicitada es para evaluar el cumplimiento con el perfil requerido.
 - Nombre de empresa.
 - Tiempo que laboro: desde (mm/aa) hasta (mm/aa).
 - Cargo que ocupaba.
 - Actividades realizadas.

- Nombre y teléfono de Jefe Inmediato
- Motivo de salida.

d. Intereses: se obtiene información sobre.

- Fortalezas del candidato.
- Actividades que le atraen al candidato.
- Motivaciones laborales del candidato.
- Desmotivaciones laborales del candidato.
- Proyecciones Personales

e. Preferencias salariales y disponibilidad: permite conocer el salario actual, aspiración salarial y disponibilidad para ingresar a trabajar a Caravan Knighth Ecuador S.A.

f. Observaciones: se menciona si se debe tomar en cuenta al candidato y las observaciones generales de toda la entrevista y finaliza con el nombre y firma del encargado de la entrevista.

Formato 15 Guía de entrevista

 <p>CARAVAN FACILITIES MANAGEMENT LLC We'll take care of that.</p>	GUIA DE ENTREVISTA	RECURSOS HUMANOS
--	---------------------------	-------------------------

Este formato es una guía de entrevista, por lo que, de existir necesidad de indagar en algún tema o situación puntual con el postulante, puede realizarlo.

1. Revisión de datos personales:

NOMBRES DEL POSTULANTE:

FECHA DE NACIMIENTO Y EDAD:

ESTADO CIVIL:

DIRECCIÓN DE DOMICILIO:

CARGAS FAMILIARES O DESCRIPCION DE CON QUIEN VIVE ACTUALMENTE:

NIVEL DE ESTUDIOS:

2. Experiencia laboral:

Posee usted experiencia en el área, cuénteme de su trayectoria laboral. (Indagar acerca de los 3 últimos empleos, funciones, horarios, sueldo, motivos de salida, tiempo de labores, etc.)

¿Conoce usted la empresa, sabe a qué nos dedicamos?

¿Qué lo motivó a participar de este proceso de selección?

3. Intereses:

Fortalezas del candidato	Motivaciones laborales del candidato
Actividades que le atraen al candidato	Desmotivaciones laborales del candidato

4. Preferencias salariales y disponibilidad:

5. Observaciones:

¿SE PUEDE CONSIDERAR PARA OTRAS POSICIONES? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿CUALES?
¿POR QUE?
¿LO RECOMIENDA PARA EL PUESTO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿POR QUE?

NOMBRE DE RESPONSABLE DE ENTREVISTA

FIRMA DE RESPONSABLE DE ENTREVISTA

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

5.12. Verificación de la información de la Hoja de Vida

Se mantiene como prioridad al personal de Caravan Knight para los respectivos asensos con esto se busca tener una mayor estabilidad y evitar la rotación, de esta forma se revisa la información de postulantes externos si es que el personal interno no llena los requisitos a su vez se integra personal con nuevas ideas y visión para la organización.

5.13. Pruebas técnicas y psicométricas

Las pruebas técnicas se aplican dependiendo el área requirente para ejecutarla con el candidato; luego de las mismas se ejecuta la debida calificación y posterior entrega de resultados por el área solicitante.

La pruebas psicométricas son herramientas experimentales que tienen por objeto medir una característica psicológica en particular, los rasgos del comportamiento o de la personalidad de una persona en el entorno laboral.

Para lo que aplicaremos el modelo de prueba 16PF – (16 FACTORES DE PERSONALIDAD) la misma que mide 16 escalas de personalidad que permite evaluar diferentes extensiones de la personalidad, que pueden facilitar un discernimiento más profundo de cómo es el comportamiento del entrevistado.

Ilustración 1 Prueba 16 PF

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni a favor ni en contra	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Me dejo llevar por los demás					
2	Me disgustan las obras de ficción					
3	Me desanimo con facilidad					
4	No me gusta involucrarme en los problemas de los demás					
5	Lloro durante las películas					
6	Me encanta soñar despierto					
7	No rehúso hablar de mí mismo					
8	Intento seguir las reglas					
9	Quiero que me dejen en paz					
10	Hago cosas que otros encuentran extrañas					
11	Respeto la autoridad					
12	No respeto las reglas					
13	Hago cosas inesperadas					
14	Me enfado con facilidad					
15	Tengo cambios de humor radicales con frecuencia					
16	Me hago cargo					
17	Me siento culpable cuando digo "no"					
18	Supero las adversidades con facilidad					
19	No me interesan las argumentaciones y conversaciones teóricas					
20	Busco el silencio					
21	Animo a la gente					
22	Rara vez me pierdo en mis pensamientos					
23	No hablo en presencia de extraños					
24	Nado a contra corriente					
25	No me importa comer sólo					
26	Intento no pensar en los necesitados					
27	Digo lo que pienso					
28	Me encantan las grandes fiestas					
29	Siempre estoy de broma					
30	Me opongo a la autoridad					
31	Creo en la importancia del arte					
32	Hago amigos con facilidad					
33	Nunca me involucro en desafíos					
34	Me intereso por la vida de los demás					
35	Pospongo tareas desagradables					
36	Raramente le busco un significado más profundo a las cosas					
37	No me gustan los acontecimientos con mucha gente					
38	Empleo tacos					
39	Disfruto dejando volar mi imaginación					
40	Me siento amenazado con facilidad					
41	Siento las emociones de los demás					
42	Sé evadir las reglas					
43	Aprendo rápidamente					
44	Me disgusta la música alta					
45	No me gustan las películas de acción					
46	Me resisto a la autoridad					
47	No me gusta la poesía					
48	Creo que la gente básicamente sigue una moralidad					
49	No me molesta el desorden					
50	Me enojan los errores de otros					
51	Me considero una persona normal					
52	Me guardo mis pensamientos					
53	Saco tiempo para los demás					
54	Utilizo mi cerebro					
55	No me enojo con facilidad					

