



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
CARRERA DE INGENIERÍA EN EMPRESAS DE SERVICIOS Y
RECURSOS HUMANOS**

MODALIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS**

TEMA:

**DISEÑO DE UN PLAN DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN
E INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA EL LABORATORIO UNIDICE DE SANTO
DOMINGO DE LOS COLORADOS, PERÍODO 2016-2018**

AUTORA: MARÍA GABRIELA MORA CAMPANA

DIRECTOR: ING. CÉSAR AUGUSTO LARA ASCÚNTAR, MSc.

QUITO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORA.

AUTORA: María Gabriela Mora Campana

INSTITUCIÓN: Universidad Tecnológica Equinoccial.

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN: “Diseño de un plan de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para el laboratorio UNIDICE de Santo Domingo de los Colorados, período 2016-2018”

Fecha: 21 de agosto de 2015.

El contenido del presente trabajo es de exclusiva responsabilidad de la autora.

María Gabriela Mora Campana

C.I. 1104333750

INFORME DEL DIRECTOR.

Santo Domingo, 21 de agosto de 2015.

Ing.

Eve Cerón.

COORDINADORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS

Estimada Ingeniera:

En calidad de Director del trabajo de titulación del tema “DISEÑO DE UN PLAN DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA EL LABORATORIO UNIDICE DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS, PERÍODO 2016-2018”, propuesto por la Srta. María Gabriela Mora Campana, doy fe que ha sido elaborado bajo mi supervisión y control, luego de haber sido concluido el tratamiento de los contenidos se encuentra en condiciones de ser defendido.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

ING. CÉSAR AUGUSTO LARA ASCÚNTAR, MSc.
DIRECTOR.

DEDICATORIA.

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mis padres, Polivio Mora y Beatriz Campana por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. A mi hija, Zkarleth Pantoja porque tu amor y tu cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Aún a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas, te agradezco por ayudarme a encontrar el lado dulce de la vida. Fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis.

Gabriela Mora

AGRADECIMIENTO.

A Dios por haberme guiado y acompañado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, este logro se los debo a ustedes que me formaron con reglas y ciertas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron con constancia para alcanzar mis anhelos.

A mis hermanos Aldo Raúl, María Paulina, Carlos Alberto, por ser parte importante de mi vida llenándola siempre de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

A mi amor Javier Cuenca por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mi director de tesis Ing. César Lara, MSc por el apoyo y dedicación de tiempo en la realización de este trabajo, gracias por haber compartido conmigo sus conocimientos y su amistad.

Gabriela Mora

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL	i
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORA.	ii
INFORME DEL DIRECTOR.	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO 1.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 El problema de investigación.....	2
1.1.1 Problema a investigar.....	2
1.1.2 Objeto de estudio teórico.....	2
1.1.3 Objeto de estudio práctico.....	2
1.1.4 Planteamiento del problema.....	3
1.1.5 Formulación del problema.....	4
1.1.6 Sistematización del problema.....	4
1.1.7 Objetivo general.....	5
1.1.8 Objetivos específicos:	5
1.1.9 Justificaciones.....	5
1.2 Marco referencial.....	6
1.2.1 Marco teórico.....	6
1.2.1.1 Administración.....	6
1.2.1.1.1 Importancia de la administración.....	7
1.2.1.1.2 Procesos administrativos.....	7
1.2.1.2 Administración de recursos humanos.....	8
1.2.1.2.1 Importancia de la administración de recursos humanos.....	8
1.2.1.3 Gestión de talento humano.....	9

1.2.1.3.1	Importancia de la gestión de talento humano.....	9
1.2.1.3.2	Características de la gestión de talento humano.	9
1.2.1.4	Modelo de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.	10
1.2.1.4.1	Reclutamiento.	11
1.2.1.4.2	Selección.	12
1.2.1.4.3	Contratación.	14
1.2.1.4.4	Inducción.....	15
1.2.2	Marco conceptual.	17
1.2.2.1	Glosario de términos.	17
1.2.2.1.1	Personal.	17
1.2.2.1.2	Curriculum.	17
1.2.2.1.3	Formulario de solicitud de empleo.....	17
1.2.2.1.4	Agencias de contratación.	17
1.2.2.1.5	Anuncio.	18
1.2.2.1.6	Proceso de decisión.....	18
1.2.2.1.7	Entrevista de selección.....	18
1.2.2.1.8	Oferta por escrito.	18
1.2.2.1.9	Inducción a la organización.	18
CAPÍTULO 2.		19
MÉTODO.		19
2.1	Metodología general.	19
2.1.1	Nivel de estudio.	19
2.1.2	Modalidad de la investigación.	19
2.1.3	Tipos de investigación.	20
2.1.3.1	Investigación descriptiva.	20
2.1.3.2	Investigación de campo.....	20
2.1.4	Métodos.....	20
2.1.4.1	Método Inductivo - deductivo.....	20
2.1.4.2	Método Analítico - sintético.	20
2.1.5	Población y muestra.	21
2.1.5.1	Población.....	21
2.1.5.2	La muestra.....	22
2.1.6	Selección instrumentos de investigación.	22

2.1.6.1	Guía de entrevista.	22
2.1.6.2	Cuestionario.	22
2.1.7	Procesamiento de datos.	22
2.2	Metodología específica.	23
2.2.1	Metodología de recursos humanos.	23
2.2.1.1	Funciones que desempeñan los colaboradores de UNIDICE.	23
2.2.1.2	Elementos de estudio.	33
2.2.2	Metodología legal.	34
CAPÍTULO 3.		35
RESULTADOS.		35
3.1	Recolección y tratamiento de datos.	35
3.1.1	Entrevista dirigida al Dr. Jorge Maldonado, Gerente de UNIDICE.	35
3.1.2	Tabulación de la encuesta aplicada a los colaboradores de UNIDICE.	37
3.2	Presentación y análisis de resultados.	49
3.2.1	Objetivos de la propuesta.	49
3.2.1.1	Objetivo general.	49
3.2.1.2	Objetivos específicos.	49
3.2.2	Plan de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para el laboratorio UNIDICE.	49
3.2.2.1	Reclutamiento.	49
3.2.2.1.1	Reclutamiento interno.	50
3.2.2.1.2	Reclutamiento externo.	54
3.2.2.2	Selección.	57
3.2.2.2.1	Presentación del currículum.	58
3.2.2.2.2	Entrevista.	59
3.2.2.2.3	Investigación de referencias y antecedentes.	60
3.2.2.2.4	Pruebas antes del empleo.	60
3.2.2.2.5	Examen médico.	65
3.2.2.2.6	Decisión de contratar.	65
3.2.2.3	Contratación.	67
3.2.2.3.1	El contrato de trabajo.	68
3.2.2.4	Inducción.	73
3.2.2.4.1	Carta de bienvenida con los antecedentes de la empresa.	73

3.2.2.4.2	Mapa de las instalaciones.....	75
3.2.2.4.3	Descripción de puestos.....	76
3.2.2.4.4	Organigrama de Laboratorio UNIDICE.	76
3.2.2.4.5	Lista de los beneficios del empleado.	78
3.2.2.4.6	Procedimiento de seguridad y emergencia.....	81
CAPÍTULO 4.		92
DISCUSIÓN.....		92
4.1	Conclusiones.	92
4.2	Recomendaciones.	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.		94
ANEXOS.....		96

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura N° 1. 1. Árbol de problemas.	3
Figura N° 2. 1. Métodos específicos para resolver los objetivos.	23
Figura N° 2. 2. Esquema de investigación.	33
Figura N° 3. 1. Entrevista al Gerente de Laboratorio UNIDICE.	35
Figura N° 3. 2. Años de servicio en UNIDICE.	37
Figura N° 3. 3. Nivel de educación de los colaboradores de UNIDICE.	38
Figura N° 3. 4. Técnica de ingreso a laborar a Laboratorio UNIDICE.	39
Figura N° 3. 5. Cumplimiento de las expectativas del proceso de reclutamiento y selección de UNIDICE.	40
Figura N° 3. 6. Pruebas realizadas en el proceso de la selección de personal.	41
Figura N° 3. 7. Calificativo del proceso de reclutamiento y selección de UNIDICE.	42
Figura N° 3. 8. Tipo de inducción recibida al ingresar a Laboratorio UNIDICE.	43
Figura N° 3. 9. Calificativo del clima laboral en Laboratorio UNIDICE.	44
Figura N° 3. 10. Actividades acorde a los conocimientos y capacidades en cada puesto... ..	45
Figura N° 3. 11. Nivel de compromiso del personal de Laboratorio UNIDICE.	46
Figura N° 3. 12. Frecuencia de capacitación a los colaboradores.	47
Figura N° 3. 13. Aplicación de un plan de reclutamiento y selección.	48
Figura N° 3. 14. Convocatoria interna de Laboratorio UNIDICE.	50
Figura N° 3. 15. Formato de solicitud de empleo propuesto.	52
Figura N° 3. 16. Flujograma de reclutamiento interno.	53
Figura N° 3. 17. Convocatoria externa de Laboratorio UNIDICE.	54
Figura N° 3. 18. Formato de solicitud de empleo propuesto para la empresa.	55
Figura N° 3. 19. Flujograma de reclutamiento externo.	57
Figura N° 3. 20. Datos esenciales de la hoja de vida del aspirante propuestas.	58
Figura N° 3. 21. Formato de pruebas de candidatos para contratar.	65
Figura N° 3. 22. Flujograma de selección de personal.	67
Figura N° 3. 23. Flujograma de contratación de personal.	72
Figura N° 3. 24. Antecedentes y direccionamiento estratégico.	74
Figura N° 3. 25. Mapa de las instalaciones de Laboratorio UNIDICE.	75
Figura N° 3. 26. Organigrama estructural de Laboratorio UNIDICE.	77
Figura N° 3. 27. Señales de advertencia de peligro.	86

Figura N° 3. 28. Señales de prohibición.....	87
Figura N° 3. 29. Señales de obligación.	87
Figura N° 3. 30. Señales de obligación.	88
Figura N° 3. 31. Flujograma de inducción de personal.....	91

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla N° 2. 1. Elementos de la población de estudio.....	21
Tabla N° 3. 1. Años de servicio en UNIDICE.	37
Tabla N° 3. 2. Nivel de educación de los colaboradores de UNIDICE.....	38
Tabla N° 3. 3. Técnica de ingreso a laborar a Laboratorio UNIDICE.	39
Tabla N° 3. 4. Cumplimiento de las expectativas del proceso de reclutamiento y selección de UNIDICE.....	40
Tabla N° 3. 5. Pruebas realizadas en el proceso de la selección de personal.....	41
Tabla N° 3. 6. Calificativo del proceso de reclutamiento y selección de UNIDICE.	42
Tabla N° 3. 7. Tipo de inducción recibida al ingresar a Laboratorio UNIDICE.....	43
Tabla N° 3. 8. Calificativo del clima laboral en Laboratorio UNIDICE.....	44
Tabla N° 3. 9. Actividades acorde a los conocimientos y capacidades en cada puesto.	45
Tabla N° 3. 10. Nivel de compromiso del personal de Laboratorio UNIDICE.	46
Tabla N° 3. 11. Frecuencia de capacitación a los colaboradores.	47
Tabla N° 3. 12. Aplicación de un plan de reclutamiento y selección.....	48

RESUMEN.

El reclutar es atraer gente de manera oportuna en un número considerable con los atributos precisos acordes al puesto, aplicando lo necesario para que soliciten la vacante existente. Son pasos que a seguir para evidenciar y captar hacia la organización individuos calificados e idóneos, todo ello después de un proceso que sirve como filtro el cual será diseñado por el gerente del Laboratorio UNIDICE.

Un Plan de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de personal tiene que evidenciar en su diseño un objetivo, el cual será elegir candidatos apropiados para las vacantes existentes, que cumplan con los requerimientos del perfil. Estableciendo políticas, procesos y todo lo que se considere indispensable para la toma de decisiones sin que se sientan los participantes perjudicados en el proceso.

El no contar con un Plan de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de personal en Laboratorio UNIDICE se hace notorio puesto que no se aprovechan las aptitudes y capacidades de los colaboradores, provocando el bajo rendimiento de las actividades que desarrollan y muchas veces se genera duplicidad de acciones conllevando al despilfarro de recursos tanto económicos como humanos por la falta de tecnificación en el proceso de ubicación.

Con la fundamentación bibliográfica realizada y el proceso investigativo del trabajo de titulación se expone la solución a la problemática con el diseño de un subsistema de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para el Laboratorio UNIDICE, el cual consta de acciones necesarias para la selección de colaboradores idóneos para la empresa.

Palabras clave: Reclutamiento, selección, contratación e inducción.

ABSTRACT.

Recruiting is to attract people of an opportune way in a considerable number with the precise identical attributes to the position (place), applying the necessary thing in order that they request the existing vacancy. They are steps that to continuing to demonstrate and to catch towards the organization qualified and suitable individuals, all this after a process that serves as filter which will be designed by the manager of the Laboratory UNIDICE

Plan Recruitment, Selection, Recruitment and induction of staff must demonstrate an objective in its design, which will choose suitable candidates for the vacancies that meet the requirements of the profile. Establishing policies, processes and everything that is considered essential for making decisions without the participants harmed in the process feel.

Not to possess (Not to rely on) a Plan of Recruitment, Selection, Contracting and Induction of personnel in Laboratory UNIDICE becomes well-known since they do not take advantage of the aptitudes and capacities of the collaborators, provoking the low performance (yield) of the activities that they develop and often duplicity of actions (shares) is generated carrying to the squandering resource so much economic as human beings for the lack (mistake) of modernization in the process of location

With the bibliographical realized foundation and the process investigativo of the work of qualifications the solution is exposed to the problematics by the design of a subsystem of recruitment, selection, contracting and induction of personnel for the Laboratory UNIDICE, which consists of actions (shares) necessary for the selection of suitable collaborators for the company.

Keywords: Recruitment, selection, recruitment and induction.

CAPÍTULO 1.

INTRODUCCIÓN.

Las nuevas tendencias en la economía y del trabajo y la presencia dentro de las organizaciones de una tecnología cada vez más cambiante, manifiestan un reto progresivamente creciente para las empresas, que sólo las mejores preparadas podrán superar para asegurar su supervivencia. Se ha comprobado, en ocasiones a través de experiencias, que estar "mejor preparado" significa contar con un contingente humano integrado, sólidamente formado, motivado, comprometido, actuando coordinadamente y que aplique todo su potencial al logro de los objetivos corporativos.

Es por ello que la administración del talento humano tiene como una de sus tareas proporcionar las competencias requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. Las organizaciones dependen para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuentan.

La capacidad intelectual es la clave, y en la nueva economía global de la información, ésta será la que lleve al poder financiero a las empresas. Pero, sobre todo, un administrador debe concientizarse de que el Talento Humano es lo más importante y que sólo a través de un mejoramiento de la comunicación y la capacitación continua, se podrá llegar a tener un desarrollo pleno de los recursos y enfrentar los cambios exitosamente. Con éste objetivo se presenta la investigación dividida en siguientes capítulos:

En el capítulo I se detalla el problema de investigación, los objetos de estudio teórico y práctico, el planteamiento, formulación y sistematización del problema, además de los objetivos y la justificación del tema. Adicionalmente se describe el marco referencial en donde se contempla los temas y subtemas de las diferentes teorías que se derivan de las variables independiente y dependiente.

En el capítulo II se detalla la metodología general la cual describe el nivel de estudio, la modalidad de la investigación basada en los paradigmas cualitativo y cuantitativo mediante

el uso de los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación. También se procedió a analizar la población y muestra para la aplicación de encuesta y entrevista.

El capítulo III presenta los resultados del trabajo de campo en donde se corrobora las causas identificadas en el planteamiento del problema y cuyos manifiestos dieron la factibilidad para el desarrollo de la propuesta de PLAN DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA EL LABORATORIO UNIDICE, la misma que está diseñada con base en un modelo teórico y desarrollada bajo los conocimientos de la autora adquiridos durante la carrera universitaria.

El Capítulo IV presenta la discusión, la misma que presenta las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación.

1.1 El problema de investigación.

1.1.1 Problema a investigar.

El laboratorio Unidad de Diagnóstico Computarizado y Emergente - UNIDICE pese a que se encuentra varios años en el mercado de la ciudad de Santo Domingo brindando servicios de laboratorio clínico, ha presentado problemas de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, puesto que se evidencia una excesiva rotación de colaboradores y poco aprovechamiento de sus capacidades.

1.1.2 Objeto de estudio teórico.

Es la gestión del talento humano aplicado en los planes de recursos humanos: reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

1.1.3 Objeto de estudio práctico.

Es el área del departamento de recursos humanos del laboratorio UNIDICE y los planes de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

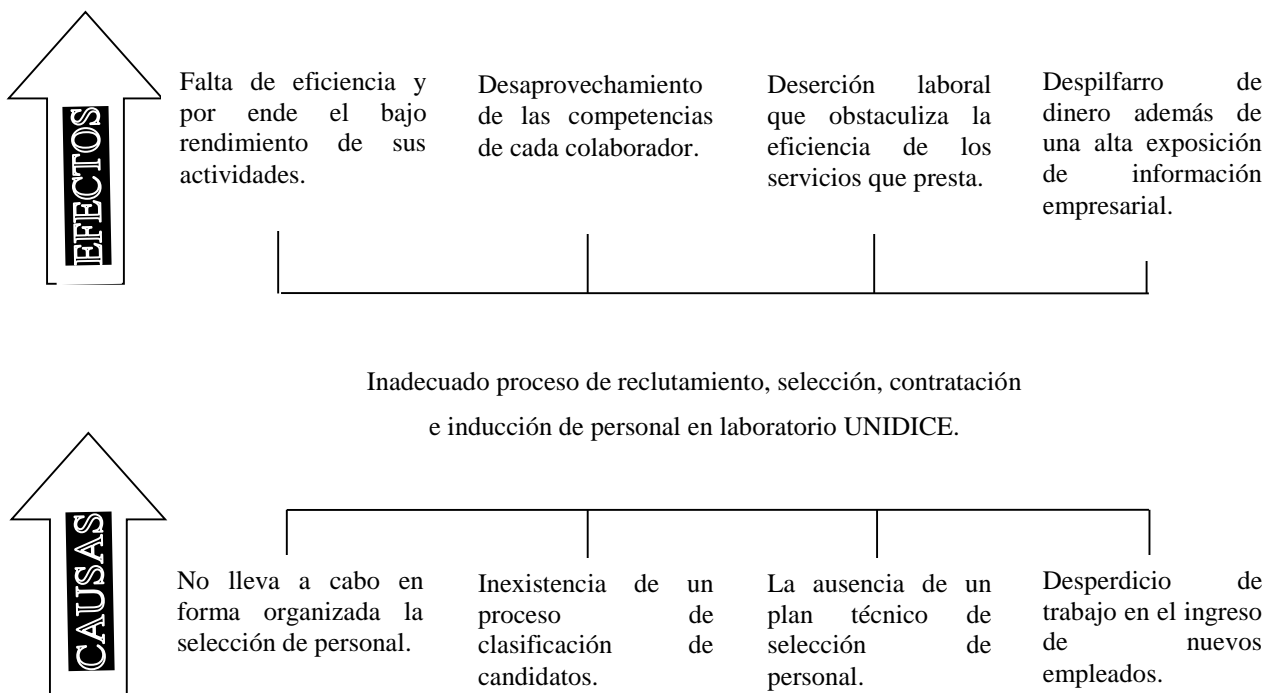
1.1.4 Planteamiento del problema.

La empresa Unidad de Diagnóstico Computarizado y Emergente - UNIDICE, se constituyó el 18 de abril de 1991, con la cantidad de diez socios. La idea nació de un grupo de médicos del Hospital Regional de Santo Domingo, quienes empezaron con pocos equipos para realizar diagnósticos y exámenes de laboratorio básicos.

Al transcurrir el tiempo y por las necesidades de los usuarios, se fue adquiriendo equipos más sofisticados y de alta tecnología, además del crecimiento del número de médicos especialistas en la ciudad fue otro factor que propició la conformación de este laboratorio.

Actualmente esta unidad de diagnóstico se ha constituido en una de las más prestigiosas de la localidad, ya que realiza exámenes a base de la utilización de tecnología de avanzada, con resultados garantizados e inmediatos, tales condiciones han permitido el crecimiento de la empresa a nivel regional. La empresa Unidad de Diagnóstico Computarizado y Emergente UNIDICE presenta la siguiente problemática producida por las siguientes causas.

Figura N° 1. 1. Árbol de problemas.



Fuente: Investigación (2015). *Técnica de Ishikawa*. Santo Domingo: Descripción de causas y efectos identificados en la Unidad de Diagnóstico Computarizado y Emergente UNIDICE. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

El laboratorio UNIDICE tiene un proceso inadecuado de selección de personal puesto que ha contratado colaboradores vía recomendaciones, compromisos o por mera intuición, lo cual provoca la falta de eficiencia y por ende el bajo rendimiento de sus actividades.

Desconocimiento del proceso de reclutamiento para la clasificación de candidatos idóneos para adaptarlos a la necesidad de la empresa, considerando su tiempo de aprendizaje y el nivel de ejecución de la tarea, ocasionando un notable desaprovechamiento de las competencias de cada colaborador.

En el laboratorio UNIDICE su proceso de selección de personal idóneo es inadecuado, razón por la cual se puede evidenciar que tiene un alto nivel de deserción laboral que obstaculiza la eficiencia de los servicios que presta.

Adicionalmente los tiempos desperdiciados en el proceso de ingreso e inducción de los nuevos empleados, provoca despilfarros de recursos económicos además de una alta exposición de la información confidencial de la empresa.

1.1.5 Formulación del problema.

¿Cómo mejorar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para el laboratorio UNIDICE de la ciudad de Santo Domingo?

1.1.6 Sistematización del problema.

¿Realizar un diagnóstico ayudará al laboratorio a conocer su situación actual?

¿Por qué UNIDICE no encuentra candidatos adecuados para cubrir las necesidades de la empresa en estudio?

¿Diseñar un adecuado proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal le permitirá a la empresa mejorar sus actividades diarias?

¿La capacitación en inducción es importante para brindar un buen servicio y atención al usuario?

1.1.7 Objetivo general.

Diseñar un plan de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para el laboratorio UNIDICE de Santo Domingo de los Colorados, período 2016-2018.

1.1.8 Objetivos específicos:

- ✓ Realizar un análisis situacional que permita determinar factores externos e internos beneficiosos para el laboratorio en estudio.
- ✓ Elaborar instrumentos de análisis para la selección de candidatos idóneos que aporten a los objetivos empresariales.
- ✓ Diseñar un proceso adecuado de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal a fin de solucionar el problema de investigación.

1.1.9 Justificaciones.

Toda empresa que se encuentra dispuesta y abierta al cambio en pos de explotar sus capacidades mejorando sus actividades cotidianas siempre absorbe todas las vivencias del pasado, tanto de sus clientes como de las organizaciones consideradas como competencia directa. A través de la innovación continua, las entidades se vuelven sostenibles en el mercado que se desenvuelven al ser altamente competitivas.

Razón por la cual es de suma importancia el estudio de un plan de reclutamiento y selección de personal, debido a que en la actualidad las empresas requieren para cada puesto de trabajo colaboradores motivados pero sobre todo altamente capacitados y siempre dispuestos a los cambios que se presentan en el mercado.

Para que una empresa pueda llegar a la consecución de sus objetivos y metas los colaboradores de la misma deben estar conscientes y dispuestos a enfrentar los cambios que pueden surgir en el día a día, y los encargados del reclutamiento de ese personal tienen que

conocer la importancia que tiene el planificar dicho proceso a fin de establecer las destrezas, actitudes y comportamientos que conduzcan al éxito corporativo.

Por todo lo expuesto con anterioridad se denota que en el Laboratorio UNIDICE se necesita un plan de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal que cuente con las herramientas necesarias para mejorar tanto las relaciones entre colaboradores como con los jefes y además que estos posean las destrezas y habilidades que impulsadas correctamente ayuden a alcanzar los objetivos propuestos para cada puesto, área y por ende la organización en conjunto.

Por último, el estudio será de relevante importancia para la empresa puesto que servirá de guía para que el encargado del reclutamiento de Recursos Humanos busque mejorar el desarrollo de actividades de sus colaboradores. Además, es necesario investigar aspectos que estén relacionados con esta especialidad, por ello resulta de mucho interés realizar el plan de reclutamiento y selección de personal que está encaminado a plasmar información sobre los procesos que se deben seguir para tales fines.

1.2 Marco referencial.

1.2.1 Marco teórico.

1.2.1.1 Administración.

La administración es lograr que el trabajo se haga a través de otros. No hay mejor manera de llegar a conocer a la competencia, a los clientes y al negocio, pero sin importar si empezaron su carrera desde abajo o con un nivel de supervisor, su labor como gerentes no es hacer el trabajo, sino ayudar a otros a hacer el suyo. (Admon Chuck, 2013., pág. 3).

Conjunto de actividades que incluye la planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control dirigidas a los recursos de una organización ya sean estos humanos, financieros, físicos y de información con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz. (Griffin, 2011, pág. 5).

1.2.1.1.1 Importancia de la administración.

Griffin (2011), “La importancia de la administración se fundamenta en cuanto al interés del gerente tomar la decisión tan rápido como sea posible, especialmente cuando este está interesado en ayudar a los subordinados a mejorar y desarrollar sus habilidades.” (pág. 561).

1.2.1.1.2 Procesos administrativos.

La administración incluye cuatro actividades básicas: planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control. Aunque hay una lógica básica para describir estas actividades en esta secuencia, la mayoría de los gerentes participa en más de una actividad en un momento con frecuencia van y vienen entre las actividades en formas impredecibles. (Griffin, 2011., pág. 8).

Proceso significa secuencia sistemática de funciones para realizar tareas; medios, métodos o maneras de ejecutar ciertas actividades. Se toma la administración como proceso para hacer énfasis en que los administradores, sin importar sus niveles ni funciones, se comprometen continuamente en actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar los objetivos deseados. (Chiavenato, 2009, pág. 46).

a) Planeación.

La planeación significa determinar cuáles son las metas organizacionales y los medios para lograrlas. Es una de las formas más efectivas para mejorar el desempeño la cual alienta a la gente para que trabaje más fuerte y en periodos extendidos, para que se comprometan con comportamientos directamente relacionados con el logro de metas, y para que piense mejores formas para realizar su trabajo. (Admon Chuck, 2013., pág. 5).

b) Organización.

Una vez que un gerente ha establecido metas y desarrollado un plan viable la siguiente función administrativa es organizar a las personas y los demás recursos necesarios para

realizar el plan. En específico la organización incluye determinar en qué forma agruparan las actividades y los recursos. (Griffin, 2011, pág. 8).

c) Dirección.

Admon Chuck (2013), menciona que “Liderar, incluye inspirar y motivar a los trabajadores que se esfuerzan para lograr las metas organizacionales. Todo mundo debe saber el plan, su estatus y las áreas que requieren atención especial.” (págs. 5-6).

d) Control.

Controlar es monitorear el progreso para lograr la meta y realizar las acciones correctivas necesarias cuando no hay progreso. El proceso básico de control incluye establecer estándares para lograr metas, comparar el desempeño real contra esos estándares y entonces, realizar cambios para que el desempeño vuelva a cumplir con los estándares. (Admon Chuck, 2013., pág. 6).

1.2.1.2 Administración de recursos humanos.

Snell & Bohlander (2013), los autores indican que la administración de recursos humanos “Es el proceso de administrar el talento humano para lograr los objetivos de una organización. El término capital humano se describe como el valor económico del conocimiento, las habilidades y capacidades de los empleados.” (pág. 4).

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea un nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen por niveles: nivel institucional de la organización, nivel intermedio y nivel operacional, constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización. (Chiavenato, 2009., pág. 81).

1.2.1.2.1 Importancia de la administración de recursos humanos.

Tener una buena comprensión de los recursos humanos es importante para los gerentes y empresarios de todo tipo, no sólo el personal de recursos humanos. Todos los gerentes son

responsables de al menos algunas de las actividades que entran en la categoría de administración de recursos humanos. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 4).

1.2.1.3 Gestión de talento humano.

Es la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la propia organización. La gestión de talento humano ha devenido en un mecanismo efectivo y fundamental para garantizar el cambio de las organizaciones y adaptarlas a las demandas crecientes del entorno social. Es un componente de la gerencia moderna y su fin principal consiste en promover el desarrollo de las competencias por medio de una labor coordinada y de estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento y el talento humano. (Arismendi, 2012, pág. 14).

La gestión de talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, los caracteres del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato, 2009., pág. 15).

1.2.1.3.1 Importancia de la gestión de talento humano.

Según Arismendi (2012), “La administración del talento humano es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura a través del esfuerzo humano coordinado.” (pág. 27).

1.2.1.3.2 Características de la gestión de talento humano.

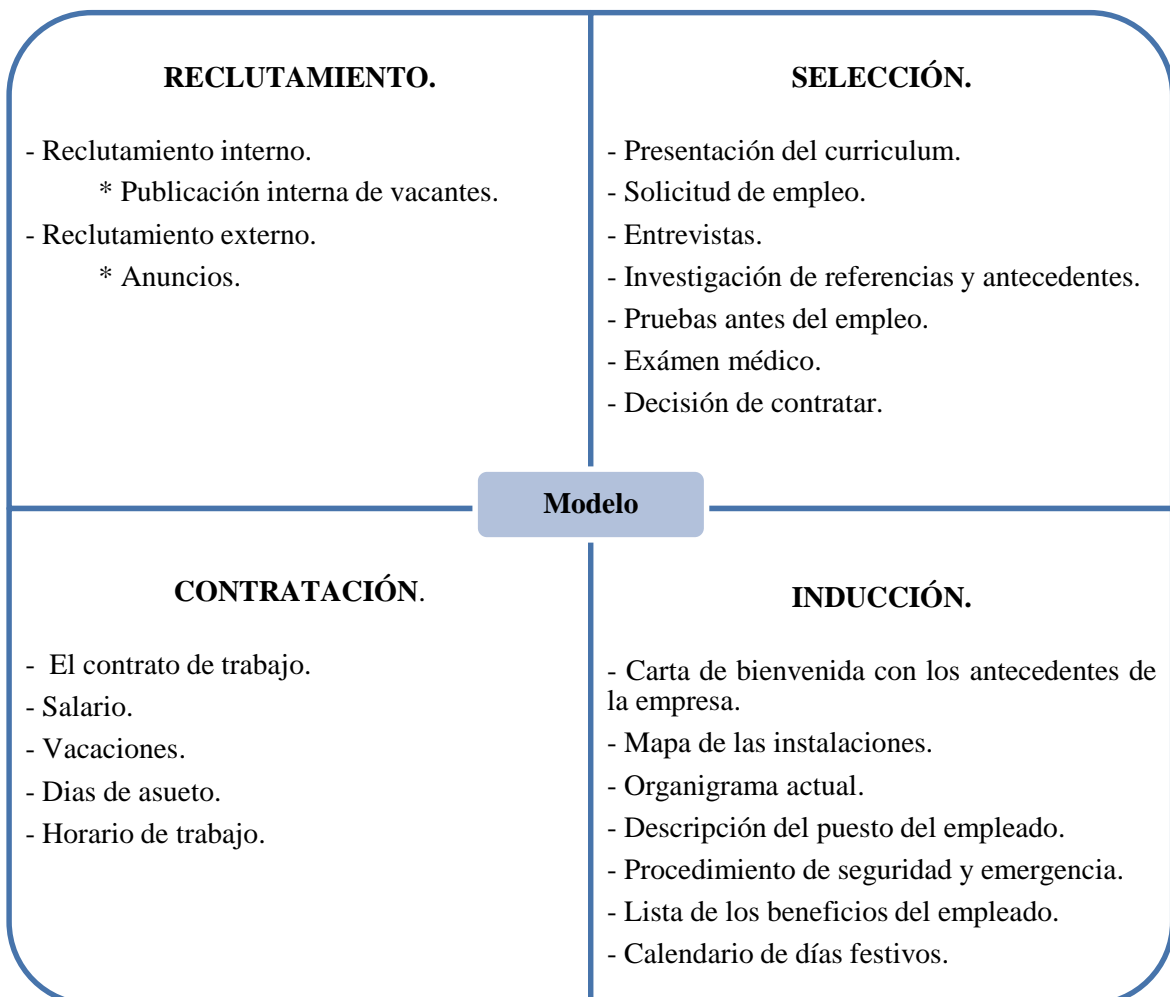
La gerencia no puede descuidar dentro del desarrollo del capital humano a sus trabajadores, todo lo contrario, debe motivárseles a que manifiesten su creatividad, potencial que traen consigo, capacitándolos y desarrollándoles sus habilidades a fin de formar un equipo de trabajo emprendedor que garantice el éxito de su gestión y que sus resultados beneficien a todos. (Arismendi, 2012, pág. 35).

1.2.1.4 Modelo de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

Para la elaboración del trabajo de titulación se toma como base el modelo de Snell Scott y George Bohlander, el mismo que contiene los siguientes pasos fundamentales:

- ✓ Reclutamiento.
- ✓ Selección.
- ✓ Contratación.
- ✓ Inducción.

Figura N° 1. 1. Modelo de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.



Fuente: Snell & Bohlander. (2013). *Administración de Recursos Humanos*, (p. 145.). México: Descripción del modelo de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para el Laboratorio UNIDICE.

1.2.1.4.1 Reclutamiento.

La información proporcionada por un análisis de puesto desempeña un papel esencial en la función de reclutamiento. La información básica y las calificaciones por lo general se encuentran en los anuncios de empleo, tanto si se colocaron en el boletín de la organización, en sitios de internet, en los anuncios clasificados o en las listas de agencias de empleo. La información proporciona una base para atraer a los solicitantes calificados y desanimar a los que no lo están. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 146).

Según Chiavenato (2009), “El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo.” (pág. 117)

a. Reclutamiento interno.

Según Arismendi (2012), “La utilización de fuentes internas presenta la oportunidad para los colaboradores de la empresa de ocupar los puestos vacantes mediante concursos internos logrando con ellos no sólo la posibilidad de un desarrollo ocupacional, sino también una efectiva estrategia motivacional.” (pág. 164).

Al presentarse una determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados mismos que pueden a través de un movimiento vertical (ascenso), horizontal (trasferidos) o diagonal (promoción). Exige el conocimiento previo de una serie de datos e informaciones relacionadas con los subsistemas como por ejemplo, resultados de evaluaciones, desempeño del candidato, análisis y descripción del cargo actual, entre otras. (Chiavenato, 2009., pág. 140)

b. Reclutamiento externo.

Para Chiavenato (2011), “El reclutamiento externo actúa sobre los candidatos que están en el mercado de recursos naturales, y por, lo tanto fuera de la organización, para someterlos a su proceso de selección de personal.” (pág. 142).

Según los autores Snell & Bohlander, “Los candidatos contratados desde el exterior, en particular para ciertos puestos técnicos y gerenciales, pueden ser una fuente de creatividad e innovación, y pueden traer consigo los últimos conocimientos adquiridos de sus empleadores anteriores.” (pág. 182)

1.2.1.4.2 Selección.

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

Para Alles (2012), “La selección es una actividad de clasificación donde se escoge a aquellos que tengan mayor probabilidad de adaptarse al cargo ofrecido para satisfacer las necesidades de la organización y del perfil deseado.” (pág. 168)

a. Presentación del currículum.

Los currículos y las cartas de presentación se han utilizado durante décadas para evaluar la idoneidad de los solicitantes, especialmente para puestos asalariados. Por lo general estos documentos son revisados por primera vez con la mirada puesta en que puede ser eliminado porque no tiene las destrezas, habilidades, educación, o la experiencia indicada en la descripción del puesto para la aplicación. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 247).

b. Solicitud de empleo.

“Las solicitudes de empleo proporcionan medios relativamente rápidos y sistemáticos para obtener una variedad de información sobre el solicitante como si cumple los requerimientos mínimos de experiencia, educación entre otros” (Snell & Bohlander, 2013, pág. 249).

c. Entrevistas.

Es común aplicar la entrevista a los participantes antes de una actividad en equipo o de una reunión. El entrevistador es por lo general un consultor. El propósito de la entrevista es explorar las maneras en que el grupo puede involucrar su eficiencia. Las entrevistas descubren opiniones y sentimientos positivos y negativos sobre muchos aspectos. (Guízar Montúfar, 2008).

d. Investigación de referencias y antecedentes.

Las organizaciones utilizan numerosas formas para verificar las referencias de los empleados. Generalmente, es preferible hacerlo telefónicamente para ahorrar tiempo y dinero y lograr mayor franqueza. Sin embargo también se utilizan el fax y el correo electrónico. La investigación de antecedentes se ha convertido en un procedimiento estándar en muchas empresas para prevenir una variedad de problemas que van desde la malversación y el robo de mercancía hasta la violencia laboral. (Snell & Bohlander, 2013, págs. 260-262).

e. Pruebas antes del empleo.

Según Snell & Bohlander (2013), "Una prueba antes del empleo es una medida estándar y objetiva de una muestra de comportamiento que se utiliza para medir el conocimiento, habilidades, capacidades y otras características de una persona en comparación con otras personas." (pág. 263).

f. Examen médico.

Es uno de los últimos pasos en el proceso de selección porque la ley prohíbe que sea practicado a un candidato antes de que él o ella reciban una oferta condicional de empleo. Un examen médico por lo general se hace para asegurar que la salud del solicitante es adecuada para cumplir con los requisitos del puesto. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 270).

g. La decisión de selección.

Según el autor Chiavenato (2007), “Decidir quién se une a nuestra organización puede ser un proceso complejo. Una mala decisión no solo tiene consecuencias para los responsables de la contratación, sino para el nuevo miembro contratado.” (pág. 298).

1.2.1.4.3 Contratación.

Snell & Bohlander (2013), indican que “La contratación es la materialización de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado la realización de un determinado trabajo o actividad.” (pág. 630).

a. El contrato de trabajo.

Snell & Bohlander (2013), expresan que "Cuando se concluyen las negociaciones el contrato de trabajo se convierte en un documento formal vinculante que lista los términos, condiciones y reglas bajo los cuales los empleados y gerentes acuerdan operar.” (pág. 631).

b. Salario.

Snell & Bohlander (2013), manifiestan que "Se denomina salario al dinero que una persona recibe como consecuencia de realizar un determinado servicio, dinero que se concede de forma regular cada cierto período de tiempo.” (pág. 632).

c. Vacaciones.

Los autores Snell & Bohlander (2013), dicen que "Las vacaciones son una prestación social que consiste en el descanso remunerado al que tiene derecho todo trabajador que hubiere prestado sus servicios a un empleador durante un año calendario.” (pág. 632).

d. Días de asueto.

Snell & Bohlander (2013), refieren que los días de asueto "Son días no hábiles para el trabajo, el trabajador pueda destinarlos con entera libertad, a celebrar las festividades cívicas o religiosas que se conmemoran en esas fechas." (pág. 633).

e. Horario de trabajo.