113	Soy el alma de la fiesta						
114	No me preocupa aquello que ya ha pasado						
115	Me gusta ponerme de pie cuando oigo el himno nacional						
116	Las personas desordenadas no me molestan						
117	Disfruto pasando tiempo sólo						
118	Me gusta el orden						
119	Estoy abierto a los demás						
120	A menudo me siento triste						
121	Recelo de los demás						
122	Hablo con mucha gente distinta en las fiestas						
123	Quiero estar a cargo						
124	Contrarresto los argumentos de los demás						
125	Raramente advierto mis reacciones emocionales						
126	Sé cómo consolar a los demás						
127	No me importa ser el centro de atención						
128	Dejo que otros tomen las decisiones						
129	Sé que no soy una persona especial						
130	Hago las cosas siguiendo estrictamente las reglas						
131	Disfruto del silencio						
132	Me salto las palabras complicadas cuando leo						
133	No dejo que los demás me desanimen						
134	Prefiero la variedad a la rutina						
135	No me frustro con facilidad						
136	Disfruto siendo parte de un grupo						
137	Prefiero hacer las cosas por mí mismo						
138	Me siento abatido por las adversidades						
139	Tiendo a juzgar a los demás rápidamente						
140	Adopto posiciones fuera de la norma						
141	Creo que la gente es fundamentalmente malvada						
142	Mi habitación es un desorden						
143	Me cuesta perdonar a los demás						
144	Puedo tomar medidas contundentes						
145	Me siento a gusto conmigo mismo						
146	Disfruto reuniendo/reconciliando a la gente						
147	Tiendo a analizar las cosas						
148	Hago comentarios profundos						
149	Juzgo a la gente por su apariencia						
150	Disfruto del trabajo en equipo						
151	Disfruto escuchando nuevas ideas						
152	Me cuesta que otras personas me conozcan						
153	Me siento confundido con facilidad						
154	Soy el último en reír con un chiste						
155	Creo en las buenas intenciones de los demás						
156	Casi siempre estoy relajado						
157	Tomo el control sobre las cosas						
158	Revelo poco de mí mismo						
159	Empiezo las conversaciones						
160	Me siento cómodo rodeado de gente						
161	Rara vez estoy de broma						
162	Soy una persona abierta sobre mis sentimientos con los demás						
163	No soporto que alguien me contradiga						

5.14. Tabla de valoración

Para la valoración del proceso de selección de personal en la que comprende la entrevista inicial, pruebas psicológicas y pruebas técnicas, se debe valorar de la siguiente manera:

Tabla 15 Tabla de Valoración

 VALORACIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL			
FACTOR	DETALLE	PORCENTAJE %	RESPONSABLE
ENTREVISTA DE RECURSOS HUMANOS	FORMACIÓN ACADÉMICA	10%	RECURSOS HUMANOS
	EXPERIENCIA LABORAL	10%	RECURSOS HUMANOS
	INTERESES	5%	RECURSOS HUMANOS
	FORTALEZAS	5%	RECURSOS HUMANOS
	CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	15%	AREA REQUIRIENTE
	MANEJO PAQUETES UTILITARIOS	5%	AREA REQUIRIENTE
	CAPACITACIÓN	15%	AREA REQUIRIENTE/ RECURSOS HUMANOS
PRUEBA PSICOLÓGICA		15%	RECURSOS HUMANOS
PRUEBA TÉCNICA		20%	AREA REQUIRIENTE
	TOTAL	100%	

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Terminando las evaluaciones por parte de Recursos Humanos y el área requirente es primordial elaborar un informe comparativo sobre la terna evaluada en función de los puntajes obtenidos por los postulantes.

Formato 16 Informe de evaluación



INFORME DE EVALUACIÓN

COD: RH-003

Antecediendo al requerimiento de personal solicitado por el área de..... emitida con fecha..... en la cual solicita a Recursos Humanos realizar el proceso de Reclutamiento y Selección de personal para el cargo de

Se obtuvo estos resultados de los respectivos postulantes al cargo para lo que pronunciamos el siguiente cuadro comparativo para la pertinente evaluación la misma que desembocará en el o las personas escogidas para cubrir la o las vacantes.

VALORACIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL					
FACTOR	DETALLE	PORCENTAJE %	NOMBRE Y APELLIDO DE CANDIDATO		
			Candidato #1	Candidato #2	Candidato #3
ENTREVISTA DE RECURSOS HUMANOS	FORMACIÓN ACADÉMICA	10%			
	EXPERIENCIA LABORAL	10%			
	INTERESES	5%			
	FORTALEZAS	5%			
	CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	15%			
	MANEJO PAQUETES UTILITARIOS	5%			
	CAPACITACIONES	15%			
PRUEBA PSICOLÓGICA	(adjunto informe)	15%			
PRUEBA TÉCNICA	(adjunto informe)	20%			
	TOTAL	100%			

Una vez analizado los puntajes obtenidos por los candidatos, se obtuvo una mayor puntuación por parte del candidato #..... con nombre....., el cual por parte del área de..... solicita su contratación para el cubrimiento de la vacante del cargo de.....

.....
Recursos Humanos

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

5.15. Referencias laborales.

Aquí se verifica la experiencia laboral del candidato de manera legible para obtener una descripción del postulante al cargo.

- Primordial antes de la verificación de referencias se llena la información necesaria para solicitar la referencia.
- Fecha de la llamada de verificación.
- Nombre completo del candidato.
- Nombre completo de la persona que proporciona la información.
- Cargo de la persona que facilita la información del candidato para revisión de Hoja de Vida.
- Nombre de la empresa.
- Guión de informe para la comprobación de la información obtenida.

Formato 17 Referencia laborales



VERIFICACION DE REFERENCIAS

**COD:
RH-004**

Fecha: _____

Nombre del candidato: _____

Cargo al que aspira: _____

Datos del jefe inmediato (o quien proporciona la información)

Nombre: _____

Cargo: _____

Empresa: _____

REFERENCIA:

¿Durante qué período el Sr(a)..... prestó sus servicios en la empresa?

¿Cómo se desempeñó el Sr(a)..... durante este período de labor?

¿En qué aspectos estima usted que se desempeñó muy bien el señor(a)?

¿Cómo fueron las relaciones del señor(a) con usted y con otros colegas o jefes?

Si las circunstancias fueran adecuadas ¿contrataría usted de nuevo al señor?

- SI _____
- NO _____

¿Por qué?

¿Qué comentarios adicionales haría con respecto al señor(a)?

Fuente: Autor
Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Responsable:

Firma:

5.16. Contratación e incorporación de personal

La notificación a la persona que obtuvo el puesto se la realiza mediante llamada telefónica, el mensaje para la persona seleccionada es felicitar por los resultados obtenidos en el proceso y darle la noticia que ha sido el candidato que más se ajusta al perfil y requerimiento de la organización.


Posterior se le hace conocer los requisitos (documentos) que necesita para incorporarse.

Formato 18 Check List

CHECK LIST RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Cargo: _____ Fecha: _____

Nota: todos los documentos para su revisión se presentan en original y se entregan las copias a RR.HH a excepción de los certificados laborales y de honorabilidad.

 DOCUMENTOS REQUERIDOS		Status	
		Cumple	No cumple
1	Curriculum vitae.		
2	Solicitud de empleo.		
3	2 fotos tamaño carnet.		
4	3 copias de la cédula de identidad y papeleta de votación a color.		
5	3 certificados de honorabilidad actuales.		
6	Certificados de trabajos anteriores (mínimo 1).		
7	Certificado de terminación de secundaria (copia).		
8	Copias de cursos, capacitaciones, seminarios, etc.		
9	Record Policial		
10	CASADOS: Acta de matrimonio, declaración juramentada de unión libre original.		
11	Número de la cuenta de ahorros del Banco del Pichincha.		
12	Partidas de nacimiento originales de hijos menores de 18 años.		
13	Carné con el tipo de sangre.		
14	Exámenes Coproparasitario, biometría simple, vdrl, HCG cualitativa (mujeres).		
15	Radiografía de columna de frente y perfil (depende del cargo)		
16	Copia de un servicio básico, luz, agua o teléfono.		
17	Credencial de identificación.		