Se entiende por horario de trabajo la determinación de los momentos en que cada día se entra y se sale del trabajo. El horario concreta respecto a cada trabajador, la distribución de los periodos de trabajo hasta completar la jornada máxima legal o pactada entre las partes. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 635).

1.2.1.4.4 Inducción.

Para conseguir que los nuevos empleados tengan un buen comienzo, las organizaciones suelen ofrecer un programa de inducción formal. La inducción es el proceso formal para familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus puestos y sus unidades de trabajo. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 323).

a. Carta de bienvenida.

Tiene un solo propósito dar la bienvenida a un nuevo empleado en la organización y se recomienda su uso para hacer sentir bien recibido a quien recién se incorpora especialmente cuando es una sola o muy pocas personas que se suman a un equipo de trabajo ya constituido. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 324).

b. Mapa de las instalaciones.

Snell & Bohlander (2013), manifiestan que "El nuevo integrante de la empresa debe conocer las instalaciones de la organización, puesto que no solo es el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo las actividades organizacionales. (pág. 325).

c. Organigrama.

Franklin (2014), indica que el organigrama es la “Representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa o bien de alguna de sus áreas, que muestra qué unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría”. (pág. 198).

d. Descripción del puesto del empleado.

Snell & Bohlander (2013), indican que "La creación de la descripción del puesto a cubrir es un paso fundamental del proceso de contratación. Es necesario describir con precisión las tareas que desempeñará el nuevo empleado." (pág. 331).

e. Procedimiento de seguridad y emergencia.

Prevenir, identificar, controlar o minimizar los riesgos de accidentes que pueden originar daños a personas, instalaciones y al medio ambiente, para ello se debe mantener los equipos a utilizar en perfectas condiciones y preparar al personal para actuar con seguridad. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 335).

f. Beneficios del empleado.

Snell & Bohlander (2013), exterioriza que "Los beneficios adicionales son formas de compensación que se ofrecen a los empleados fuera de un salario o sueldo declarado." (pág. 337).

g. Calendario de días festivos.

Los días laborables son aquellos días que en el ámbito laboral se denomina día no laborable y en el ámbito procesal día no hábil, un día festivo es una fecha del calendario que se resalta de forma especial y habitualmente suele ser feriado. (Snell & Bohlander, 2013, pág. 341).

1.2.2 Marco conceptual.

1.2.2.1 Glosario de términos.

1.2.2.1.1 Personal.

La autora Lourdes Munch establece que son todos los individuos involucrados en la transformación de una empresa y que deben tener dotes especiales como son: entusiasmo, optimismo, perseverancia, creatividad, análisis del desempeño y solución del problema.

1.2.2.1.2 Curriculum.

El académico Henry Pinargote manifiesta que son todas las experiencias, actividades, y métodos de aprendizaje que las personas presentan para darse a conocer como profesionales y que por lo general se plasman en documentos impresos.

1.2.2.1.3 Formulario de solicitud de empleo.

Martha Alles lo describe como un formulario que tiene la finalidad de conocer o presentar la experiencia profesional y personal del postulante, así como conocer algunos otros datos que servirán en un futuro al empleador para analizar al aspirante que va a ocupar la vacante disponible.

1.2.2.1.4 Agencias de contratación.

Para Idalberto Chiavenato menciona que se encargan de buscar a jefes y directivos de empresas, por medio de sus contactos, creando así una base de datos de aquellos que están interesados en obtener una mejor oferta de crecimiento profesional, esto permitirá que los postulantes no sean únicamente los que se encuentren sin trabajo sino más bien candidatos que se encuentren trabajando para otras empresas y que puedan ser de apoyo para la organización.

1.2.2.1.5 Anuncio.

Para que el anuncio sea preciso es importante colocar la información de manera clara, por tal razón Martha Alles menciona las partes indispensables que debe contener un anuncio, las cuales son: definición de la empresa, descripción de la posición, requisitos, competencias, y frase que indique lo que se ofrece.

1.2.2.1.6 Proceso de decisión.

Para Idalberto Chiavenato, el tener claro las características del cargo y los candidatos postulantes, se puede calificar a los mismos para ocupar el cargo con base en tres modelos de decisión: modelo de colocación, modelo de selección y modelo de clasificación.

1.2.2.1.7 Entrevista de selección.

Para el autor Thomas Wheelen es la técnica más utilizada la cual permite la interrelación entre dos personas que interactúan entre sí para obtener información que tenga que ver con el cargo a ser cubierto, además, el aspirante debe tener la confiabilidad ya que la misma deberá ser comparable a través del tiempo.

1.2.2.1.8 Oferta por escrito.

Para Martha Alles es el proceso de darle formalidad a la negociación en donde conste los acuerdos a los que se ha llegado y de esa manera tener seguridad que las partes se comprometan con lo que se acordó de manera verbal, en pocas palabras la oferta evitará futuras confusiones sobre los términos de contratación.

1.2.2.1.9 Inducción a la organización.

Según Martha Alles tiene que ver con el conocimiento que la persona que ingresa a la organización debe recibir respecto a la historia de la empresa, su estructura, mercado y esquema comercial, además de las políticas, higiene, seguridad, medio ambiente, programas de salud laboral, calidad, cultura, misión, visión y valores .

CAPÍTULO 2.

MÉTODO.

2.1 Metodología general.

2.1.1 Nivel de estudio.

El trabajo de titulación participó de varios niveles de estudio como el exploratorio, descriptivo y explicativo puesto que se buscó fuentes de información que llevaron a realizar un análisis del proceso utilizado en UNIDICE para realizar las fases de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal; de igual manera se describieron, analizaron e interpretaron los hallazgos que se encuentran en la etapa de diagnóstico de la situación que involucra el problema; además se formuló un análisis explicativo de los resultados mediante parámetros estadísticos de medición, verificando las variables que determinan la causa y el efecto del problema de investigación.

2.1.2 Modalidad de la investigación.

Este trabajo de investigación está basado en la modalidad cuali-cuantitativa, con mayor tendencia a lo cualitativo, debido a que se enfoca en los niveles de desempeño de los empleados, además se estableció lo siguiente:

- ✓ Cualitativo porque se comprueba su aplicación al momento de realizar la investigación con el personal que integra el laboratorio.
- ✓ Cuantitativo porque se verificó su aplicación al momento de realizar las entrevistas y encuestas, y con base en ello se buscaron soluciones y alternativas para mejorar los niveles de desempeño de los colaboradores de UNIDICE.

2.1.3 Tipos de investigación.

2.1.3.1 Investigación descriptiva.

Describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, en el estudio actual sirvió para identificar las causas y efectos que provocan el problema de investigación y permitió búsqueda de una definición que ayude a tener una idea clara de las debilidades existentes en el Laboratorio UNIDICE.

2.1.3.2 Investigación de campo.

Corresponde a la aplicación de técnicas de recolección de información en el lugar de los hechos para su posterior análisis y validación. Fue de ayuda en la investigación puesto que permitió recabar los datos necesarios para el diseño del Plan de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de personal para el Laboratorio UNIDICE.

2.1.4 Métodos.

2.1.4.1 Método Inductivo - deductivo.

Es un procedimiento a través del cual se logra inferir cierta propiedad o relación a partir de los hechos particulares a los generales. Fue de gran ayuda para la investigación al momento de determinar las causas y efectos de la problemática del Laboratorio UNIDICE.

2.1.4.2 Método Analítico - sintético.

Lo analítico implica la separación de un todo en sus partes o elementos que lo constituyen y la síntesis implica unir los elementos para formar un todo, en el caso del Laboratorio UNIDICE una vez que se identificó el problema se estudió el por qué de cada una de las causas y efectos que originan la situación no deseada, y con base en ello se proponen las soluciones necesarias.

2.1.5 Población y muestra.

2.1.5.1 Población.

El universo de la investigación corresponde al personal que labora en la Unidad de Diagnóstico Computarizado y Emergente UNIDICE, el mismo que está compuesto por 25 colaboradores a quienes se aplicaron cuestionarios y la respectiva entrevista al gerente.

Para los aspirantes que desean ocupar los diferentes cargos en la empresa en estudio, se hizo necesario detallar los puestos de trabajo existentes en UNIDICE:

- ✓ Gerente general.
- ✓ Contador (a)
- ✓ Auxiliar contable.
- ✓ Financiero.
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Responsable administrativo
- ✓ Asistente administrativa.
- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Impulsador de ventas.
- ✓ Laboratorista.
- ✓ Auxiliar de laboratorista.
- ✓ Mensajero.
- ✓ Asesor Jurídico.
- ✓ Limpieza.
- ✓ Guardianía.

Tabla N° 2. 1. Elementos de la población de estudio.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Gerente.	1
Colaboradores	25

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo*. Santo Domingo: Elementos que conforman la población de estudio y de donde se obtendrá una muestra para la recolección de datos. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

2.1.5.2 La muestra.

En la investigación que se realizó en la empresa Unidad de Diagnóstico Computarizado y Emergente UNIDICE, no se procedió a calcular muestra porque el número de empleados son 25, por lo tanto se tomó al total de la población para el levantamiento de datos.

2.1.6 Selección instrumentos de investigación.

2.1.6.1 Guía de entrevista.

Sirve para advertir hechos como se manifiestan en la realidad y redactarlos para constatar sus procesos, se planifica en forma sistemática y está sujeta a comprobación. Se aplicó al gerente general para averiguar la relación y comunicación entre el personal y sus diferentes acciones y actitudes. (Ver anexo A).

2.1.6.2 Cuestionario.

Con ésta técnica se obtuvieron datos o información de varias personas. Se aplicó a todos los empleados que integran el laboratorio UNIDICE con el fin de determinar las necesidades que existen, permitieron conocer cuáles son los procedimientos para la incorporación, colocación, recompensa, retención y monitoreo de colaboradores, y con base en los hallazgos se desarrolla la propuesta para elevar los niveles de desempeño. (Ver anexo B).

2.1.7 Procesamiento de datos.

Se realizó mediante fichas de observación, bibliográfica, nemotécnica, libreta de anotaciones, flash memory y un ordenador; mientras que para la recolección de datos del personal se acudió a registros y material documental interno de laboratorio UNIDICE en el cual se evidenció sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal utilizado, además de la aplicación de la encuesta al personal.

Las tabulaciones de datos y su respectivo resultado, son realizados en forma manual, presentado en tablas y figuras; en cambio para el análisis e interpretación se emplearon indicadores estadísticos como porcentajes, utilizando el programa Excel.

2.2 Metodología específica.

Figura N° 2. 1. Métodos específicos para resolver los objetivos.

Objetivos específicos	Métodos específicos
Elaborar las fases de reclutamiento interno y externo de personal para laboratorio UNIDICE.	Detalle en un cuadro con texto las competencias que deben cumplir cada uno de sus colaboradores.
Diseñar instrumentos de análisis para la selección de candidatos.	Elaboración de instrumentos idóneos de análisis para una óptima selección de candidatos para Laboratorios UNIDICE.
Estipular los lineamientos necesarios para la etapa de contratación en laboratorio UNIDICE.	Diseño del documento de trabajo donde se incluya las políticas laborales, salarios, vacaciones, días de asueto y horarios de entrada y salida.
Establecer los parámetros ineludibles para la inducción del personal.	Desarrollo del contenido necesario para una inducción efectiva en laboratorio UNIDICE.

Fuente: Investigación (2015). *Laboratorios UNIDICE*. Santo Domingo: Métodos específicos para resolver cada objetivo específico propuesto en este trabajo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

2.2.1 Metodología de recursos humanos.

2.2.1.1 Funciones que desempeñan los colaboradores de UNIDICE.

Actividades esenciales del gerente general

- ✓ Asesora a los accionistas en asuntos de desarrollo optimización de recursos y de administración de bienes y servicios de la empresa.
- ✓ Programar, dirigir y controlar las actividades de los procesos administrativos del laboratorio, de conformidad con las políticas empresariales, leyes, normas y reglamentos vigentes por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- ✓ Coordina, dirige y supervisa el uso de bienes y equipos, mantenimiento de: bienes, equipos e infraestructura, entre otros.

- ✓ Dirige coordina y controlar el diseño e implementación de las políticas, normas e instrumentos técnicos de administración de desarrollo institucional, de gestión de servicios administrativos para el laboratorio .
- ✓ Coordina y supervisa el inicio, ejecución y terminación de los procesos de contratación con proveedores de materiales para el laboratorio en función de los lineamientos legales vigentes.
- ✓ Coordina la implementación de normas, sistemas, manuales, herramientas y guías que faciliten y viabilicen los procedimientos administrativos propios del laboratorio.
- ✓ Coordina la supervisión y cumplimiento de los procesos de contratación establecidos en el plan operativo anual y en el plan anual de contrataciones para materiales del laboratorio.
- ✓ Supervisa y controla el plan de mantenimiento de los equipos y bienes del laboratorio así como la asignación y distribución de los mismos entre los empleados de la empresa.
- ✓ Coordina, supervisa y controla la adquisición y provisión de insumos, equipos y materiales necesarios para el buen funcionamiento del laboratorio y de las unidades operativas del mismo.

Actividades esenciales del asesor jurídico.

- ✓ Prepara proyectos de informes de asesoría legal para la fase precontractual, contractual y pos contractual de los procesos en adquisición de bienes y servicios laborales, incluidos los de consultoría.
- ✓ Ejecuta gestiones pertinentes a trámites legales, judiciales y extrajudiciales relacionados con el laboratorio.
- ✓ Elabora informes sobre el avance de trámites administrativos, judiciales y laborales en caso de existir.
- ✓ Asiste a todo el personal del laboratorio en procesos de asesoría, orientación y apoyo técnico jurídico, a fin de evitar errores por el desconocimiento de la ley.
- ✓ Archiva y custodia de la información de la procuraduría jurídica.
- ✓ Asiste a las audiencias civiles, de trabajo, penales que tuviere el laboratorio.

Actividades esenciales de la asistente administrativa.

- ✓ Participar en la elaboración del presupuesto del laboratorio y en el análisis de procedimientos y métodos trabajo.
- ✓ Llenar los formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos como proveedores, pagos de servicios, subvenciones, aportes al seguro y otras asignaciones.
- ✓ Llevar el registro y control de los fondos fijos, avances a justificar y fondos de caja chica.
- ✓ Revisión de facturas de proveedores, comprobantes de gastos, documentos internos y armado de archivos generales de la empresa.
- ✓ Suministrar materiales y equipos para el personal que trabaja en laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., y controlar las salidas en coordinación con contabilidad.
- ✓ Recibir y coordinar las solicitudes de mantenimiento de equipos, máquinas y edificios.
- ✓ Mantener actualizada la base de archivos activos y pasivos del laboratorio para realizar acciones de seguimiento de las actividades por puestos.
- ✓ Atender de manera cordial tanto a los clientes internos como los externos dando soluciones a las inquietudes presentadas al momento.
- ✓ Mantener informado al gerente general sobre la marcha institucional, flujos de clientes y gasto de materiales de cada puesto de trabajo.

Actividades esenciales del responsable administrativo.

- ✓ Dirige y controla las actividades de los procesos administrativos bajo su dependencia, de conformidad con las políticas institucionales y leyes, normas y reglamentos vigentes especialmente tributación y laboral.
- ✓ Responsable de realizar levantamiento de información para planes de capacitación, vacaciones y de mejoramiento del clima y cultura organizacional.
- ✓ Realiza y poya la elaboración de la nómina y de las planillas de aportes al IESS.
- ✓ Realiza los diagnósticos de Talento Humano, funcionamiento de la estructura organizacional y de la planificación estratégica interna especialmente en lo referente al área a su cargo.

- ✓ Elabora informes técnicos y legales para movimientos de personal por necesidad institucional.
- ✓ Maneja el archivo y la documentación personal de todos los colaboradores del laboratorio.
- ✓ Levanta información para el diseño o rediseño de procesos institucionales de contratación y administración de personal dentro de cada una de las dependencias existentes en UNIDICE Cía. Ltda.

Actividades esenciales de la recepcionista y atención al cliente.

- ✓ Recpta documentos, los organiza y los ingresa al sistema del laboratorio, recepta solicitudes y documentos propios de la operatividad de la empresa, controla la recepción de resultados para la entrega a los clientes.
- ✓ Atiende llamadas telefónicas y las transfiere a las diferentes áreas del laboratorio, además recepta clientes para darles el turno para generación de muestras para los exámenes correspondientes.
- ✓ Recibe y entrega correspondencia que ingresa a la empresa para cada uno de las áreas operativas y administrativas del laboratorio.
- ✓ Recibe los pedidos de cada uno de los departamentos con sus diferentes necesidades y los canaliza con el administrador del laboratorio.
- ✓ Elabora informes de personas que ingresan al laboratorio para control de contabilidad.
- ✓ Informa a los clientes sobre los servicios, departamentos y personas que laboran en la empresa y la calidad de lo ofertado.
- ✓ Orienta a los clientes sobre los diferentes servicios existentes en los laboratorios UNIDICE Cía. Ltda.

Actividades esenciales del responsable financiero.

- ✓ Dirigir, planificar, coordinar, y controlar los procesos de la gestión financiera, de conformidad con las políticas emanadas por los accionistas del laboratorio respetando las leyes, normas y reglamentos pertinentes.

- ✓ Administrar la gestión financiera del laboratorio, conforme los lineamientos estratégicos, técnicos y operativos propuesto por la gerencia de la empresa.
- ✓ Administrar los procedimientos y normas de seguridad para el buen uso del Sistema de Pagos Interbancarios propuesto por la gerencia.
- ✓ Recibe los pedidos de cada uno de los departamentos con sus diferentes necesidades y los canaliza con el administrador del laboratorio.
- ✓ Elabora informes de personas que ingresan al laboratorio para control de contabilidad.
- ✓ Coordinar y supervisar la gestión del pago de todos los procesos de contratación que se ejecutan en el laboratorio.
- ✓ Elabora informes financieros para uso gerencial interno y externo, y supervisa los estados financieros de la empresa.
- ✓ Supervisar y controlar la ejecución de los procesos contables, presupuestarios, a fin de que se cumplan con las normas vigentes y la planificación de laboratorios UNIDICE Cía. Ltda.

Actividades esenciales del contador general.

- ✓ Organizar la contabilidad de laboratorios UNIDICE Cía. Ltda., de acuerdo a los principios y normas de la contabilidad.
- ✓ Consolidar la información en reportes financieros: Balance General, Balance de Resultados, Flujos de Caja, Cédulas Presupuestarias.
- ✓ Registrar y controlar los auxiliares que respalden los reportes financieros como: bancos, anticipos contractuales, gestión tributaria, ingresos y egresos.
- ✓ Verificar los saldos contables y presupuestarios
- ✓ Elaborar los comprobantes de ingresos y egresos así como las respectivas retenciones a los proveedores.
- ✓ Registrar las transacciones contables en los respectivos libros: diarios, mayores contables y los respectivos kardex de control.
- ✓ Coordinar con cada uno de los departamentos el control de los diferentes materiales necesarios para el desarrollo de las actividades y contabilizar las existencias.

Actividades esenciales del asistente contable.

- ✓ Realizar los registros contables de laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de acuerdo a los principios y normas de la contabilidad en un sistema autorizado por el SRI.
- ✓ Ingresar los movimientos contables en el sistema como libro caja, registro de ingresos, registro de compras, trámites tributarios, entre otros.
- ✓ Registrar los auxiliares que respalden los reportes financieros como: bancos, anticipos contractuales.
- ✓ Ingresar los saldos contables y presupuestarios al sistema de manera ordenada.
- ✓ Ingresar las respectivas retenciones a los proveedores al sistema.
- ✓ Ingresar al sistema las transacciones contables en los respectivos módulos para el control del contador general.
- ✓ Ingresar los materiales adquiridos por el laboratorio para su respectivo control y contabilización de las existencias.

Actividades esenciales del responsable de recursos humanos.

- ✓ Es responsable de registrar los contratos firmados con el personal del laboratorio enmarcado en el código del trabajo.
- ✓ Responsable de realizar levantamiento de información para planes de capacitación, vacaciones y de mejoramiento del clima y cultura organizacional.
- ✓ Realiza y poya la elaboración de la nómina y de las planillas de aportes al IESS.
- ✓ Realiza los diagnósticos de Talento Humano, funcionamiento de la estructura organizacional y de la planificación estratégica interna especialmente en lo referente al área a su cargo.
- ✓ Elabora informes técnicos y legales para movimientos de personal por necesidad institucional.
- ✓ Maneja el archivo y la documentación personal de todos los colaboradores del laboratorio.
- ✓ Levanta información para el diseño o rediseño de procesos institucionales de contratación y administración de personal dentro de cada una de las dependencias existentes en UNIDICE Cía. Ltda.

Actividades esenciales del impulsador / vendedor.

- ✓ Comunicar adecuadamente a los clientes acerca de los productos y/o servicios que comercializa como: mensajes promocionales, slogans, información técnica.
- ✓ Asesorar a los clientes acerca de los productos o servicios que ofrece el laboratorio para satisfacer necesidades y deseos del entorno de la salud.
- ✓ Retroalimentar a los clientes empresariales sobre los canales adecuados para satisfacer inquietudes respecto a actividades de la competencia.
- ✓ Solucionar problemas que tenga el cliente frente a las disposiciones legales para la realización de servicios médicos.
- ✓ Administrar íntegramente el territorio empresarial fijando objetivos y diseñando estrategias para mantener satisfechos a los clientes.
- ✓ Conocer las necesidades de los clientes en cuanto a calidad de exámenes y exactitud de los diagnósticos para comunicarlos al equipo de laboratoristas.
- ✓ Fortalecer las relaciones con los clientes, asesorando de manera adecuada los materiales utilizados en los procesos de los servicios ofertados.
- ✓ Definir las necesidades de material publicitario para promocionar los productos y servicios ofertados por Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda.
- ✓ Mantener informado al gerente general sobre nuevos clientes o convenios a realizar con empresas para ofertar los productos y servicios de Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda.

Actividades esenciales del laboratorista.

- ✓ Preparar y clasificar las muestras biológicas y materiales para la recolección.
- ✓ Seleccionar y preparar los materiales para los diversos exámenes y extracción de sangre.
- ✓ Registrar y llevar los controles de los materiales del laboratorio.
- ✓ Preparar los reactivos químicos, soluciones y colorantes de acuerdo a las especificaciones solicitadas por el profesional solicitante.
- ✓ Manejar de manera adecuada los equipos y materiales asignados al laboratorio.
- ✓ Mantener en orden y limpio los equipos y lugar de trabajo, en caso de anomalías realizar los reportes del caso.

- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral establecidos por la organización.
- ✓ Controlar los empaques, rótulos y embalaje de los productos del laboratorio.
- ✓ Elaborar los informes de exámenes y de las actividades del departamento de laboratorio.

Actividades esenciales del asistente de laboratorio.

- ✓ Registrar los materiales del laboratorio e informar a los laboratoristas para su respectivo control.
- ✓ Copiar y transcribir los resultados de los exámenes de laboratoristas.
- ✓ Lavar y esterilizar los materiales e instrumental de trabajo del laboratorio.
- ✓ Llevar el control y registro de los pacientes atendidos diariamente y guardar sigilo de la información archivada.
- ✓ Ayudar a los laboratoristas a preparar las pruebas.
- ✓ Realizar las coloraciones sencillas y participar en la realización de exámenes de rutina.
- ✓ Empacar y rotular los productos y materiales del laboratorio.
- ✓ Mantener limpio y ordenado los equipos del laboratorio en coordinación con los especialistas.

Actividades esenciales del responsable de servicios.

- ✓ Coordina el desarrollo de la gestión administrativa y de servicios del laboratorio, en función de la planificación estratégica institucional.
- ✓ Coordina con todo el personal de servicios el mantenimiento, guardianía, mensajería y limpieza de la institución la ejecución de planes de prevención y contingencias.
- ✓ Supervisa y controla todas las instalaciones y seguridades del edificio del laboratorio.
- ✓ Elabora el Plan de mantenimiento anual de los muebles e instalaciones de la empresa con los requerimientos de materiales necesarios para cumplir con su objetivo.
- ✓ Supervisa y controla la utilización y optimización de los recursos materiales y suministros que permitan el cumplimiento eficiente de la gestión del laboratorio.

- ✓ Realiza informes sobre el cumplimiento de los planes de mantenimiento, guardianía, mensajería y limpieza del edificio del laboratorio.
- ✓ Elabora el plan de mantenimiento del sistema eléctrico, ventilación, enfriamiento, limpieza diaria, pintura interna y externa y sistemas de abastecimiento de agua existentes en el edificio del laboratorio.
- ✓ Verifica que el funcionamiento de los equipos eléctricos y electrónicos y de los laboratorios se ajuste a los requerimientos técnicos solicitados por los laboratorista.

Actividades esenciales de la guardianía.

- ✓ Coordina la vigilancia de los bienes muebles, equipos, del edificio de los laboratorios UNIDICE Cía. Ltda.
- ✓ Coordina los controles de identidad en el acceso al edificio por ningún motivo podrá retener la identificación personal de los clientes, será solo para control.
- ✓ Evitar que se comentan actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección, dentro de las instalaciones del edificio donde funciona el laboratorio.
- ✓ Poner inmediatamente a órdenes de las fuerzas de seguridad pública los delincuentes atrapados en perjuicio de los bienes bajo su responsabilidad o custodia.
- ✓ Efectuar la protección recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos que se hayan generado en el laboratorio.
- ✓ Verifica que el funcionamiento de la central de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las mismas que se produzcan, cuya realización corresponda a la seguridad del laboratorio.

Actividades esenciales del mensajero.

- ✓ Receipta, ordena y distribuye correspondencia en las diferentes dependencias del laboratorio.
- ✓ Opera equipos de fotocopiado, impresoras y otros de fácil manejo.
- ✓ Realiza la entrega de documentos oficiales en otras instituciones o empresas que son clientes fijos.
- ✓ Apoya en la realización de depósitos y transferencias en instituciones bancarias.

- ✓ Guía e informa al público en asuntos relacionados con servicios, horarios de atención, localización de personas u oficinas.
- ✓ Realiza compras menores de suministros y materiales de oficina.
- ✓ Realiza la limpieza, mantenimiento y cuidado de las instalaciones del laboratorio asignadas, mediante la utilización de las herramientas y equipos propios.
- ✓ Apoya en el traslado y buen uso de bienes muebles, materiales de oficina y equipos en general.

Actividades esenciales de la limpieza.

- ✓ Planificar que las instalaciones de la empresa se encuentren en buen estado y acordes para el desarrollo de las funciones de cada persona del laboratorio.
- ✓ Observar y velar que estén en buen funcionamiento las instalaciones como baños y comedor para brindar un ambiente estable y seguro al personal de la empresa.
- ✓ Mantener el inventario de los productos de limpieza que cumplan con los requerimientos del personal de la empresa.
- ✓ Proponer la compra de productos nuevos que cumplan especificaciones técnicas en el mantenimiento del edificio y sus instalaciones.
- ✓ Administrar los insumos que sirven para la limpieza de las áreas del laboratorio y del edificio en general.
- ✓ Informa al gerente general y al responsable de servicios generales el funcionamiento y desempeño de sus actividades.
- ✓ Ayuda en la limpieza, mantenimiento y cuidado de las instalaciones del laboratorio asignadas, mediante la utilización de las herramientas y equipos propios de la empresa y del área.
- ✓ Cumplir con las normas de mantenimiento y limpieza propuesta por la gerencia general y el responsable de servicios.

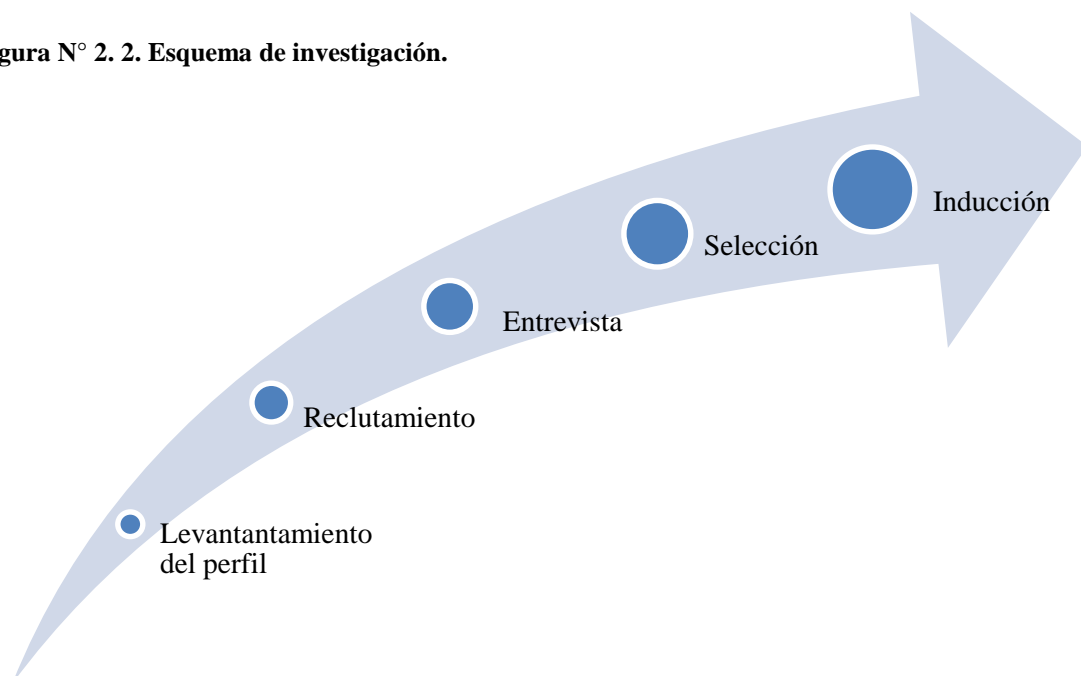
2.2.1.2 Elementos de estudio.

En materia de reclutamiento y selección de personal la metodología específica de recursos humanos tiene que ver con un cuidadoso diagnóstico, ya que se trata de resolver problemas de la empresa y mejorar los procesos de reclutamiento y selección de la organización.

Por otra parte, en lo externo se exploran las fuentes proveedoras de recursos humanos que le interesan a la empresa para concentrar en ella sus esfuerzos de comunicación y de atracción, estas fuentes proveedoras son las conocidas como fuentes de reclutamiento que representan los puntos específicos sobre los cuales inciden las respectivas técnicas.

Se trata de un asunto de localización, ¿dónde buscar los candidatos deseados?, es por ello que se hizo necesario verificar que las fuentes de reclutamiento sean las áreas del mercado de recursos humanos exploradas por los mecanismos de atracción, es decir, estas fuentes fueron diagnosticadas y localizadas por la empresa por medio de múltiples técnicas de comunicación, en este proceso se debe diferenciar entre candidatos disponibles y potenciales, de acuerdo al siguiente esquema:

Figura N° 2. 2. Esquema de investigación.



Fuente: Investigación (2015). *Laboratorios UNIDICE*. Santo Domingo: Esquema para el desarrollo de la propuesta de plan de titulación. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

2.2.2 Metodología legal.

Para el trabajo de titulación se consideró dentro de la metodología legal al código de trabajo vigente en la República del Ecuador, mismo que en sus artículos hacen referencia a los preceptos que regulan las relaciones laborales entre empleador y trabajador.

(Ver anexo C).

CAPÍTULO 3.

RESULTADOS.

3.1 Recolección y tratamiento de datos.

3.1.1 Entrevista dirigida al Dr. Jorge Maldonado, Gerente de Laboratorio UNIDICE.

Figura N° 3. 1. Entrevista al Gerente de Laboratorio UNIDICE.

PREGUNTAS
<p>1. ¿Indique el tiempo que lleva brindando sus servicios el laboratorio UNIDICE en la ciudad de Santo Domingo?</p> <p>Hace veinte y un años un grupo de amigos médicos nos organizamos con la idea de crear una empresa que brinde servicios para exámenes de laboratorio de alta calidad, con un servicio de calidez.</p>
<p>2. ¿Cuántos colaboradores se encuentran laborando en laboratorio UNIDICE de la ciudad de Santo Domingo?</p> <p>Actualmente contamos con un total de 25 personas que colaboran en la empresa.</p>
<p>3. ¿Laboratorio UNIDICE posee instrumentos técnicos para el reclutamiento y selección de personal?</p> <p>No nos hemos rodeado de personas capacitadas en esa área por lo tanto la selección de personal la realizamos de manera empírica.</p>
<p>4. ¿Cuándo eligió el personal que colabora en laboratorio UNIDICE, lo realizó bajo alguna técnica organizacional?</p> <p>Se tienen conocimientos básicos en lo relacionado a reclutamiento de personas, por tanto a lo largo de los años más se ha tomado en cuenta el criterio que cada colega ha tenido al momento de gerenciar.</p>
<p>5. ¿Para cubrir vacantes existentes se cuenta con una base para la clasificación de los candidatos más idóneos?</p> <p>No se crean bases de datos cuando se ha estado en períodos de selección.</p>

6. ¿Ofrece inducción a los colaboradores que ingresan a trabajar al laboratorio?

En la mayoría de colaboradores nuevos se ha hecho una especie de inducción general y rápida de acuerdo a cada puesto de trabajo.

7. ¿Cómo calificaría usted la función del personal en general que trabaja en UNIDICE?

Es un personal bastante comprometido y que sabe lo que hace, es eficiente y eficaz en sus labores.

8. ¿Existe una planificación adecuada para contratar al personal de acuerdo al perfil requerido por el laboratorio?

No sé si la más adecuada porque no conozco a profundidad sobre reclutamiento y selección, pero cuando existe la necesidad de personal se trata de ajustar el perfil al requerimiento de cada área y por ende al de la empresa.

9. ¿Cree usted importante contar con una guía que dirija el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal?

Por supuesto, creo que la compañía conforme ha ido creciendo tiene la necesidad de contar con una guía estructurada que permita reclutar y seleccionar al personal más idóneo e inducir al mismo de la mejor manera para lograr la excelencia en la ejecución de sus funciones.

10. ¿Ofrece programas de capacitación acorde al puesto o área de trabajo?

Las capacitaciones han sido esporádicas debido al desconocimiento y falta de compromiso por parte de los accionistas.

Fuente: Investigación de campo (2015). *Guía de Entrevista*. Santo Domingo: A efectuarse al Gerente del laboratorio UNIDICE de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

3.1.2 Tabulación de la encuesta aplicada a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE.

Los resultados de la encuesta a los colaboradores del Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo se muestran detallados en las tablas y gráficos que se encuentran a continuación:

Pregunta N° 1.- ¿Cuántos años lleva laborando en UNIDICE?

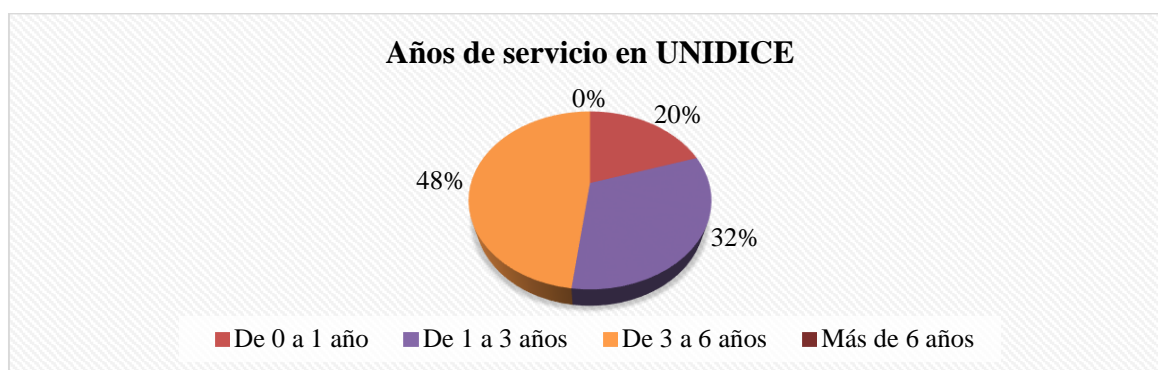
Objetivo: Determinar el tiempo que llevan laborando en UNIDICE los colaboradores de la misma.

Tabla N° 3. 1. Años de servicio en UNIDICE.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 0 a 1 año.	5	20%
De 1 a 3 años.	8	32%
De 3 a 6 años.	12	48%
Más de 6 años.	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 2. Años de servicio en UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Con la aplicación de la encuesta a los colaboradores se establece que casi la mitad de ellos ha desarrollado sus actividades en la empresa en un rango de 3 y 6 años, seguidos de los que tienen entre 1 y 3 años, son pocos los que trabajan desde hace menos de un año; resultados que reflejan que la mayoría de los trabajadores rotan constantemente en sus puestos de trabajo.

Pregunta N° 2.- ¿Cuál es su nivel de educación?

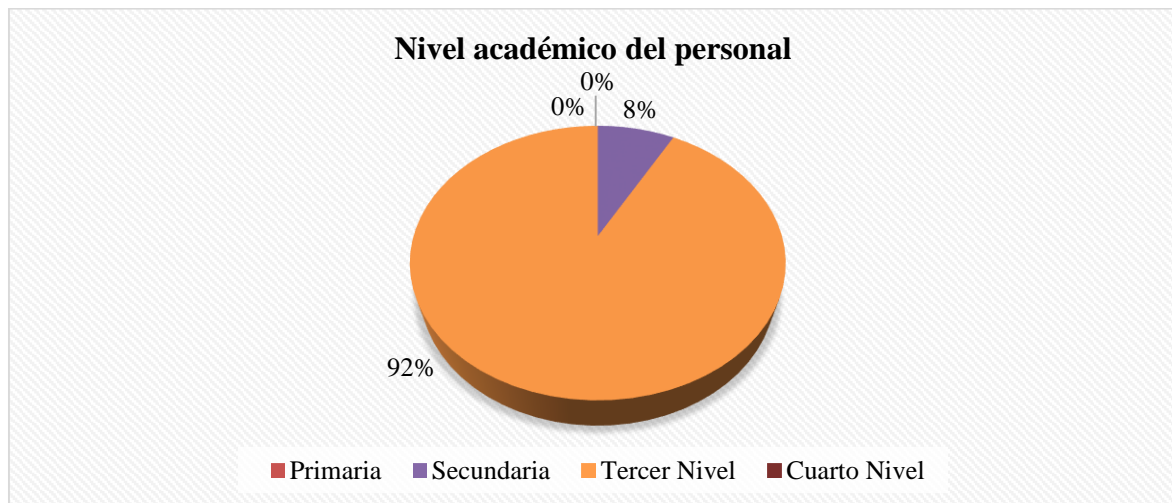
Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento con el que cuenta el personal.

Tabla N° 3. 2. Nivel de educación de los colaboradores de UNIDICE.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria.	0	0%
Secundaria.	2	8%
Tercer Nivel.	23	92%
Cuarto Nivel.	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 3. Nivel de educación de los colaboradores de UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Con base en las respuestas de los colaboradores de UNIDICE se puede evidenciar que casi en su totalidad ellos tienen título de tercer nivel y muy pocos solo de secundaria, factores que demuestran que los mismos se encuentran capacitados para desarrollar sus funciones de la mejor manera.