De la empresa:

	Entregado	
Reglamento Interno		se entrega al momento de ingresar a laborar
Reglamento de SSO		se entrega al momento de ingresar a laborar

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

5.17. Inducción

Es el proceso para brindar la información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y su rol dentro de Caravan Knigth Ecuador S.A. para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera íntegra, lo que se detalla al colaborador es:

- Misión, Visión, Valores
- Historia Organizacional
- Actividad empresarial.
- Posicionamiento en el mercado.
- Organigrama Institucional.
- Posición de trabajo.

Responsables de inducción

Recursos Humanos

- Preparación de guía de inducción.
- Bienvenida
- Historia de la empresa
- Recorrido por las instalaciones
- Presentación con Jefe inmediato

Área requirente

- Descripción del puesto de trabajo
- Presentación al personal
- Funciones y procesos del cargo

Seguridad y salud ocupacional (SSO)

- Políticas de seguridad
- Reglamento de seguridad
- Política de salud

Colaborador

- Mostrar interés en el puesto de trabajo
- Puntualidad
- Disciplina



GUÍA DE INDUCCIÓN

Formato 19 Guía de Inducción

	ENCARGADO	DETALLE	DURACIÓN	HORARIO	RESPONSABLE	FIRMA
1	RECURSOS HUMANOS	Misión, Visión y Valores	1H30	8:00-9:30		
2		Organigrama General				
3		Políticas Internas				
4		Reglamento Interno				
5		Código de Conducta				
6		Presentación de Empresa (Historia)				
1	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Reglamento de Seguridad	1H30	9:30-11:00		
2		Políticas de Seguridad				
3		Políticas de Salud				
4		Entrega de EPP				
5		Formas de uso de EPP				
1	COOR. DE PINTURA / OPERACIONES	Procesos Cargo	2H00	11:00-13:00		
2		Nivel de Reporte				
1	SUP. DE PINTURA / OPERACIONES	Reunión de área (presentación de nuevo colaborador)	3H00	14:00-17:00		
2		Control, seguridad y uso de herramientas de trabajo				
3		Funciones Específicas				

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Pablo Mariño

Terminada la inducción el responsable de Recursos Humanos realiza una post inducción/entrevista con el nuevo colaborador para dar un seguimiento el cual consta de saber las incógnitas más relevantes del empleado para conocer si necesita mayor capacitación y como se sintió durante la inducción en las diferentes áreas de la empresa, también si desea saber algo más sobre los puntos tratados en cada tiempo establecido en la guía de inducción.

5.18. Evaluación del periodo de prueba

La evaluación del periodo de prueba es el acompañamiento donde concluye el Proceso de Selección de Personal convirtiendo el contrato del colaborador a plazo fijo, él colaborador pasa el periodo de prueba posterior a la evaluación de desempeño 360°, es responsabilidad del delegado de Recursos Humanos dar seguimiento, para obtener la evaluación desarrollada por el árbol evaluador y poder obtener un informe posterior a la tabulación, la misma que se la deberá realizar a los 75 días de labores.

Con el informe final se da la respectiva retroalimentación al colaborador para que su desempeño vaya mejorando y cumpla con los objetivos organizacionales.


5.18.1. Árbol Evaluador

Son las personas indicadas para evaluar el desempeño de un colaborador, los evaluadores tienen que ser personas que mantienen continua y constante relación laboral con el colaborador que está por cumplir su periodo de prueba.

Es importante aclarar a los evaluadores el profesionalismo y seriedad que se busca al obtener el resultado del evaluado, se evalúa a la persona y su labor dentro de la empresa, no se evalúa la simpatía o antipatía que pueda tener.

Para la Evaluación vamos a necesitar 4 evaluadores, para el cargo operativo del que estamos hablando, las personas indicadas son:

- Coordinador del área (jefe).
- Supervisor (jefe inmediato).
- 2 Compañeros de trabajo (pares).

Formato 20 Evaluación del desempeño								
		Caravan Knight Ecuador S.A. FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA CARGOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS						
EVALUACION POR PERIODO DE PRUEBA (75 DÍAS) <input type="checkbox"/>				EVALUACION ANUAL <input type="checkbox"/>				
NOMBRE DEL EVALUADO: CARGO DEL EVALUADO: FECHA DE INGRESO: FECHA DE EVALUACIÓN: NOMBRE DEL EVALUADOR: CARGO DEL EVALUADOR:		DESCRIPCIÓN DE PONDERACIONES: DEMOSTRACIÓN EXCEPCIONAL DEMOSTRACIÓN SATISFACTORIA DEMOSTRACIÓN ACEPTABLE NECESITA MEJORAR DEMOSTRACIÓN INACEPTABLE						
COMPORTAMIENTOS DESEADOS		5	4	3	2	1	COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS	
RESPONSABILIDAD							RESPONSABILIDAD	
Responde diligentemente por sus actos y responsabilidades asignadas							Responde deficientemente por sus actos, busca culpables y no se hace cargo de sus responsabilidades	
Cumple oportuna y eficientemente con todas las tareas que se le encomiendan							No cumple de manera oportuna y eficiente con todas las tareas que se le encomiendan	
Requiere de poca supervisan por su calidad en el trabajo							Necesita de altos niveles de supervisión y seguimiento, no muestra calidad en su trabajo	
HONESTIDAD							HONESTIDAD	
Hace uso de los recursos y suministros de la empresa para gestiones afines a su labor							Hace uso de los recursos y suministros de la empresa para gestiones ajenas a su labor	
Comunica oportunamente situaciones que afecten los recursos e imagen de la empresa							Oculta o manipula información que afecte los recursos e imagen de la empresa	
Muestra comportamientos profesionales y de alto sentido ético dentro del trabajo							Muestra comportamientos que van en contra del sentido ético y profesional	
Dedica sus horas laborables a ejecutar tareas propias de su labor asignad							No se dedica a cumplir sus actividades, pierde tiempo	
SERVICIO							SERVICIO	
Muestra actitud de servicio con los clientes internos y externos							No demuestra actitud de servicio con los clientes internos y externos	
Da prioridad a la atención y/o trato amable a clientes y/o compañeros de trabajo							No muestra amabilidad con sus clientes y compañeros de trabajo	
Genera soluciones efectivas a la demanda del cliente interno y externo							No aporta con soluciones efectivas en su puesto de trabajo, es reactivo	
TRABAJO EN EQUIP							TRABAJO EN EQUIPO	
Muestra actitud positiva para integrarse al equipo							Muestra resistencia para integrarse al equipo	
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo							No colabora en la consecución de objetivos del equipo de trabajo, es individualista	
Denota disponibilidad para colaborar en los casos que se requiere							Muestra poca o nula predisposición para colaborar en los casos que se requiere	
Evita discordias y conflictos dentro del equipo de trabajo							Propicia discordias y conflictos dentro del equipo de trabajo	
CALIDAD EN EL TRABAJO							CALIDAD EN EL TRABAJO	