Pregunta N° 3.- ¿Mediante qué técnica de reclutamiento ingresó a laborar en Laboratorio UNIDICE?

Objetivo: Conocer los vínculos que permitieron a los colaboradores de UNIDICE ser parte del mismo.

Tabla N° 3. 3. Técnica de ingreso a laborar a Laboratorio UNIDICE.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Anuncio en prensa.	0	0%
Referido.	16	64%
Página electrónica.	0	0%
Reclutamiento y selección.	0	0%
Presentación directa.	9	36%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 4. Técnica de ingreso a laborar a Laboratorio UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Según los datos recopilados a través de la encuesta se establece que la mayoría de los colaboradores de la empresa en estudio ingresaron a desarrollar sus actividades en la misma por medio de referencias personales y otra parte por la presentación directa, resultados que demuestran que la organización no cuenta con un sistema de reclutamiento y selección de personal adecuado y esto puede influir en el desempeño y crecimiento de la institución.

Pregunta N° 4.- Cuando la empresa realizó el proceso de reclutamiento y selección, cumplió con sus expectativas de ingreso de manera:

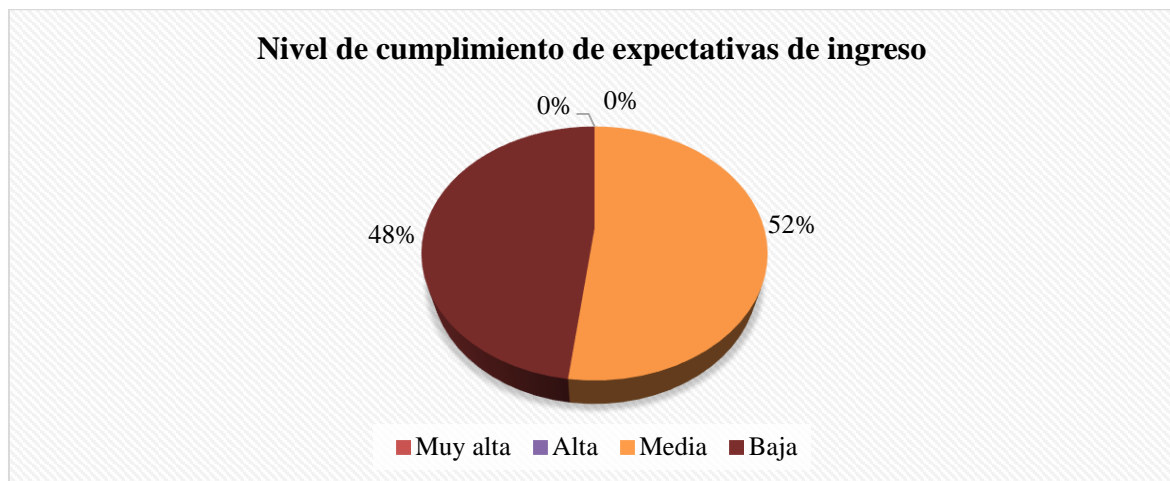
Objetivo: Medir el nivel de satisfacción en cuanto a las perspectivas de ingreso del personal.

Tabla N° 3. 4. Cumplimiento de las expectativas del proceso de reclutamiento y selección de UNIDICE.

Muy alta.	0	0%
Alta.	0	0%
Media.	13	52%
Baja.	12	48%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 5. Cumplimiento de las expectativas del proceso de reclutamiento y selección de UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Apenas un poco más de la mitad de los trabajadores califican como medio el cumplimiento de expectativas al ingresar al laboratorio, una diferencia mínima de los colaboradores de la empresa señalan como bajo el nivel de satisfacción en cuanto a las perspectivas de ingreso a la misma.

Pregunta N° 5.- ¿A qué tipo de pruebas fue sometido al momento de la selección de personal?

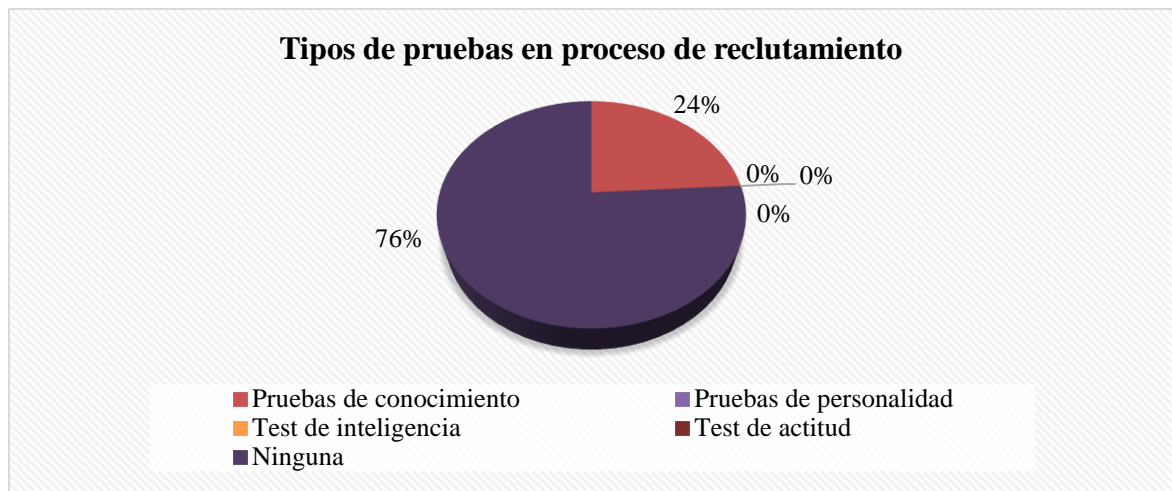
Objetivo: Establecer los diferentes tipos de pruebas que fueron aplicadas al momento del reclutamiento.

Tabla N° 3. 5. Pruebas realizadas en el proceso de la selección de personal.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pruebas de conocimiento.	6	24%
Pruebas de personalidad.	0	0%
Test de inteligencia.	0	0%
Test de actitud.	0	0%
Ninguna.	19	76%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 6. Pruebas realizadas en el proceso de la selección de personal.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

De la encuesta aplicada se puede evidenciar que un elevado porcentaje de los colaboradores de la empresa en estudio no fue sometido a ningún tipo de prueba al momento de seleccionar el personal mientras que muy pocos si tuvieron que rendir pruebas de conocimiento para ingresar al Laboratorio UNIDICE.

Pregunta N° 6.- ¿Cómo califica el proceso de reclutamiento y selección de personal aplicado por Laboratorio UNIDICE?

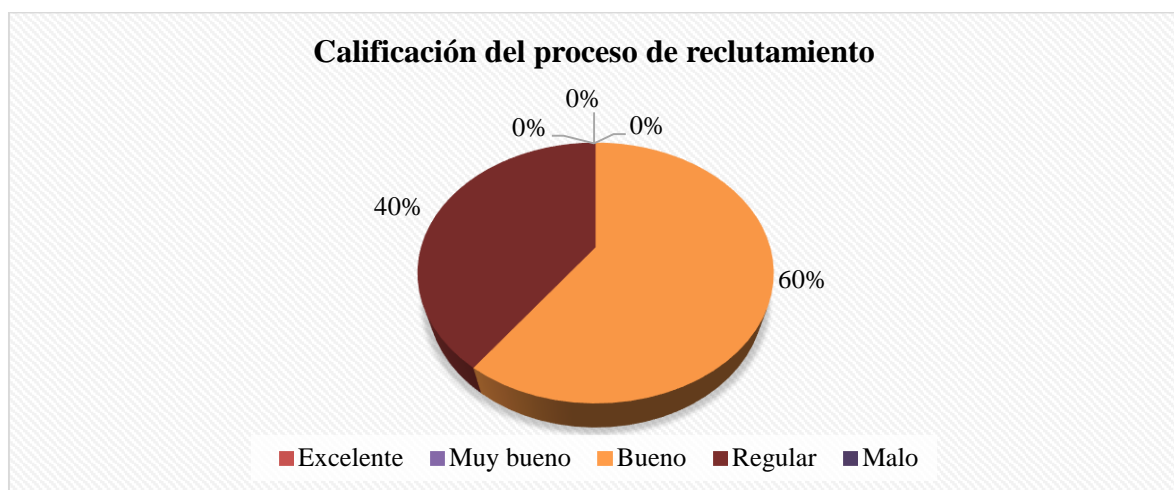
Objetivo: Comprobar la percepción que tienen los encuestados en cuanto al proceso de escogimiento de la empresa.

Tabla N° 3. 6. Calificativo del proceso de reclutamiento y selección de UNIDICE.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente.	0	0%
Muy bueno.	0	0%
Bueno.	15	60%
Regular.	10	40%
Malo.	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 7. Calificativo del proceso de reclutamiento y selección de UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Se determinó mayoritariamente como bueno la calificación al proceso de reclutamiento que implementa la empresa, otro porcentaje no tan alejado califica como regular el mismo. Por lo tanto, éste debe ser mejorado si lo que se pretende es mejorar los servicios y lograr crecer en el mercado.

Pregunta N° 7.- ¿Qué tipo de inducción recibió al momento de ingresar a la empresa?

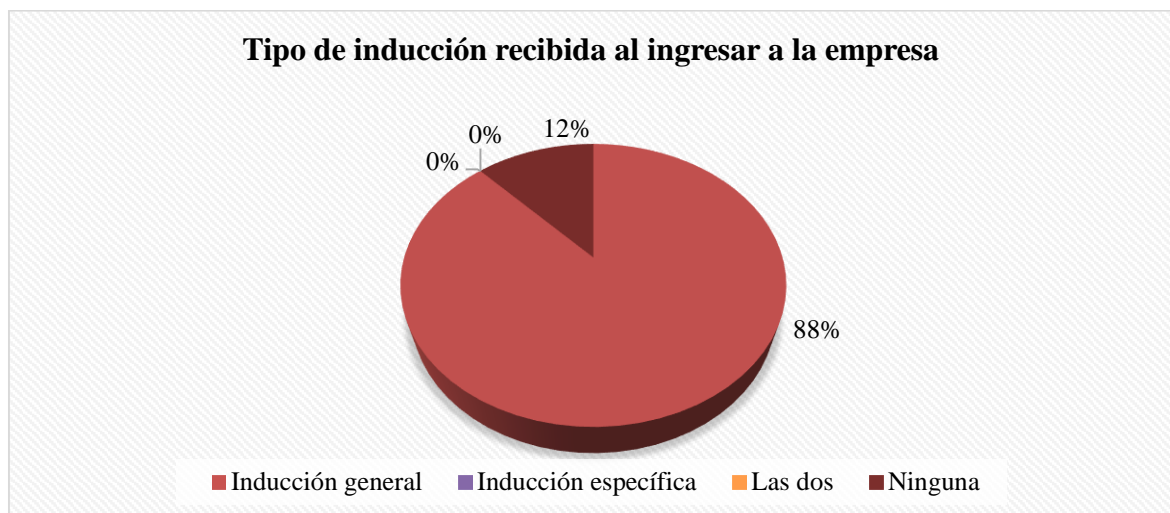
Objetivo: Saber si la organización cuenta con un proceso de inducción para las personas que se integran a la misma.

Tabla N° 3. 7. Tipo de inducción recibida al ingresar a Laboratorio UNIDICE.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inducción general.	22	88%
Inducción específica.	0	0%
Las dos.	0	0%
Ninguna.	3	12%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 8. Tipo de inducción recibida al ingresar a Laboratorio UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

La mayoría de los encuestados expresaron haber recibido una inducción general mientras que los demás manifestaron no haber sido participen en ninguna capacitación al momento de ingresar a laborar en la empresa, estos resultados deben ser considerados puesto que de una buena inducción al personal dependerá su rendimiento en la organización.

Pregunta N° 8.- ¿Cómo califica el clima laboral en Laboratorio UNIDICE?

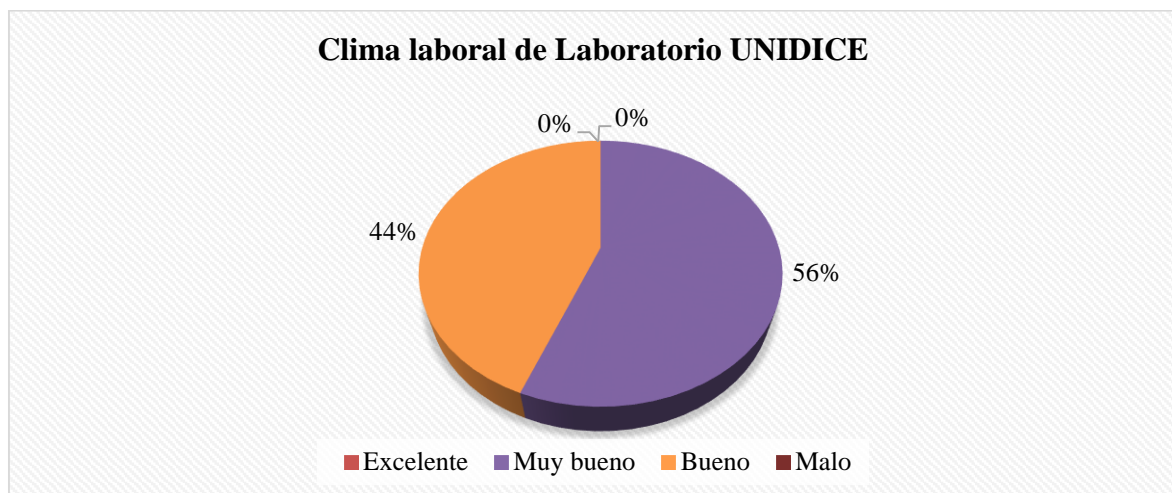
Objetivo: Averiguar en qué tipo de ambiente laboral desempeñan las funciones los trabajadores del laboratorio.

Tabla N° 3. 8. Calificativo del clima laboral en Laboratorio UNIDICE.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente.	0	0%
Muy bueno.	14	56%
Bueno.	11	44%
Malo.	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 9. Calificativo del clima laboral en Laboratorio UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

El resultado de la encuesta aplicada al personal del Laboratorio demuestra que para más de la mitad de ellos el clima laboral es muy bueno seguido por quienes lo califican como bueno. Sin embargo, se deberían realizar estrategias que ayuden a mejorarlo.

Pregunta N° 9.- ¿Las actividades que usted realiza están acordes a sus habilidades y capacidades técnicas?

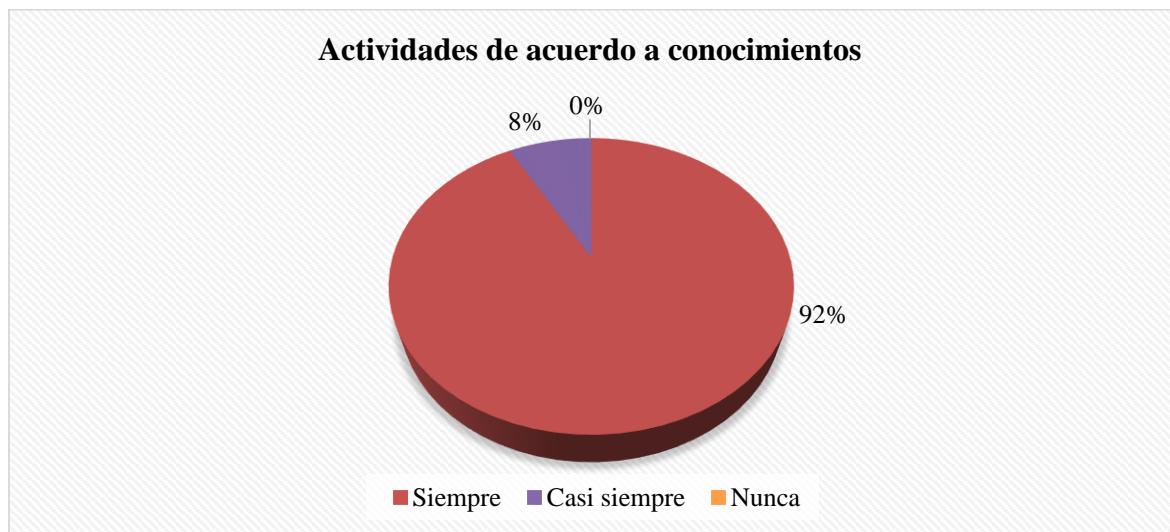
Objetivo: Determinar si el personal se encuentra distribuido acorde a sus conocimientos y capacidades en cada puesto de trabajo.

Tabla N° 3. 9. Actividades acorde a los conocimientos y capacidades en cada puesto de trabajo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre.	2	8%
Casi siempre.	23	92%
Nunca.	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 10. Actividades acorde a los conocimientos y capacidades en cada puesto de trabajo.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Según los datos recopilados en las encuestas la mayoría de los colaboradores de UNIDICE manifiestan que casi siempre realizan su actividad empresarial acorde a sus habilidades o capacidades, por otro lado en ínfimo porcentaje acotan que siempre se cumple lo antes mencionado.

Pregunta N° 10.- ¿Cómo califica el compromiso del personal de Laboratorio UNIDICE?

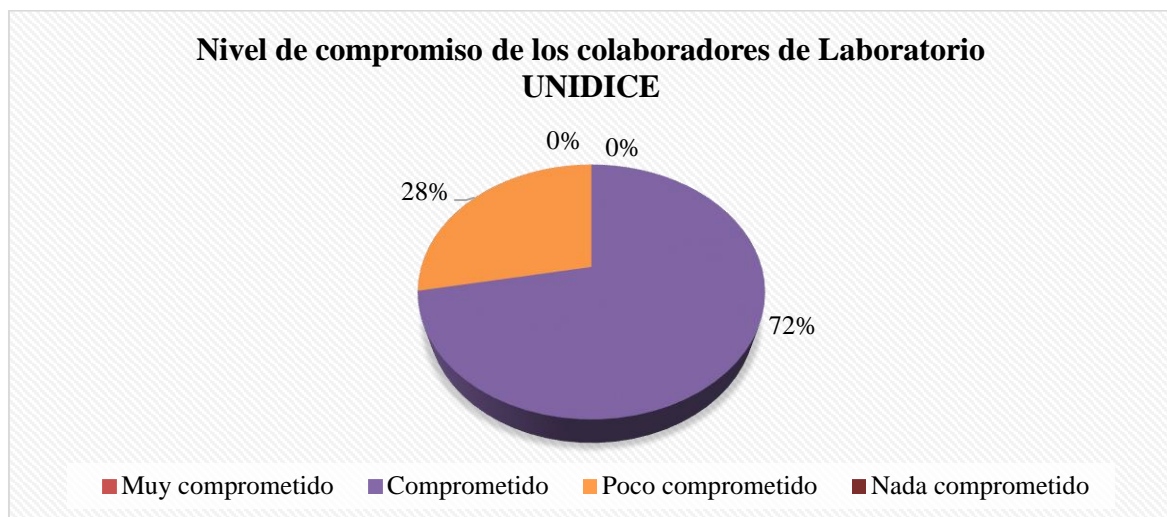
Objetivo: Medir el sentido de pertenencia que tienen las personas que laboran en UNIDICE.

Tabla N° 3. 10. Nivel de compromiso del personal de Laboratorio UNIDICE.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy comprometido.	0	0%
Comprometido.	18	72%
Poco comprometido.	7	28%
Nada comprometido.	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 11. Nivel de compromiso del personal de Laboratorio UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Los resultados obtenidos en la encuesta proyectan en su mayoría como comprometido al personal de la empresa en estudio, mientras que un porcentaje mínimo manifiesta que se encuentran poco comprometidos, respuestas que no son tan favorables para la organización puesto que del compromiso que tengan los colaboradores con las actividades de la institución depende el éxito de la misma.