Realiza su trabajo de manera eficiente, confiable y con el menor número de errores						Realiza su trabajo de manera deficiente y poco confiable
Cumple adecuadamente las políticas y procesos establecidos para realizar sus tareas						No cumple las políticas y procesos establecidos, hace las cosas como él cree mejor
Se enfoca en el alcance de metas establecidas por la organización						No cumple en tiempos o con los resultados esperados
CAPACIDAD DE GESTION						CAPACIDAD DE GESTION
Mantiene habitualmente un adecuado ritmo de trabajo y enfoque						No mantiene el mismo ritmo de trabajo y enfoque, pierde las ganas fácilmente
Emplea todos los recursos a su disposición para lograr resultados esper						No emplea los recursos a su disposición para lograr resultados esperados
Culmina todas sus tareas asignadas aún cuando se presenten dificultades						Abandona fácilmente las tareas asignadas cuando se presenten dificultades
PUNTAJE TOTAL (suma de todas las ponderaciones asignadas a los comportamient						
CALIFICACION DE EVALUACION (puntaje total dividido para el numero de comportamientos)						



Caravan Knight Ecuador S.A.
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Observaciones:

Recomendaciones:

Fuente: Autor
Elaborado por: Juan Pablo Mariño

5.18.2. Tabulación de Evaluación de Desempeño

El responsable de Recursos Humanos es el encargado de tabular la información entregada por el árbol evaluador.

En esta tabulación se da un peso en porcentaje a cada evaluador de acuerdo a su jerarquía.

La ponderación en el cargo operativo sería de la siguiente manera:

TABLA DE PONDERACIONES

JEFE	3	30%
JEFE	3	30%
PAR 1	2	20%
PAR 2	2	20%
	10	100%

MODELO DE TABULACIÓN

TABLA DE PONDERACIONES

JEFE	3	30%
JEFE	3	30%
PAR 1	2	20%
PAR 2	2	20%
	10	100%

COMPORTAMIENTO RESPONSABILIDAD

EVALUADOR	NOTA	PESO	PONDERACION	
JEFE	4.6	30%	1.38	
JEFE	4.5	30%	1.35	
PAR 1	3.6	20%	0.72	
PAR 2	3.6	20%	0.72	
			4.17	Nota

COMPORTAMIENTO HONESTIDAD

EVALUADOR	NOTA	PESO	PONDERACION	
JEFE	4.5	30%	1.35	
JEFE	4.1	30%	1.23	
PAR 1	3.7	20%	0.74	
PAR 2	3.7	20%	0.74	
	16		4.06	Nota

COMPORTAMIENTO SERVICIO

EVALUADOR	NOTA	PESO	PONDERACION	
JEFE	4.6	30%	1.38	
JEFE	4	30%	1.20	
PAR 1	3.3	20%	0.66	
PAR 2	3.3	20%	0.66	
	15.2		3.90	Nota

COMPORTAMIENTO TRABAJO EN EQUIPO

EVALUADOR	NOTA	PESO	PONDERACION	
JEFE	3.5	30%	1.05	
JEFE	4	30%	1.20	
PAR 1	4.5	20%	0.90	
PAR 2	4.5	20%	0.90	
	16.5		4.05	Nota

COMPORTAMIENTO CALIDAD EN EL TRABAJO


EVALUADOR	NOTA	PESO	PONDERACION	
JEFE	3.6	30%	1.08	
JEFE	3.8	30%	1.14	
PAR 1	3.6	20%	0.72	
PAR 2	3.6	20%	0.72	
	14.6		3.66	Nota

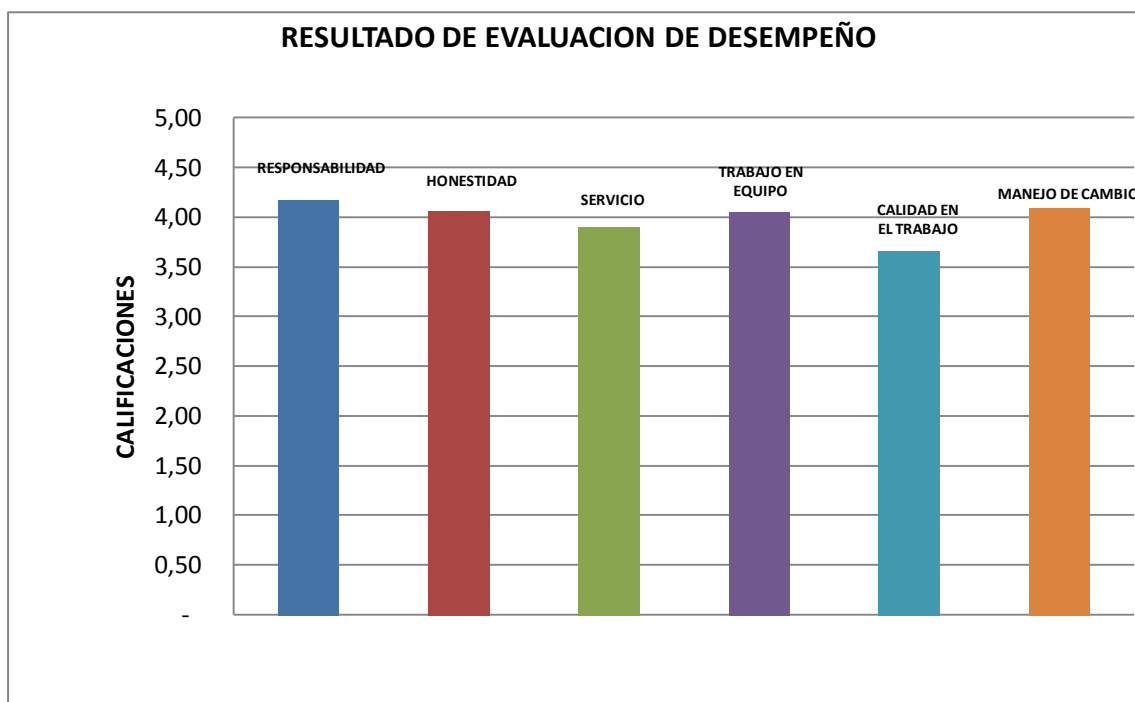
COMPORTAMIENTO MANEJO DE CAMBIO

EVALUADOR	NOTA	PESO	PONDERACION	
JEFE	4.3	30%	1.29	
JEFE	4	30%	1.20	
PAR 1	4	20%	0.80	
PAR 2	4	20%	0.80	
	16.3		4.09	Nota

Modelo De Resumen De Evaluación

Formato 21 Modelo de resumen

 CARAVAN KNIGHT ECUADOR S.A. RESUMEN EVALUACION DE DESEMPEÑO	
NOMBRE DEL COLABORADOR:	OSCAR MOSCOSO
CARGO:	AUXILIAR DE BODEGA
FECHA DE EVALUACIÓN:	26/09/2013
PONDERACIÓN GLOBAL:	3.70
FECHA DE ENTREGA DE EVALUACION:	01/10/2013



OBSERVACIONES DEL EVALUADOR

OBSERVACIONES DEL EVALUADO

ESTA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACION?