Pregunta N° 11.- ¿Cada qué tiempo Laboratorio UNIDICE le ha brindado capacitación?

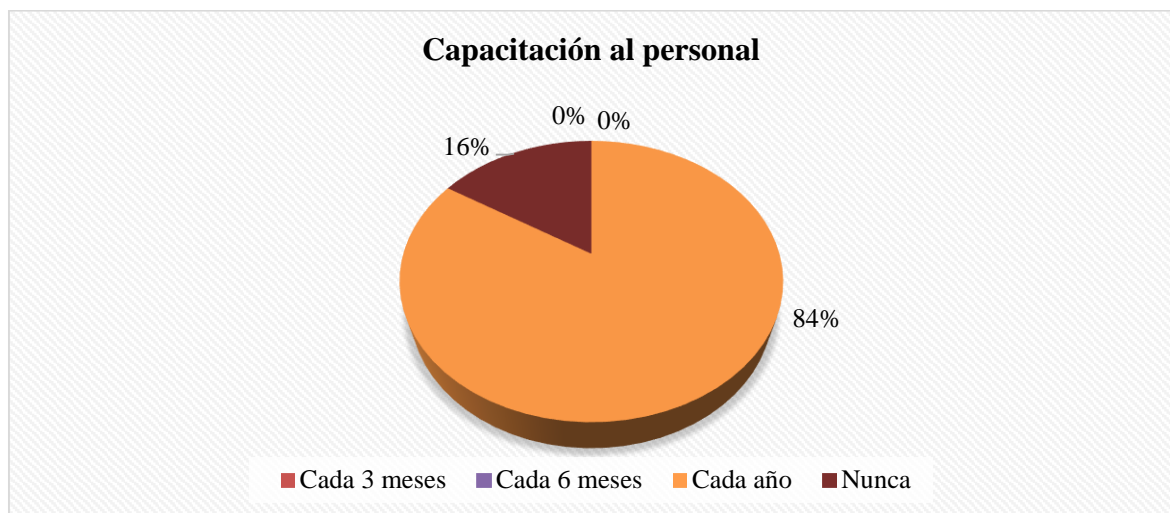
Objetivo: Determinar si la empresa en estudio ha capacitado a su personal y con qué frecuencia.

Tabla N° 3. 11. Frecuencia de capacitación a los colaboradores.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada 3 meses	0	0%
Cada 6 meses	0	0%
Cada año	21	84%
Nunca	4	16%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 12. Frecuencia de capacitación a los colaboradores.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Mediante la tabulación de los resultados obtenidos en la encuesta se evidenció que la mayoría de colaboradores han recibido capacitaciones cada año, así mismo un porcentaje inferior supo manifestar que nunca ha recibido capacitación por parte del laboratorio.

Pregunta N° 12.- ¿La aplicación de un plan de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en Laboratorio UNIDICE le parece?

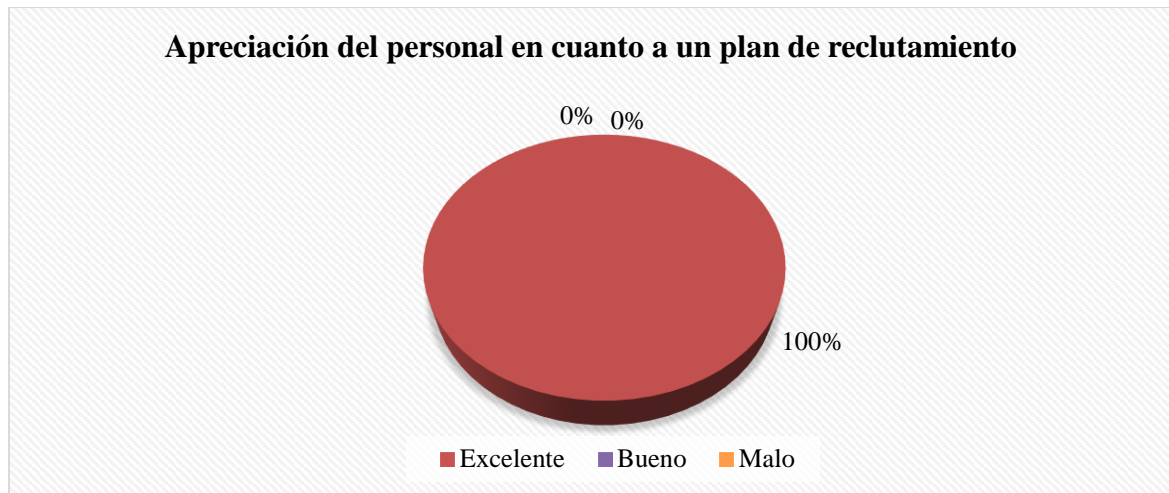
Objetivo: Conocer el criterio del personal en cuanto a la aplicación de un plan de reclutamiento para la empresa.

Tabla N° 3. 12. Aplicación de un plan de reclutamiento y selección.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	25	100%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota. Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 13. Aplicación de un plan de reclutamiento y selección.



Fuente: Investigación (2015). *Trabajo de campo:* Encuesta dirigida a los colaboradores de Laboratorio UNIDICE de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Análisis:

Los resultados de las encuestas expresan que en su totalidad a los colaboradores de la empresa en estudio les parece excelente la idea de la aplicación de un plan de reclutamiento y selección del personal para la organización.

3.2 Presentación y análisis de resultados.

3.2.1 Objetivos de la propuesta.

3.2.1.1 Objetivo general.

Diseñar un plan de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para el laboratorio UNIDICE de Santo Domingo de los Colorados, período 2016-2018.

3.2.1.2 Objetivos específicos.

- ✓ Elaborar las fases de reclutamiento interno y externo de personal para Laboratorio UNIDICE.
- ✓ Crear instrumentos necesarios para la selección de candidatos en el Laboratorio UNIDICE.
- ✓ Estipular los lineamientos necesarios para la etapa de contratación en Laboratorio UNIDICE.
- ✓ Establecer los parámetros ineludibles para la inducción del personal.

3.2.2 Plan de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para el laboratorio UNIDICE.

3.2.2.1 Reclutamiento.

Es el conjunto de etapas que tiene como objetivo reclutar el personal más idóneo para un puesto de trabajo en la empresa, a continuación se describen los pasos a seguir para la fase de reclutamiento tanto interno como externo para la Unidad de Diagnóstico Computarizado y Emergente UNIDICE.

3.2.2.1.1 Reclutamiento interno.

El reclutamiento interno corresponde a la búsqueda de candidatos que laboren dentro de la empresa y que cuenten con las características necesarias para cubrir el nuevo puesto de trabajo en la misma.

Este proceso está a cargo del Jefe de Recurso Humano de UNIDICE y empieza por la identificación de la necesidad de crear un nuevo puesto de trabajo o cubrir una vacante en alguna área de la organización. A continuación se presenta el modelo de convocatoria interna propuesto para la empresa en estudio.

Figura N° 3. 14. Convocatoria interna de Laboratorio UNIDICE.

<p style="text-align: center;">CONVOCATORIA INTERNA PARA LA OCUPACIÓN DE VACANTE EN EL DEPARTAMENTO DE LABORATORIO UNIDICE.</p> <p style="text-align: right;">Santo Domingo..... de.....de 2015.</p> <p>El departamento de Talento Humano del Laboratorio UNIDICE, encargada para selección de personal CONVOCA quienes se encuentren interesados en ocupar el puesto vacante en el departamento al concurso interno a realizarse el día dedel 20XX.</p> <p>Con los siguientes aspectos a considerar:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Documentación necesaria para registro:<ul style="list-style-type: none">▪ Hoja de vida actualizada.▪ Carta de postulación.▪ Certificado de estudio del último grado. ✓ Podrán participar las personas que cubran el perfil y estén interesadas en cubrir esta plaza por tiempo indeterminado a partir del..... de.....de 2015. <p style="text-align: center;">_____ Departamento de TT-HH</p>

Fuente: Investigación (2015). *Formato de convocatoria interna propuesto*. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

- ✓ La convocatoria se realizará con 10 días de anticipación al concurso interno.
- ✓ A los 15 días de haberse realizado el concurso el gerente se reunirá para escoger al postulante y se considerará confidencial hasta que el empleado sea nombrado.
- ✓ Los interesados deben llenar el formato que se presenta en la figura 3.15.
- ✓ Si se seleccionó a más de un postulante para ocupar el puesto vacante deberán presentarse a una entrevista con el jefe de Talento Humano quien escogerá al indicado de acuerdo a los resultados de cada uno.
- ✓ Se notificará de manera escrita al seleccionado.
- ✓ En el caso de que no hayan personas dentro de la empresa para cubrir el nuevo puesto de trabajo o de que los resultados del concurso no fuesen favorables se realizará el proceso de reclutamiento y selección externo.

En la figura que se encuentra a continuación se evidencia el formato de la solicitud de empleo para cubrir un puesto vacante en el Laboratorio UNIDICE de la ciudad de Santo Domingo.

Figura N° 3. 15. Formato de solicitud de empleo propuesto.

	FORMATO DE SOLICITUD DE PERSONAL	CÓDIGO: AA-TH- 001
	TALENTO HUMANO	

FECHA: _____

El objetivo de este formato es obtener la información necesaria sobre la vacante y el perfil del candidato que se necesita en el cargo a ocupar.

Area que solicita. _____ **Vacante solicitada.** _____

1. Información sobre la vacante solicitada (marque con una X)

Creación del cargo: Reemplazo temporal: Reemplazo definitivo:

LA VACANTE SE PRODUCE POR:

Renuncia del titular: Maternidad: Cancelación del contrato:

Promoción o traslado: Licencia: Terminación del contrato:

Incapacidad: Vacaciones:

Fecha en que debe estar cubierta esta vacante: Día _____ Mes _____ Año _____

Si el requerimiento es temporal, especificar el tiempo aproximado de duración: _____

2. Información sobre la vacante solicitada (marque con una X)

Nombre del cargo: _____

Tiempo completo: Medio tiempo: Otro: Cual: _____

Horario a cumplir: _____ Sueldo del Cargo: _____

RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES BÁSICAS A REALIZAR.

A. _____

B. _____

C. _____

D. _____

E. _____

3. Requisitos bases del candidato a ocupar la vacante:

Género: Femenino Masculino

Edad: Entre _____ y _____ años de edad.

Instrucción:

Primaria Secundaria Superior Cuarto nivel

Especialización: _____

Experiencia laboral:

Tiempo mínimo: _____ años.

Especificidad: _____

Manejo de equipos:

Computador Programas: _____

Otros: _____

Competencias requeridas: _____

Es necesario se analice si existe personal interno para que sea promovido y ocupe el cargo solicitado.

Nombre del solicitante: _____

Cargo que ocupa en la empresa: _____

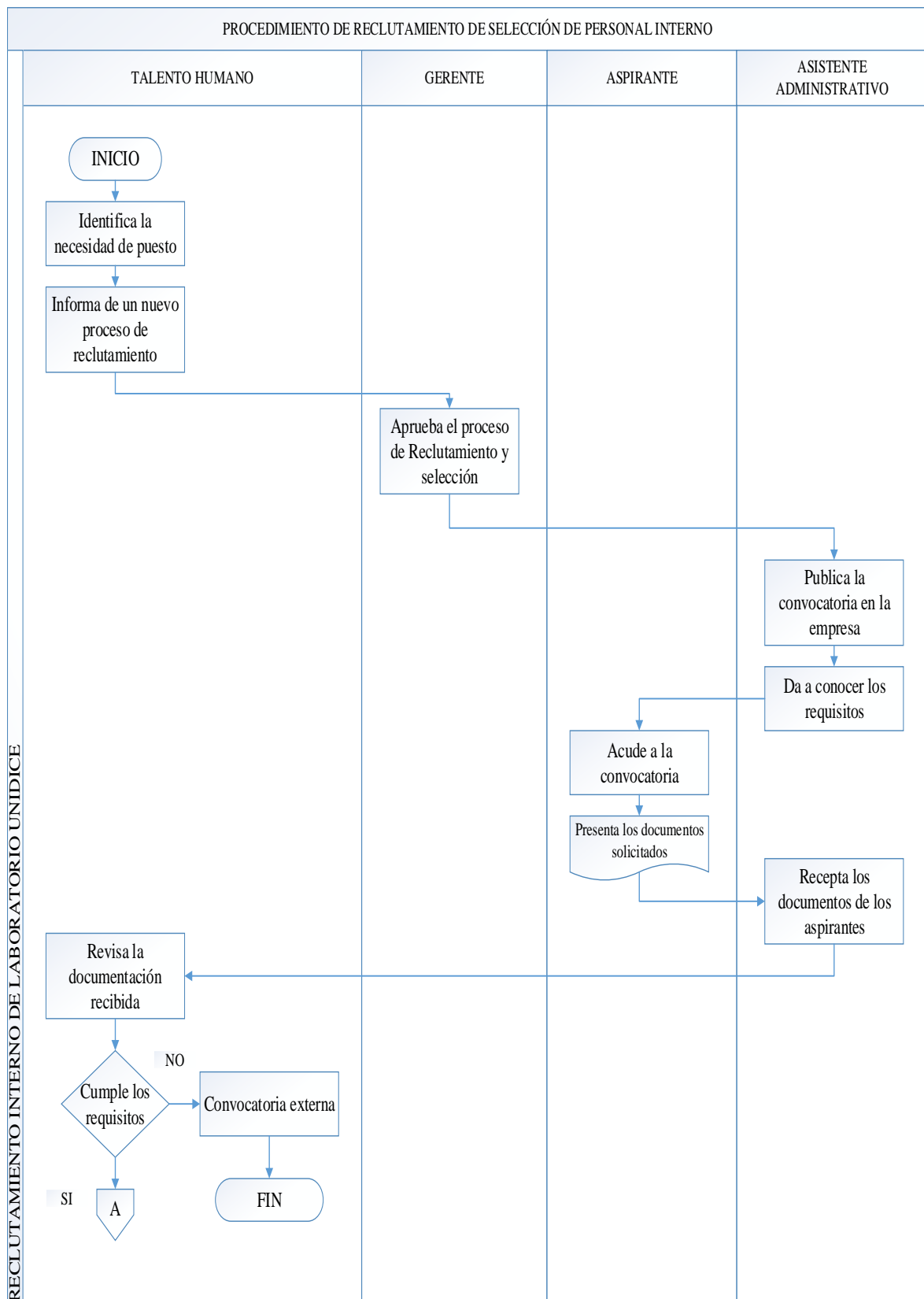
Observaciones del requerimiento: _____

Firma del solicitante: _____ **Aprobado por:** _____

Autorizado por: _____

Fuente: La Investigación, (2012), *Formato para solicitud de empleo para cubrir vacante*. Santo Domingo, Propuesta del formato realizada para los Laboratorios UNIDICE Cía. Ltda. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 16. Flujograma de reclutamiento interno.



Fuente: Investigación (2015). *Laboratorios UNIDICE*. Santo Domingo: Flujograma del procedimiento de reclutamiento interno. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

3.2.2.1.2 Reclutamiento externo.

Consiste en reclutar personas que deseen ocupar un puesto en la empresa de manera externa a la organización, se lo realiza a través de la utilización de medios de comunicación para informar a la ciudadanía acerca del proceso.

El reclutamiento externo en el Laboratorio UNIDICE se lo realizará siempre y cuando dentro del mismo no existan personas que cumplan con el perfil requerido para el nuevo puesto de trabajo. A continuación se muestra al anuncio en prensa propuesto.

Figura N° 3.17. Convocatoria externa de Laboratorio UNIDICE.

<p style="text-align: center;">CONVOCATORIA EXTERNA PARA LA OCUPACIÓN DE VACANTE EN EL DEPARTAMENTO..... DE LABORATORIO UNIDICE.</p> <p>Laboratorio UNIDICE convoca a las personas interesadas en someterse al Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, para formar parte del equipo de esta empresa, el cargo a ocupar es de.....:</p> <p>Los interesados deben presentarse en la empresa en día... de....del 20XX, a las..... horas en la Calle Latacunga 9-23 y Av. 29 y presentar los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Hoja de vida actualizada.✓ Solicitud de empleo de Laboratorio.✓ Certificado de estudio del último grado.✓ Edad:✓ Sexo: Indistinto.✓ Estado civil: Indistinto.

Fuente: Investigación (2015). *Formato de convocatoria externa propuesta*. Elaborado por la autora Gabriela Mora.


Para dar a conocer la vacante del puesto se utilizará:

- ✓ Prensa escrita (Diario La Hora).
- ✓ Redes de internet que den a conocer las ofertas laborales (Multitabajos, y red Socioempleo)

Una vez aceptada la documentación de los postulantes se les comunicará el día y la hora de las pruebas de conocimientos a sus respectivos correos personales.

A continuación se muestra la solicitud de empleo que deben llenar los postulantes al nuevo puesto de trabajo en la empresa.

Figura N° 3. 18. Formato de solicitud de empleo propuesto para la empresa.

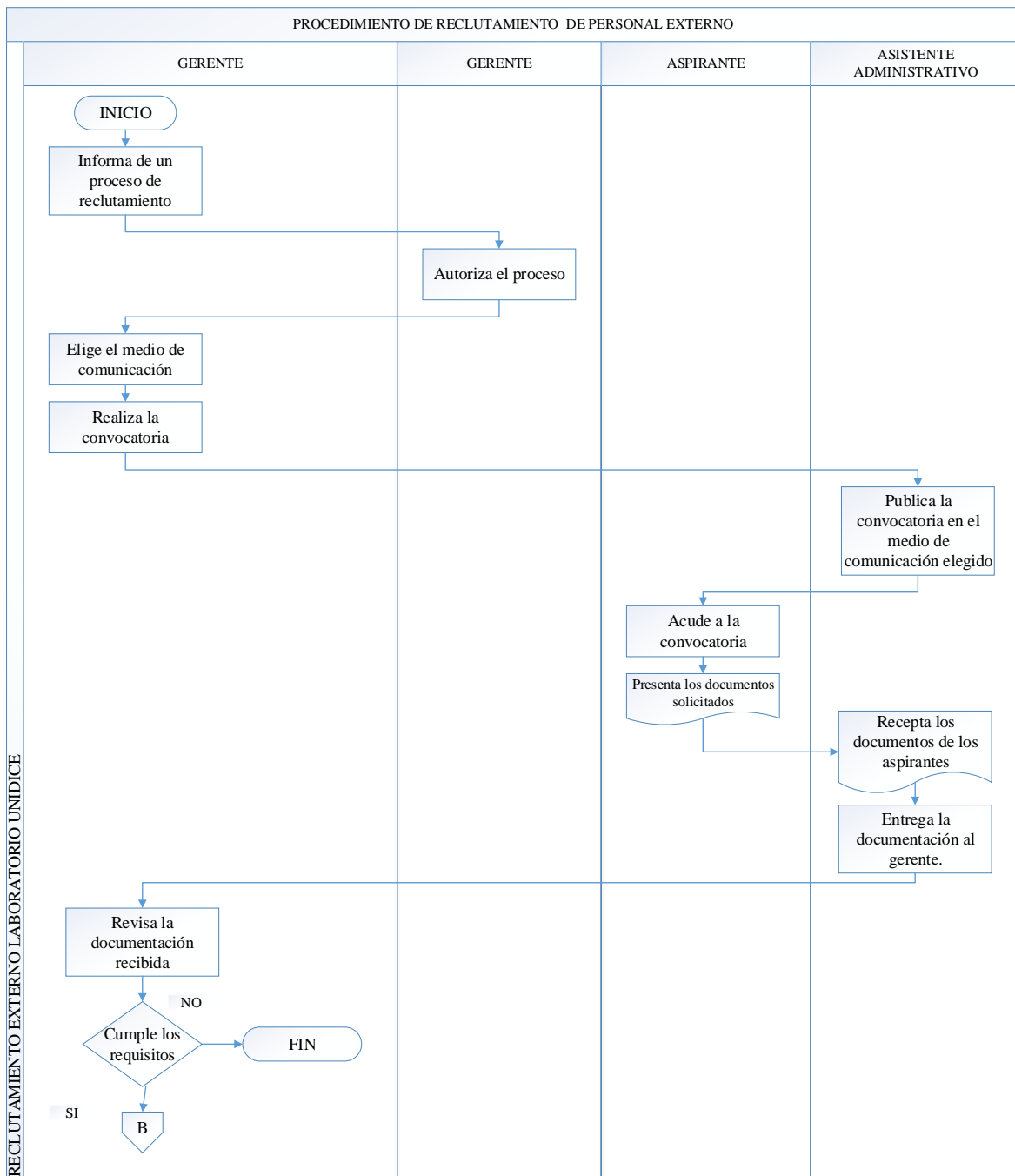
		SOLICITUD DE EMPLEO TALENTO HUMANO			CODIGO: AA-TH-002-U		FOTO
Fecha:							
DATOS PERSONALES:							
Apellidos y Nombres					No. Cédula		
Licencia (Tipo y Caducidad)		Tipo Sanguíneo		Edad	Lugar y Fecha de Nacimiento		
Nacionalidad	Provincia donde nació		Cantón donde nació		Parroquia donde nació		
Dirección Domiciliaria:							
Ciudad		Sector		Parroquia		Barrio	
Calle Principal			Número de casa		Calle Transversal		
Teléf. domic.:	Celular:	Teléfono de referencia 1:			Teléfono de referencia 2:		
Telf.: Contacto:				Telf.: Contacto:			
Tipo de Vivienda				Nombre del dueño de la vivienda		Teléfono	
Propia <input type="radio"/> Rentada <input type="radio"/> Familiar <input type="radio"/> Otro: <input type="radio"/>							
Información adicional:							
Tiene alergia a algún medicamento? Cuál?				Ha padecido alguna enfermedad? Cuál?			
Tiene discapacidad? Cuál?			Porcentaje:		# carné CONADIS:		
Estado Civil:		Movilización propia? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Tipo:		Marca:		Año:	Placa:
Cta. para depósito de sueldo		Tipo: Ahorro Cte.		Banco:			
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:							
Casa	Nombre Arrendador (Si fuese necesario)		Dirección del Arrendador		Teléfono		Arriendo
Dirección completa de domicilio - ADJUNTAR UN CROQUIS AL REVERSO DE LA HOJA (FINAL)							
DATOS FAMILIARES:							
Hijos:							
Nombres y Apellidos		Edad	Fecha de Nacimiento		# Cédula:	Discapacidad	Ocupación
1)							
2)							
3)							
Cónyuge:							
Apellidos y Nombres Completos del/a Cónyuge					Cédula de Identidad		Edad
Lugar y Fecha de Nacimiento			Fecha de matrimonio		Posee Discapacidad?		Teléfono de contacto:
Empresa donde trabaja:		Antigüedad:		Dirección del Trabajo		Teléfono del trabajo:	
Padres y Hermanos del/a solicitante:							
Nombre del Padre		Edad	Ocupación	Dirección domicilio		Teléfono	
Nombre de la Madre		Edad	Ocupación	Dirección domicilio		Teléfono	
Nombre de los Hermanos:		Edad	Ocupación	Dirección domicilio		Teléfono	
1)							
2)							
3)							
Persona de contacto para notificación en caso de accidente:							
Nombres y Apellidos		Parentesco		Dirección		Teléfono 1:	Teléfono 2:

INFORMACIÓN ACADÉMICA:					
Nivel:	Institución	Años	Título Obtenido		
Primaria:					
Secundaria:					
Superior:					
Cuarto Nivel:					
Título:	Año en que se graduó:				
Estudia actualmente: Sí No	Carrera:	Nivel:	# de Niveles de la carrera:		
Horario de Estudios:		Fecha en que culminará sus estudios:			
CURSOS DE CAPACITACIÓN:					
Nombre los 3 últimos cursos más relevantes que haya recibido:		Institución o empresa que lo dictó	Duración	Fecha	
1)					
2)					
3)					
4)					
5)					
EXPERIENCIA LABORAL ÚLTIMOS CINCO AÑOS:					
Nombre de la Institución	Último cargo desempeñado	Tiempo	Fecha de entrada y salida	Motivo de salida	Teléfonos
Nombre y cargo de su Jefe Inmediato:				Teléfono de contacto:	
Nombre y cargo de su Jefe Inmediato:				Teléfono de contacto:	
Nombre y cargo de su Jefe Inmediato:				Teléfono de contacto:	
Última remuneración: \$					
Satisfacciones o Problemas más relevantes que tuvo en trabajos anteriores y como los solucionó?					
REFERENCIAS PERSONALES:					
Nombres y apellidos		Parentesco	Dirección		Teléfonos
Con la firma de éste documento usted acepta que: Toda la información vertida en este documento, es verás y comprobable. Acepta todas las condiciones de contratación, beneficios, remuneración establecidos por la empresa. Ya para afirmar lo antes mencionado, coloca la firma e/la					
_____ Firma del Colaborador C.C.:					
RESERVADO PARA EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL					
Fecha de ingreso:			Fecha de afiliación:		
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO
ANEXO 1: VERIFICACIÓN DE DOMICILIO			SÍ <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	
ANEXO 2: CROQUIS Y DEMÁS DOCUMENTOS DE INGRESO:			SÍ <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	
OBSERVACIONES:					
FECHA:			Nombre del responsable:		
DÍA	MES	AÑO	Firma Responsable:		
Fecha de Renovación:					

Ubicación de la vivienda.

Fuente: La investigación (2015), *Propuesta para solicitud de empleo en Laboratorios UNIDICE*, Santo Domingo, Propuesta realizada para que sea aplicada en la empresa en la selección de su personal. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 19. Flujograma de reclutamiento externo.



Fuente: Investigación (2015). *Laboratorio UNIDICE*. Santo Domingo: Flujograma del procedimiento de reclutamiento externo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

3.2.2.2 Selección.

La finalidad de la fase de selección es escoger a los candidatos más adecuados para el cargo de la empresa, este proceso cumple su cometido cuando se coloca en los puestos de la

organización al personal idóneo que a medida que adquieran mayores conocimientos y habilidades puedan ser promovidos a otros cargos de mayores exigencias.

3.2.2.2.1 Presentación del currículum.

Figura N° 3. 20. Datos esenciales de la hoja de vida del aspirante propuestas para UNIDICE.

Datos generales: Nombres y apellidos: Edad: Dirección: Área propuesta: Fecha y lugar de Nacimiento: Otros datos personales:
A. Objetivos Propuesto al cargo:
B. Estudios realizados:
C. Calificación profesional:
D. Experiencia profesional:
E. Cursos realizados:

Fuente: La investigación (2015), *Datos esenciales que debe contener la hoja de vida para contratación de personal en UNIDICE*, Propuesta para que sea aplicada por los accionistas de la empresa en la selección. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

3.2.2.2.2 Entrevista.

Siendo un método muy utilizado y eficaz en la selección de personal y por tener mayor peso a la hora de tomar una decisión, se propone el siguiente listado de preguntas a ser consideradas en la fase contratación:

a) *Propuesta de preguntas para la selección de personal.*

- ✓ ¿Cuáles son sus nombres completos?
- ✓ ¿Sí le propusieran a trabajar con otro nombre usted lo haría?
- ✓ ¿Habla o escribe otro idioma que no sea el español?
- ✓ ¿Sí llegase a ser contratado por esta empresa permitirá una investigación respecto a su edad?
- ✓ ¿Posee usted alguna discapacidad que no le permita desarrollarse al 100% en su trabajo?
- ✓ ¿Permitirá usted que se le realicen exámenes de salud adicionales que solicite la empresa en caso de ser necesario?
- ✓ ¿Cuál es la dirección exacta de su domicilio en la ciudad?
- ✓ ¿Qué tiempo vive usted en el lugar de su residencia?
- ✓ ¿Tiene usted inconvenientes con el tema religioso o ideología política?
- ✓ ¿Cuál es la experiencia laboral que usted posee y porque desea trabajar con nosotros?
- ✓ ¿Puede describir cuál es el histórico promedio de sueldo que usted posee a la fecha?
- ✓ ¿Alguna vez usted ha sido detenido para investigaciones por algún delito?
- ✓ ¿Tiene usted una persona de confianza para que le llamemos en caso de alguna emergencia?
- ✓ ¿Cree que su formación académica es suficiente para ocupar el cargo de asistente administrativo requerido por esta empresa?
- ✓ ¿Por qué cree que la empresa debería escogerlo a usted para el cargo?
- ✓ ¿Que conoce de la empresa y del cargo que va a desempeñar?

3.2.2.2.3 Investigación de referencias y antecedentes.

Para la verificación de las referencias del candidato o candidata es necesario que se realicen preguntas puntuales, sean por correo electrónico o por llamada telefónica, la intención es no incomodar al referente, como por ejemplo:

- ✓ ¿Cuál fue o es el desempeño del empleado en la empresa que usted dirige?
- ✓ ¿Cómo es el carácter de N/N cuando se debe trabajar bajo presión?
- ✓ ¿Cuáles eran las responsabilidades que este tenía en su trabajo?
- ✓ ¿En qué área se desarrolla con mayor facilidad el aspirante?
- ✓ ¿Cómo se interrelaciona el aspirante con sus compañeros y equipo de trabajo?
- ✓ ¿Es bastante sociable como lo demuestra, o es una persona muy cambiante?
- ✓ ¿Sabe usted las razones por las que el aspirante dejó de laborar en su empresa?
- ✓ ¿Recomendaría usted a esta persona para que ocupe un cargo importante en cualquier empresa?
- ✓ ¿Cuenta usted con información adicional que de pronto pueda compartir con esta empresa sobre el aspirante?

La revisión de los antecedentes es muy importante en cualquier empresa, esto se ha convertido en un procedimiento estándar, tanto más que el Ministerio del Interior posee una base de datos actualizada y en línea, también se puede fidelizar la información con el seguro social y la verificación de estudios a través de las diferentes páginas de instituciones académicas o de los organismos de control como la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt)

3.2.2.2.4 Pruebas antes del empleo.

Dependiendo del cargo que se requiera se puede realizar la prueba de conocimiento, habilidades y destrezas que debe poseer el o la candidata en el puesto o cargo a ocupar, las básicas deben contener elementos de habilidades verbales, cuantitativas, de razonamiento y mecánica que son fundamentales en cualquier empresa, el siguiente ejemplo ilustra la tipología de este tipo de pruebas:

a) *Estructura de pruebas.*

1. Subraye: ¿Cuál de las siguientes series de palabras está correctamente ordenada?

- ✓ Capo, casa, carro, corcho, cuaderno.
- ✓ Aciago, acomodado, antorcha, aumento, astuto.
- ✓ Mantón, Montón, mago, macho, mástil.
- ✓ Incoar, infantil, iniciar, insípido, instrumento.

2. En el siguiente texto, se encuentra una serie de (errores ortográficos), encuéntrelos:

Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

3. A continuación les presentamos una serie de palabras y cuatro alternativas de respuesta; habrá que elegir la que es antónimo de la palabra propuesta:

- ✓ Elocuencia

Timidez Facundia Declamación Grandilocuencia

- ✓ Emular

Luchar Imitar Crear Discrepar

- ✓ Enervar

Abatir Prostrar Extenuar Fortalecer

- ✓ Enjuto

Cenceño Seco Gordo Enclenque

4. Escriba los dos números que seguirán en cada serie:

✓ 20, 19, 18, 17, 16, 15,

✓ 2, 4, 6, 8, 10, 12,

✓ 7, 7, 6, 6, 7, 7,

✓ 2, 6, 3, 6, 4, 6,

✓ 1, 4, 7, 10, 13, 16,

5. ¿Qué letra continúa cada serie? (en este test no cuentan las letras ch, ll, rr, w)

✓ a, b, c, o, p, q, d, e, f,

✓ a, b, a, f, g, g, o, p, o, u, v,

✓ t, x, b, e,

✓ g, o, m, h, p, n, i, q,

✓ f, g, f, g, h, i, h, i, j, k, j,

6. Subraye el sinónimo correspondiente.

✓ **Cáustico es igual a:** mordaz, codicioso, desleal, haragán.

✓ **Ronzal es igual a:** forja, jirón, ramal, letargo.

✓ **Ceba es igual a:** semejanza, engorde, maza, canje.

✓ **Flema es igual a:** candor, calma, honra, liza.

- ✓ **Expoliar es igual a:** azúcar, conferir, befar, despojar.

7. Indique si cada palabra está escrita bien (B) o mal (M).

✓ Hervir B M

✓ Escribir B M

✓ Atribuir B M

✓ Ibamos B M

✓ Veatitud B M

8. Elija de entre las respuestas, las que más se asemeja a la definición de cada pregunta.

✓ Protección dispensada por una persona a un escritor o artista:
Mayorazgo, Maestría, Mecenazgo, Principalía.

✓ Algo que se condena o se reprocha:
Vejatorio, Enconable, Execrable, Vacuo.

✓ Alabar con encarecimiento a una persona o cosa:
Asediar, Vituperar, Inquinar, Encomiar.

✓ Periodo de tiempo que, acabado, se empieza a contar de nuevo:
Ciclo, Eviterno, Cincel, Contemporáneo.

✓ Inclinado a alguna cosa:
Probable, Providente, Prominente, Proclive.

9. Lea con la mayor atención el siguiente texto. Después responda a las preguntas planteadas para evaluar si ha atendido bien. “La Jara es una comarca de la provincia de Toledo, limítrofe con las de Badajoz, Cáceres y Ciudad Real, cercana a Talavera de la Reina, es predominantemente agrícola, destacando en la producción de aceite de oliva, tomates y lechugas.

✓ ¿En qué provincia está situada La Jara? _____

✓ ¿Con qué provincias limita? _____

✓ ¿Qué produce? _____

✓ ¿Está cerca de? _____

✓ ¿Qué predomina en el sector? _____

10. En cada pregunta le ofrecemos una serie de letras, números y combinaciones de letras y números, su trabajo consiste en contar el número de veces que se repite el modelo exacto.

✓ (h) zyxuhramñhpotxihsbekd.

2, 4, 3, 5.

✓ (k) jikñlgegfrskkecdkdbhjrto.

3, 5, 6, 4.

✓ (5) 23452345678951010521523.

5, 6, 7, 8.

✓ (ai) af, hi, ti, oa, ie, ia, ai, mi, ar, va, ai, vi, ai, ye, oi, oe, ae, ai, uo, ai, eo, io.

5, 7, 6, 8.

✓ (h1) t1, h1, f9, i2, h3, m1, r6, h5, g7, h1, s1, v4, b6, d9, c7, h1, h8, e8, g2, j1, a5, h1,.

7, 6, 5, 4.

3.2.2.2.5 Examen médico.

Por la actividad que realiza la empresa es necesario que se realicen exámenes médicos básicos como último paso en el proceso de selección puesto que la ley prohíbe que estos sean realizados antes de que él o ella reciban una oferta de empleo, se los hace para asegurar la salud del empleado y para cumplir con los requisitos del puestos, estos pueden ser:

- ✓ Prueba de detección de drogas.
- ✓ Prueba del VIH.
- ✓ Prueba de enfermedades de transmisión sexual.
- ✓ Pruebas de alergias a ambientes médicos.

3.2.2.2.6 Decisión de contratar.

Es el paso más crítico para aceptar o rechazar la contratación, aquí se tendrá toda la información relevante de los candidatos, es necesario contar con un formato para poder verificar de manera correcta y pertinente las pruebas de los solicitantes:

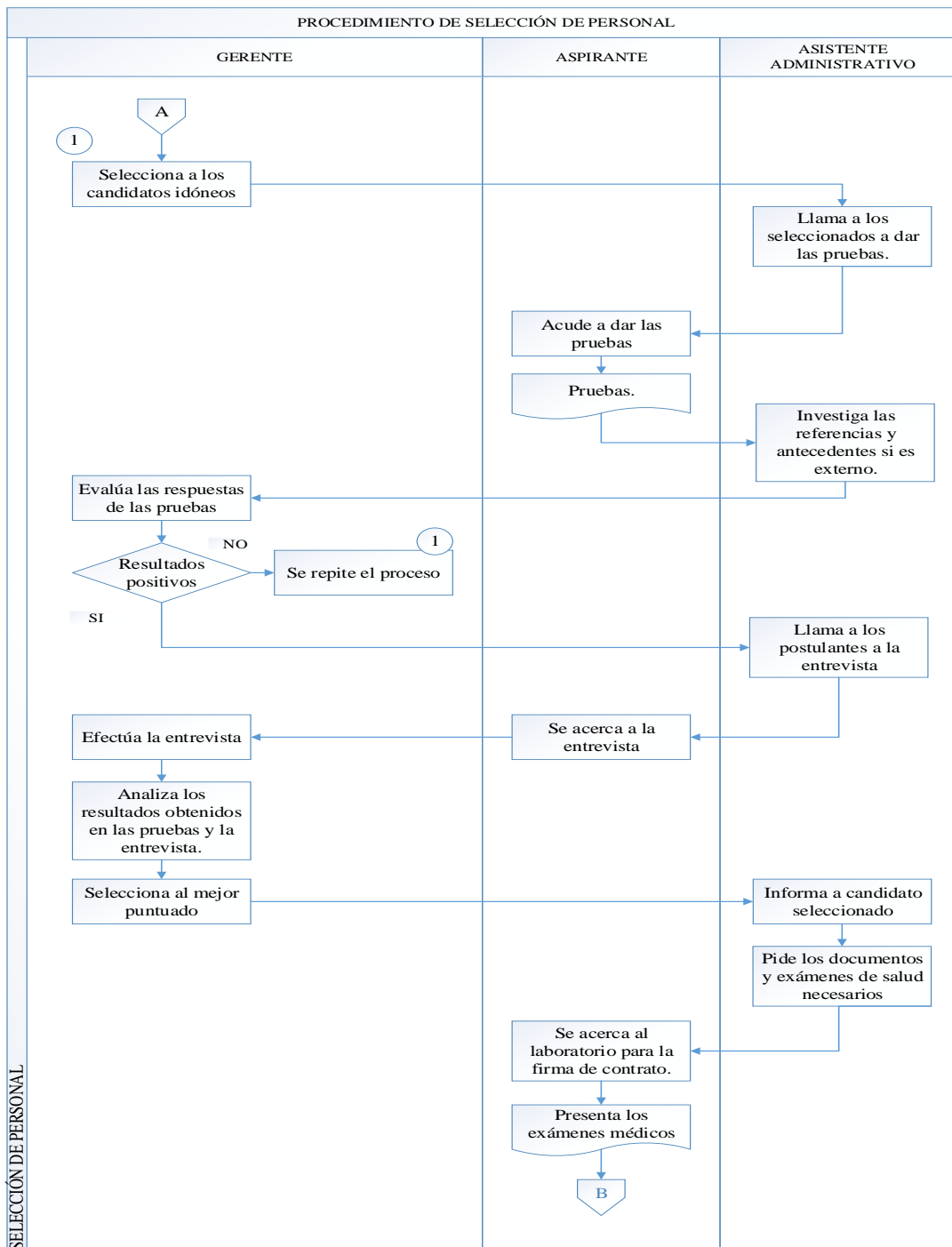
Figura N° 3. 21. Formato de pruebas de candidatos para contratar.