SI

NO

CARAVAN KNIGHTH ECUADOR S.A.
RESUMEN EVALUACION DE DESEMPEÑO
FORTALEZAS DEL EVALUADO
ÁREAS DE MEJORA DEL EVALUADO
COMPROMISO DEL EVALUADO
COMPROMISO DEL JEFE INMEDIATO

Firma de Evaluado

Firma de R.R.H.H.

Firma de Evaluador

Fuente: Autor
Elaborado por: Juan Pablo Mariño

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La empresa Caravan Knighth Ecuador S.A. al no contar con un Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, no tiene constancia del proceso y documentación del candidato que ingresa a laborar.
- Al preseleccionar un candidato no se realiza verificación de referencias laborales y personales para validar si la información entregada era verdadera y de qué manera concluyó la relación laboral con otros empleadores.
- Para el Proceso de Reclutamiento de puestos Administrativos la empresa no manejaba ningún tipo de base de datos, ni convenios con instituciones o a su vez servicio de una bolsa de empleo lo que impedía ser exigente en el perfil a contratar.
- La falta de un Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal ha generado retrasos y una vinculación poco efectiva de personal, siendo está a corto plazo y una rotación mayor para Caravan Knight Ecuador S.A.
- Con lo expuesto se puede argumentar que es indispensable contar con el análisis de cada puesto, esto permite obtener todas las características e información de cada cargo.

6.2. Recomendaciones

- Es necesario contar con un Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal para mantener una consecución lógica de todos los pasos y así contratar al personal apto para cumplir con los objetivos de Caravan Knighth Ecuador S.A., la persona idónea en el puesto ideal.
- Recursos Humanos debe trabajar con el personal en la difusión y la sociabilización del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal para garantizar el ingreso de personal idóneo a la empresa.
- Se recomienda regularizar toda la documentación con todo el personal que trabaja actualmente en Caravan Knight Ecuador S.A. de acuerdo a los formatos establecidos para tener un registro y respaldo de la información.

BIBLIOGRAFÍA

1. *Administración de Empresas*. (s.f.). Obtenido de <http://admindeempresas.blogspot.com/2008/05/pruebas-de-conocimiento-o-de-capacidad.html>
2. Alles, M. (2011). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica S.A. .
3. Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Tests Psicológicos*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
4. Ariel, D. (s.f.). *Reclutamiento de personal*. Obtenido de <http://recludepersonal.blogspot.com/2008/11/blog-post.html>
5. Caicedo, V. (2013). *Talento y Confiabilidad Humana - Gestión por Competencias*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/preppie83/proceso-de-reclutamiento-seleccion-y-contratacion-de-personal>
6. Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México : McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
7. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
8. *Concepto de cargo*. (s.f.). Obtenido de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/cargo>
9. *Concepto de trabajo*. (s.f.). Obtenido de <http://sobreconceptos.com/trabajo>
10. *Definiciones*. (s.f.). Obtenido de <http://www.competenciaslaborales.cl/definiciones.htm#perfilocupacional>
11. *Descripción de puesto de trabajo*. (s.f.). Obtenido de http://www.quality-consultant.com/libros/libro_0043.htm
12. *Economía*. (2005). Obtenido de <http://www.20minutos.es/noticia/3711/0/ASCENSO/EMPRESA/DENTRO/>
13. Encarni. (2008). *Tipos de Reclutamiento*. Obtenido de <http://www.rrhhblog.com/2008/01/12/tipos-de-reclutamiento/>
14. García, I. (2005). *Concepto de función*. Obtenido de http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/funciones_estudio_golbal_eda05/concepto_funcion.htm
15. Jiménez, A. (2013). *Fuentes de reclutamiento externo*. Obtenido de <http://www.bbvacontuempresa.es/recursos-humanos/cinco-fuentes-reclutamiento-externo>
16. Montes, J., & González, P. (2006). *Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado*. España: Ideaspropias Editorial.
17. Publicaciones Vertice. (2007). *Selección de Personal*. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=OoIlgbsxUs4C&pg=PA37&dq=libro+chiavenato+seleccion+de+personal&hl=es-419&sa=X&ei=Nt2fUuOFNZSlSsQSSz4CoDg&ved=0CDMQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false>
18. *Reclutamiento de personal*. (2012). Obtenido de <http://www.righthandsynergy.com/tipos-de-reclutamiento-de-personal>
19. *Requisitos*. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com.ec/#q=definicion+de+requisitos+>
20. Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage learning Editores, S.A.
21. Trabajo, D. d. (s.f.). *Canal Institucional*. Obtenido de <http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-60644.html>
22. *Vacantes*. (s.f.). Obtenido de <http://www.definicion-de.es/vacantes/>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

CARAVAN KNIGHT ECUADOR S.A.

Objetivo:

Conocer la aceptación del personal frente a los medios de reclutamiento y selección de los colaboradores en la organización.

Agradecemos tu colaboración ya que con esto crecemos como empresa.

1. ¿Cuál fue la manera por la que usted fue reclutado para el trabajo en la empresa?

Solicitud de empleo

Anuncio en el periódico

Agencia de empleo

Recomendación

2. ¿Conoce los tipos de métodos utilizadas para el reclutamiento y selección de personal de la organización?

Si

No

Relativamente

3. ¿Conoce si existe un procedimiento de selección de personal, promoción o alguna técnica para cubrir vacantes existentes en la empresa?

Si

No

Relativamente

4. ¿Conoce usted si en la empresa existen descriptivos de cargos para cada uno de los puestos?

Si

No

Dudoso

5. ¿Conoce usted que características necesita para el cargo que ocupa actualmente?

Si

No

Desconoce características

6. ¿Tiene claras las responsabilidades que se encuentran en su descriptivo de cargo?

Si

No

7. ¿Conoce si cuando se incorpora nuevo personal, se lo capacita para que adquiriera los conocimientos sobre las tareas a desempeñar?

Si

No

8. ¿En la entrevista de selección que la empresa le efectuó el ambiente fue?

Excelente

Bueno

Medio

Regular

Pésimo

9. ¿Conoce las funciones desempeñadas en su puesto de trabajo?

Si

No

Relativamente

10. ¿Su desarrollo personal, ascensos y promociones en la empresa, han sido atendidas satisfactoriamente?

Si

No

Relativamente

11. ¿Considera usted que es necesario que la empresa cuente con un procedimiento beneficioso para seleccionar adecuadamente al personal que ingresa a laborar en la empresa?

Si

No

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

Anexo 2. Formulario Requerimiento de personal



Caravan Knight Ecuador S.A.