Puesto:
Nombre del candidato:
Nombre del entrevistador:
Fecha de la entrevista:
Complete la sección de comentarios de acuerdo al avance de la entrevista del candidato. Encierre en un círculo las calificaciones para cada sección, y luego súmelos para obtener una puntuación final.
ESCALA DE CALIFICACIONES: 1. No elegible o no cumple los requisitos. 2. Se necesita más. 3. Adecuado. 4. Supera los requisitos.
Educación. Comentarios: _____ Calificación: _____

Experiencia. Comentarios: _____ Calificación: _____
Conocimiento del puesto. Comentarios: _____ Calificación: _____
Habilidades del puesto. Comentarios: _____ Calificación: _____
Interés en el puesto. Comentarios: _____ Calificación: _____
Capacidad para resolver problemas. Comentarios: _____ Calificación: _____
Habilidades de comunicación. Comentarios: _____ Calificación: _____
Habilidades de liderazgo. Comentarios: _____ Calificación: _____
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS POR EL CANDIDATO: _____ Recomendación del evaluador: _____ _____ _____

Fuente: La investigación (2015), *Formato para pruebas de los candidatos para contratación en Laboratorios UNIDICE*, Santo Domingo, Propuesta para que sea aplicada en la empresa en la selección de su personal. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Figura N° 3. 22. Flujograma de selección de personal.



Fuente: Investigación (2015). *Laboratorios UNIDICE*. Santo Domingo: Flujograma del procedimiento de selección de personal. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

3.2.2.3 Contratación.

Para la decisión final se debe basar en matices y rasgos en el perfil del postulante puesto que se los considera como un valor añadido. Este valor añadido puede ser información

complementaria como lo son: idiomas que domina el candidato, conocimientos particulares entre otros.

3.2.2.3.1 El contrato de trabajo.

CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO FIJO CON PERÍODO DE PRUEBA

En la ciudad de Santo Domingo, a los..... días del mes de.....del año 2015, comparecen, por una parte, Laboratorios UNIDICE Cía. Ltda., debidamente representada por el Dr..... en calidad de EMPLEADOR; y por otra parte, el/la señor(a/ita), portador/a de la cédula de ciudadanía N°., en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Santo Domingo y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este **CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO FIJO** con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

Al EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se los denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un **Asistente Administrativo**.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades contrata al TRABAJADOR en calidad de Asistente Administrativo. Revisados los antecedentes de..... éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que con base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

EL TRABAJADOR, en su calidad de Asistente Administrativo se compromete a Participar en la elaboración del presupuesto de la unidad, en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo, realizar los descargos o pagos contra cada compromiso adquirido por la empresa, seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna, llenar formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios, subvenciones, aportes, asignaciones, ayudas, avances a justificar y otras asignaciones especiales, llevar registro y control de los recursos financieros asignado a la

dependencia, fondo fijo, avance a justificar, caja chica, y otras que consten en el perfil del puesto elaborado por el responsable de talento humano o el que hiciere sus veces.

Al mismo tiempo, se compromete a cumplir y sujetarse a las normas, procedimientos, reglamentos, horarios y demás disposiciones laborales vigentes e instrucciones impartidas por los directivos del laboratorio así como a cumplir todas las obligaciones contenidas en las Leyes, Reglamentos y Resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales y Reglamento Interno de Trabajo.

TERCERA.- JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO:

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de 09:00 hasta las 18:00 horas, con descanso de 13:00 horas hasta las 14:00 horas para el almuerzo de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, y al Reglamento Interno, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso (días de asueto), según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

CUARTA.- REMUNERACIÓN:

El Empleador, de acuerdo a los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de 365,00 dólares americanos (TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO DÓLARES AMERICANOS), mediante transferencias electrónicas de la cuenta de la empresa a la cuenta del beneficiario.

Además, el Empleador cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Así mismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

QUINTA.- PLAZO DEL CONTRATO:

El presente contrato, tendrá un plazo de un año, de acuerdo al artículo 14 del Código de Trabajo. De conformidad con el artículo 15 de la misma Ley, las partes acuerdan un período de prueba de noventa días contados desde la fecha de su suscripción, dentro del cual, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado libremente, sin necesidad de ningún aviso previo y sin indemnización. Una vez vencido el período de prueba sin que ninguna de las partes haya manifestado su voluntad de terminar la relación laboral, el contrato se entenderá prorrogado por el tiempo que faltare para completar el plazo del contrato.

Cumplido el plazo, se deberá proceder de acuerdo a lo establecido en los artículos 184 y 624 del Código del Trabajo, de no proceder, el contrato se entenderá de plazo indefinido.

Este contrato será susceptible de terminación por las cláusulas del artículo 169 del Código del Trabajo.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en la calle Latacunga y 29 de Mayo, en la ciudad de Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR Y DEL EMPLEADOR:

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV “*De las obligaciones del Empleador y del Trabajador*”, a más de las estipuladas en este contrato.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE:

En todo lo no previsto en este contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo, donde se incluyen los derechos de vacaciones.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN:

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

Suscrito en la ciudad de Santo Domingo, el día.... del mes de..... del año 2015.

EL EMPLEADOR

Dr.

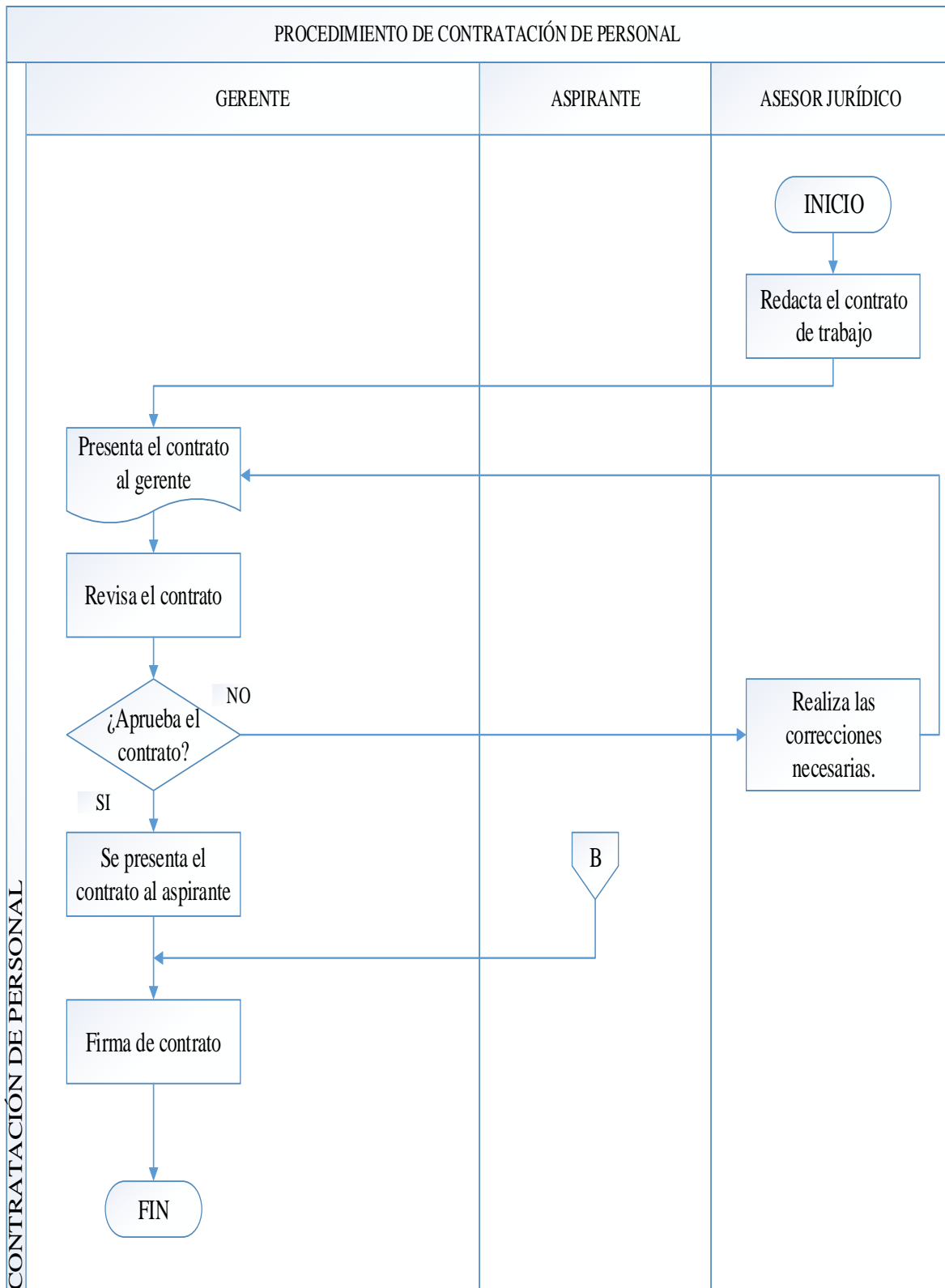
C.C.: 174671943739001

EL TRABAJADOR

Sr/Srta.

C.C.: 1715447213

Figura N° 3. 23. Flujograma de contratación de personal.



Fuente: Investigación (2015). *Laboratorios UNIDICE*. Santo Domingo: Flujograma del procedimiento de contratación de personal. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

3.2.2.4 Inducción.

3.2.2.4.1 Carta de bienvenida con los antecedentes de la empresa.

A partir de este momento usted pertenece a nuestro equipo de trabajo ya que sus habilidades y aptitudes le han servido para su ingreso a Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., es por eso que le damos la más cordial bienvenida a esta empresa que siempre está buscando lo mejor en calidad y servicio al cliente.

Esperamos que su gran espíritu de colaboración y servicio estén disponibles en nuestro equipo de trabajo mediante la realización eficiente de las tareas que el puesto requiere.

Asimismo deseamos que el laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., sea un importante medio que le permita la superación mediante la interacción con personas con un alto sentido del compromiso dispuestos a la mejora continua.

Al pertenecer a nuestro grupo de trabajo ha adquirido derechos así como también una serie de obligaciones y responsabilidades que son necesarios cumplir y respetar.

En los documentos adjuntos encontrará información de Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., sus inicios, nuestra Misión, Visión y Valores, además de información que le resultará de gran utilidad para tu trabajo.

Bienvenido a lo que es ahora su equipo de trabajo. Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda.,

Atentamente,

“La Gerencia”

a) *Antecedentes y direccionamiento estratégico de laboratorio UNIDICE.*

Figura N° 3. 24. Antecedentes y direccionamiento estratégico.

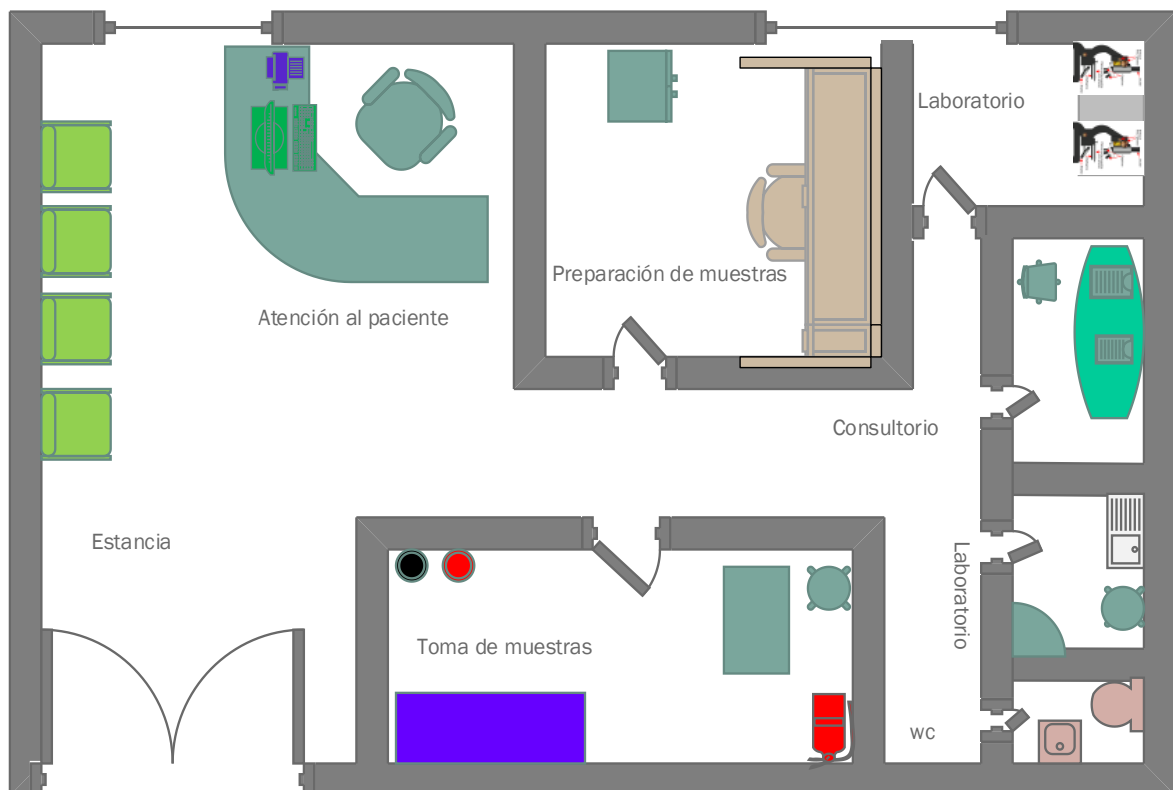
<p>ANTECEDENTES:</p> <p>UNIDICE es una empresa netamente Santodomingueña y cuya actividad es el análisis clínico – bacteriológico de laboratorio, empleando siempre un amplio conocimiento técnico – científico y la experiencia de nuestro equipo para ofrecer un servicio de calidad a los clientes.</p> <p>Laboratorio UNIDICE mantiene relaciones empresariales con laboratorios con el aval del ISO 901 que acuerpan los servicios que ofrece la organización, garantizando confianza y seguridad en los resultados presentados a pacientes y médicos de la región.</p> <p><i>MISIÓN.</i></p> <p>Prestar servicios de diagnóstico con la tecnología más avanzada para el procedimiento de exámenes de Laboratorio Clínico de bajo, mediano y alto grado de complejidad, ofreciendo a nuestros usuarios un servicio diferencial en términos de seguridad, rapidez, atención y calidad total, con personal calificado y una infraestructura física para la expansión sistemática de nuestros servicios, conservando los ideales de ética que toda entidad de servicios médicos debe poseer, manteniendo relaciones de mutuo beneficio con la comunidad.</p> <p><i>VISIÓN.</i></p> <p>Ser la empresa líder en la prestación de servicios integrales y capacitación especializada en salud, con la más alta calidad en la prestación de sus servicios contando con un talento humano idóneo, pro-activo y comprometido; con avances tecnológicos que permitan eficiencia, confiabilidad y credibilidad de la empresa.</p> <p><i>VALORES EMPRESARIALES.</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Trabajo en equipo: el laboratorio UNIDICE reconoce y está consciente que cada miembro en la organización es importante y une sus fuerzas, habilidades y destrezas de manera coordinada encaminada a logro de objetivos en común.

- ✓ Respeto: tiene presente que “mi derecho termina donde empieza el de los demás”, por lo que se reconoce el valor, derechos y dignidad de todos los integrantes.
- ✓ Excelencia: lo que crea la necesidad de brindar un servicio de primera calidad y dar soluciones inmediatas e innovadoras.
- ✓ Ética: trabajar con compromiso y transparencia en todos y cada uno de los servicios que presta para seguridad y tranquilidad de sus clientes y colaboradores.
- ✓ Honradez: manifestada con actitudes correctas, claras, transparentes y coherentes con el pensar, decir y actuar de sus integrantes.

Fuente: La investigación (2015), *Antecedentes de la empresa para la fase de inducción en Laboratorios UNIDICE*, Santo Domingo, Propuesta realizada para que sea aplicada en la empresa. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

3.2.2.4.2 Mapa de las instalaciones.

Figura N° 3. 25. Mapa de las instalaciones de Laboratorio UNIDICE.



Fuente: La investigación (2015), *Mapa de las instalaciones de Laboratorio UNIDICE*, Santo Domingo, Descriptivo de las instalaciones de la empresa. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

a) *Distribución interna.*

- ✓ Consultorio.
- ✓ Toma de muestras.
- ✓ Preparación de muestras.
- ✓ Área de descanso.
- ✓ Comedor.
- ✓ Área de atención al paciente.
- ✓ Baños.
- ✓ Sala de espera.
- ✓ Área de bacteriología.

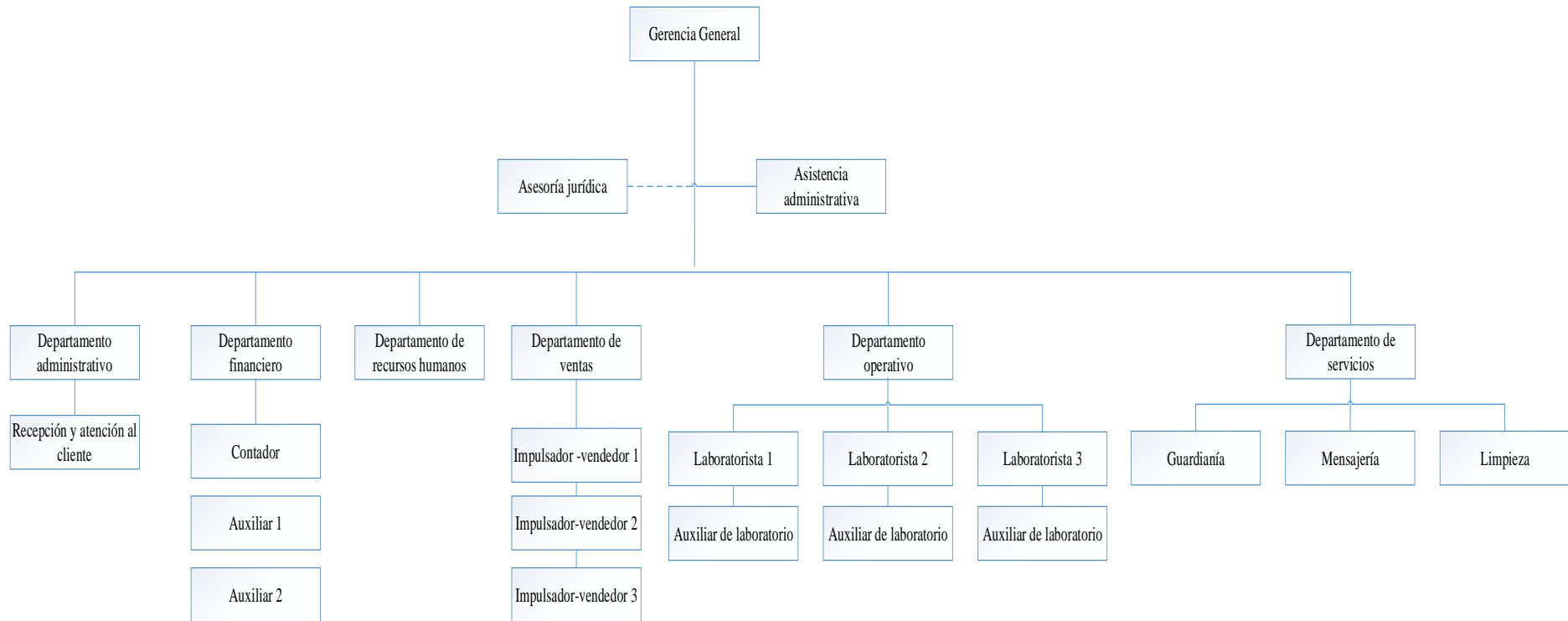
3.2.2.4.3 Descripción de puestos.

Por ser un documento en el cual se identifican las tareas por cumplir, la responsabilidad que implica el puesto y la relación