REQUISICION DE PERSONAL

COD: RH-001

REQUISICION DE PERSONAL

FECHA DE SOLICITUD:

Día	Mes	Año

FECHA RECEPCION:

Día	Mes	Año

Este formato de requisición responde a la necesidad de obtener la mayor cantidad de información posible sobre la vacante y el perfil del candidato requerido para ocupar el cargo, con el fin de realizar una selección que responda a sus necesidades y al control del personal que se vinculará a la empresa.

NOMBRE DEL CARGO	Nº DE PERSONAS	DEPARTAMENTO-CENTRO DE COSTO

Clase de Contrato
Plazo fijo con Periodo de prueba

180 días 360 días

Clase de Contrato
Eventual sin Periodo de Prueba

30 días 180 días

Convenio de Pasantía

Fecha de Inicio		
Día	Mes	Año

Fecha de Inicio		
Día	Mes	Año

Disponibilidad laboral del empleado

Jornada Parcial

Jornada Completa

Horario

Administrativo

Rotativo

2. INFORMACION SOBRE LA VACANTE

LA VACANTE RESPONDE A:

MOTIVO DE LA VACANTE:

1. Creación del cargo

1. Renuncia del titular

Licencia

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 2. Reemplazo temporal | <input type="checkbox"/> 2. Promoción o traslado | <input type="checkbox"/> Vacaciones |
| <input type="checkbox"/> 3. Reestructuración del Área | <input type="checkbox"/> 3. Incapacidad | <input type="checkbox"/> Incremento de labores |
| <input type="checkbox"/> 4. Reemplazo definitivo | <input type="checkbox"/> 4. Término del contrato | <input type="checkbox"/> Licencia de maternidad |

NOMBRE DE LA PERSONA A QUIEN REEMPLAZA	FECHA DE EGRESO

3. FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO

1. Funciones Básicas: _____

2. Responsabilidades Principales _____

3. Responsabilidades Ocasionales _____

4. PERFIL DEL CARGO

FORMACION ACADEMICA REQUERIDA PARA EL CARGO

- Educ Básica
 Bachiller
 Estud. Univ.
 Egresado

 Titulo 4^{to} Nivel

Especialización: _____

**HABILIDAD INFORMATICA
REQUERIDA**

Manejo de Office

Correo Electrónico e Internet

Compras y Logística

Administrador de Proyectos (PROJECT)

Otro (Cuál?) _____

Recursos Humanos

Bases de Datos (ACCESS)

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración

Tributación e Impuestos

Contabilidad y Finanzas

Ventas y Atención al cliente

Asistente de Recursos Humanos

Gerente General

Anexo 3. Formulario Solicitud de empleo

	Caravan Knight Ecuador S.A.	
	FORMATO SOLICITUD DE EMPLEO	COD: RH- 002

FOTO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL

<i>Nombre:</i>
<i>Apellidos:</i>
<i>Lugar y Fecha de nacimiento:</i> <i>Edad:</i>
<i>Dirección:</i> <i>Ciudad:</i>
<i>Calle, Manzana, Solar:</i> <i>Sector:</i>
<i>Teléfono Domicilio:</i> <i>Telf. Trabajo:</i> <i>Celular:</i>
<i>Estado civil:</i>	<i>Soltero:</i> <i>Viudo:</i> <i>Casado:</i>
	<i>Separado:</i> <i>Divorciado:</i> <i>Unión libre:</i>
<i>No. de Cédula de Identidad:</i> <i>No. de Pasaporte:</i>
<i>Tipo de sangre:</i> <i>Estatura:</i> <i>Peso:</i>
<i>Tipo de Licencia:</i> <i>Posee vehículo:</i> <i>Marca:</i>
<i>Cargo para el que aplica:</i>
<i>Cargo que se desempeña actualmente:</i>

<i>Nombre dos familiares a quien llamar en caso de emergencia:</i>	
<i>Nombre:</i>
<i>Parentesco:</i>
<i>Teléfono:</i>
<i>Nombre:</i>
<i>Parentesco:</i>
<i>Teléfono:</i>

CAPACITACIÓN RECIBIDA

<i>Mencione los cursos más importantes que haya realizado</i>				
<i>Nombre del Curso</i>	<i>Institución</i>	<i>Ciudad</i>	<i>Duración (horas)</i>	<i>Año</i>

PAQUETES INFORMATICOS

<i>Computación</i>	<i>Básico</i>	<i>Medio</i>	<i>Avanzado</i>
<i>Word</i>			
<i>Excel</i>			
<i>Power Point</i>			
<i>Project</i>			

IDIOMAS

<i>Idiomas</i>	<i>%Hablado</i>	<i>%Escrito</i>	<i>%Leído</i>
<i>Inglés</i>			
<i>Francés</i>			
<i>Alemán</i>			
<i>Otros</i>			

TRAYECTORIA LABORAL: Desde la última a la actual

Empresa:	Teléfono: ()	
Dirección:	Jefe Inmediato:	
Cargo:	Sueldo inicial:	Sueldo Final:
Desde: (mm/aa)	Hasta: (mm/aa)	Motivo de salida:

Empresa:	Teléfono: ()	
Dirección:	Jefe Inmediato:	
Cargo:	Sueldo inicial:	Sueldo Final:
Desde: (mm/aa)	Hasta: (mm/aa)	Motivo de salida:

Empresa:	Teléfono: ()	
Dirección:	Jefe Inmediato:	
Cargo:	Sueldo inicial:	Sueldo Final:
Desde: (mm/aa)	Hasta: (mm/aa)	Motivo de salida:

ASPECTOS ECONÓMICOS		
Bancos		
<i>Banco</i>	<i>Tipo de Cuenta</i>	<i>Número de cuenta</i>

Bienes muebles o inmuebles que se encuentren registrados a su nombre		
<i>Tipo</i>	<i>Valor aproximado</i>	<i>Ubicación</i>

Croquis de su residencia actual:

En una hoja adicional, realice el croquis con mayor claridad que le sea posible

Certifico / Autorizo

Las respuestas dadas anteriormente son verdaderas según mi leal saber y entender. Si logro el puesto de trabajo, entiendo que la información falsa o engañosa proporcionada en mi aplicación o entrevista, pueden ser causa para dar por terminado el contrato de trabajo. Así mismo estoy consciente que en caso de ser seleccionado acataré las normas, reglamentos y políticas internas de la empresa.

AUTORIZO que la información entregada sea investigada para la cual dejen constancia de mi firma.

Lugar y Fecha:

.....
FIRMA DEL SOLICITANTE

C.I.

El hecho de presentar esta solicitud de empleo no significa que el solicitante sea aceptado como empleado.

Únicamente sirve como información de candidatos potenciales a ingresar a la empresa.

La información presentada aquí por el solicitante es de carácter confidencial.

Anexo 4. Formato Guía de entrevista

	GUIA DE ENTREVISTA	RECURSOS HUMANOS
---	---------------------------	-------------------------

Este formato es una guía de entrevista, por lo que, de existir necesidad de indagar en algún tema o situación puntual con el postulante, puede realizarlo.

1. Revisión de datos personales:

NOMBRES DEL POSTULANTE:

FECHA DE NACIMIENTO Y EDAD:

ESTADO CIVIL:

DIRECCIÓN DE DOMICILIO:

CARGAS FAMILIARES O DESCRIPCION DE CON QUIEN VIVE ACTUALMENTE:

NIVEL DE ESTUDIOS:

2. Experiencia laboral:

Posee usted experiencia en el área, cuénteme de su trayectoria laboral. (Indagar acerca de los 3 últimos empleos, funciones, horarios, sueldo, motivos de salida, tiempo de labores, etc.)

¿Conoce usted la empresa, sabe a qué nos dedicamos?

¿Qué lo motivó a participar de este proceso de selección?

3. Intereses:

Fortalezas del candidato	Motivaciones laborales del candidato
Actividades que le atraen al candidato	Desmotivaciones laborales del candidato

4. Preferencias salariales y disponibilidad:

5. Observaciones:

¿SE PUEDE CONSIDERAR PARA OTRAS POSICIONES? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿CUALES?
¿POR QUE?
¿LO RECOMIENDA PARA EL PUESTO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿POR QUE?

 NOMBRE DE RESPONSABLE DE ENTREVISTA

 FIRMA DE RESPONSABLE DE ENTREVISTA

Anexo 5. Pruebas técnicas y psicométricas

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni a favor ni en contra	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Me dejo llevar por los demás					
2 Me disgustan las obras de ficción					
3 Me desanimo con facilidad					
4 No me gusta involucrarme en los problemas de los demás					
5 Lloro durante las películas					
6 Me encanta soñar despierto					
7 No rehúso hablar de mí mismo					
8 Intento seguir las reglas					
9 Quiero que me dejen en paz					
10 Hago cosas que otros encuentran extrañas					
11 Respeto la autoridad					
12 No respeto las reglas					
13 Hago cosas inesperadas					
14 Me enfado con facilidad					
15 Tengo cambios de humor radicales con frecuencia					
16 Me hago cargo					
17 Me siento culpable cuando digo "no"					
18 Supero las adversidades con facilidad					
19 No me interesan las argumentaciones y conversaciones teóricas					
20 Busco el silencio					
21 Animo a la gente					
22 Rara vez me pierdo en mis pensamientos					
23 No hablo en presencia de extraños					
24 Nado a contra corriente					
25 No me importa comer sólo					
26 Intento no pensar en los necesitados					
27 Digo lo que pienso					
28 Me encantan las grandes fiestas					
29 Siempre estoy de broma					
30 Me opongo a la autoridad					
31 Creo en la importancia del arte					
32 Hago amigos con facilidad					
33 Nunca me involucro en desafíos					
34 Me intereso por la vida de los demás					
35 Pospongo tareas desagradables					
36 Raramente le busco un significado más profundo a las cosas					
37 No me gustan los acontecimientos con mucha gente					
38 Empleo tacos					
39 Disfruto dejando volar mi imaginación					
40 Me siento amenazado con facilidad					
41 Siento las emociones de los demás					
42 Sé evadir las reglas					
43 Aprendo rápidamente					
44 Me disgusta la música alta					
45 No me gustan las películas de acción					
46 Me resisto a la autoridad					
47 No me gusta la poesía					
48 Creo que la gente básicamente sigue una moralidad					
49 No me molesta el desorden					
50 Me enojan los errores de otros					
51 Me considero una persona normal					
52 Me guardo mis pensamientos					
53 Saco tiempo para los demás					
54 Utilizo mi cerebro					
55 No me enojo con facilidad					

Anexo 6. Tabla e informe de valoración

 VALORACIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL			
FACTOR	DETALLE	PORCENTAJE %	RESPONSABLE
ENTREVISTA DE RECURSOS HUMANOS	FORMACION ACADEMICA	10%	RECURSOS HUMANOS
	EXPERIENCIA LABORAL	10%	RECURSOS HUMANOS
	INTERESES	5%	RECURSOS HUMANOS
	FORTALEZAS	5%	RECURSOS HUMANOS
	CONOCIMIENOS TECNICOS	15%	AREA REQUIRIENTE
	MANEJO PAQUETES UTILITARIOS	5%	AREA REQUIRIENTE
	CAPACITACIÓN	15%	AREA REQUIRIENTE/ RECURSOS HUMANOS
PRUEBA PSICOMÉTRICA		15%	RECURSOS HUMANOS
PRUEBA TECNICA		20%	AREA REQUIRIENTE
	TOTAL	100%	

	INFORME DE EVALUACIÓN	COD: RH-003
---	------------------------------	--------------------

Antecediendo al requerimiento de personal solicitado por el área de..... emitida con fecha..... en la cual solicita a Recursos Humanos realizar el proceso de Reclutamiento y Selección de personal para el cargo de

Se obtuvo estos resultados de los respectivos postulantes al cargo para lo que pronunciamos el siguiente cuadro comparativo para la pertinente evaluación la misma que desembocará en el o las personas escogidas para cubrir la o las vacantes.


VALORACIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL					
FACTOR	DETALLE	PORCENTAJE %	NOMBRE Y APELLIDO DE CANDIDATO		
			Candidato #1	Candidato #2	Candidato #3
ENTREVISTA DE RECURSOS HUMANOS	FORMACIÓN ACADÉMICA	10%			
	EXPERIENCIA LABORAL	10%			
	INTERESES	5%			
	FORTALEZAS	5%			
	CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	15%			
	MANEJO PAQUETES UTILITARIOS	5%			
	CAPACITACIÓN	15%			
PRUEBA PSICOLÓGICA	(adjunto informe)	15%			
PRUEBA TÉCNICA	(adjunto informe)	20%			
TOTAL		100%			

Una vez analizado los puntajes obtenidos por los candidatos, se obtuvo una mayor puntuación por parte del candidato #..... con nombre....., el cual por parte del área de..... solicita su contratación para el cubrimiento de la vacante del cargo de.....

.....

Recursos Humanos

Anexo 7. Formulario Referencias laborales


	<p>VERIFICACION DE REFERENCIAS</p>	<p>COD: RH-004</p>
<p>Fecha: _____</p> <p>Nombre del candidato: _____</p> <p>Cargo al que aspira: _____</p> <p>Datos del jefe inmediato (o quien proporciona la información)</p> <p>Nombre: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>Empresa: _____</p> <p>REFERENCIA:</p> <p>¿Durante qué período el Sr(a)..... prestó sus servicios en la empresa?</p> <p>_____</p> <p>¿Cómo se desempeñó el Sr(a)..... durante este periodo de labor?</p> <p>_____</p> <p>¿En qué aspectos estima usted que se desempeñó muy bien el señor(a)?</p> <p>_____</p> <p>¿Cómo fueron las relaciones del señor(a) con usted y con otros colegas o jefes?</p> <p>_____</p> <p>Si las circunstancias fueran adecuadas ¿contrataría usted de nuevo al señor?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI _____ • NO _____ <p>¿Por qué?</p> <p>_____</p> <p>¿Qué comentarios adicionales haría con respecto al señor(a)?</p> <p>_____</p>		
		<p>Responsable:</p> <p>Firma:</p>

Anexo 8. Formato Check list de documentos

CHECK LIST RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	COD: RH-005
---	--------------------

Cargo: _____ Fecha: _____


Nota: todos los documentos para su revisión se presentan en original y se entregan las copias a RR.HH a excepción de los certificados laborales y de honorabilidad.

 DOCUMENTOS REQUERIDOS		Status	
		Cumple	No cumple
1	Curriculum vitae.		
2	Solicitud de empleo.		
3	2 fotos tamaño carnet.		
4	3 copias de la cédula de identidad y papeleta de votación a color.		
5	3 certificados de honorabilidad actuales.		
6	Certificados de trabajos anteriores (mínimo 1).		
7	Certificado de terminación de secundaria (copia).		
8	Copias de cursos, capacitaciones, seminarios, etc.		
9	Record Policial		
10	CASADOS: Acta de matrimonio, declaración juramentada de unión libre original.		
11	Número de la cuenta de ahorros del Banco del Pichincha.		
12	Partidas de nacimiento originales de hijos menores de 18 años.		
13	Carné con el tipo de sangre.		
14	Exámenes Coproparasitario, biometría simple, vdrl, HCG cualitativa (mujeres).		
15	Radiografía de columna de frente y perfil (depende del cargo)		
16	Copia de un servicio básico, luz, agua o teléfono.		
17	Credencial de identificación.		


De la empresa:

	Entregado	
Reglamento Interno	<input type="checkbox"/>	se entrega al momento de ingresar a laborar
Reglamento de SSO	<input type="checkbox"/>	se entrega al momento de ingresar a laborar

Anexo 9. Formato Guía de inducción

 GUÍA DE INDUCCIÓN						COD: RH-006
	ENCARGADO	DETALLE	DURACIÓN	HORARIO	RESPONSABLE	FIRMA
1	RECURSOS HUMANOS	Misión, Visión y Valores	1H30	8:00-9:30		
2		Organigrama General				
3		Políticas Internas				
4		Reglamento Interno				
5		Código de Conducta				
6		Presentación de Empresa (Historia)				
1	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Reglamento de Seguridad	1H30	9:30-11:00		
2		Políticas de Seguridad				
3		Políticas de Salud				
4		Entrega de EPP				
5		Formas de uso de EPP				
1	COOR. DE PINTURA / OPERACIONES	Procesos Cargo	2H00	11:00-13:00		
2		Nivel de Reporte				
1	SUP. DE PINTURA / OPERACIONES	Reunión de área (presentación de nuevo colaborador)	3H00	14:00-17:00		
2		Control, seguridad y uso de herramientas de trabajo				
3		Funciones Especificas				

Anexo 10. Formulario Evaluación periodo de prueba

		Caravan Knight Ecuador S.A.					COD: RH-007			
		FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO PARA CARGOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS								
EVALUACION POR PERIODO DE PRUEBA (75 DÍAS)		<input type="checkbox"/>					EVALUACION ANUAL		<input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL EVALUADO:							DESCRIPCIÓN DE PONDERACIONES: DEMOSTRACION EXCEPCIONAL DEMOSTRACION SATISFACTORIA DEMOSTRACION ACEPTABLE NECESITA MEJORAR DEMOSTRACIÓN INACEPTABLE			
CARGO DEL EVALUADO:										
FECHA DE INGRESO:										
FECHA DE EVALUACIÓN:										
NOMBRE DEL EVALUADOR:										
CARGO DEL EVALUADOR:										
COMPORTAMIENTOS DESEADOS		5	4	3	2	1	COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS			
RESPONSABILIDAD							RESPONSABILIDAD			
Responde diligentemente por sus actos y responsabilidades asignadas							Responde deficientemente por sus actos, busca culpables y no se hace cargo de sus responsabilidades			
Cumple oportuna y eficientemente con todas las tareas que se le encomiendan							No cumple de manera oportuna y eficiente con todas las tareas que se le encomiendan			
Requiere de poca supervisión por su calidad en el trabajo							Necesita de altos niveles de supervisión y seguimiento, no muestra calidad en su trabajo			
HONESTIDAD							HONESTIDAD			
Hace uso de los recursos y suministros de la empresa para gestiones afines a su labor							Hace uso de los recursos y suministros de la empresa para gestiones ajenas a su labor			
Comunica oportunamente situaciones que afecten los recursos e imagen de la empresa							Oculta o manipula información que afecte los recursos e imagen de la empresa			
Muestra comportamientos profesionales y de alto sentido ético dentro del trabajo							Muestra comportamientos que van en contra del sentido ético y profesional			
Dedica sus horas laborables a ejecutar tareas propias de su labor asignada							No se dedica a cumplir sus actividades, pierde tiempo			
SERVICIO							SERVICIO			
Muestra actitud de servicio con los clientes internos y externos							No demuestra actitud de servicio con los clientes internos y externos			
Da prioridad a la atención y/o trato amable a clientes y/o compañeros de trabajo							No muestra amabilidad con sus clientes y compañeros de trabajo			
Genera soluciones efectivas a la demanda del cliente interno y externo							No aporta con soluciones efectivas en su puesto de trabajo, es reactivo			
TRABAJO EN EQUIPO							TRABAJO EN EQUIPO			
Muestra actitud positiva para integrarse al equipo							Muestra resistencia para integrarse al equipo			
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo							No colabora en la consecución de objetivos del equipo de trabajo, es individualista			
Denota disponibilidad para colaborar en los casos que se requiere							Muestra poca o nula predisposición para colaborar en los casos que se requiere			

Evita discordias y conflictos dentro del equipo de trabajo						Propicia discordias y conflictos dentro del equipo de trabajo
CALIDAD EN EL TRABAJO						CALIDAD EN EL TRABAJO
Realiza su trabajo de manera eficiente, confiable y con el menor número de errores						Realiza su trabajo de manera deficiente y poco confiable
Cumple adecuadamente las políticas y procesos establecidos para realizar sus tareas						No cumple las políticas y procesos establecidos, hace las cosas como el cree mejor
Se enfoca en el alcance de metas establecidas por la organización						No cumple en tiempos o con los resultados esperados
CAPACIDAD DE GESTION						CAPACIDAD DE GESTION
Mantiene habitualmente un adecuado ritmo de trabajo y enfoque						No mantiene el mismo ritmo de trabajo y enfoque, pierde las ganas fácilmente
Emplea todos los recursos a su disposición para lograr resultados esperados						No emplea los recursos a su disposición para lograr resultados esperados
Culmina todas sus tareas asignadas aún cuando se presenten dificultades						Abandona fácilmente las tareas asignadas cuando se presenten dificultades
PUNTAJE TOTAL (suma de todas las ponderaciones asignadas a los comportamientos)						
CALIFICACION DE EVALUACION (puntaje total dividido para el numero de comportamientos)						



Caravan Knight Ecuador S.A.
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Observaciones:

Recomendaciones: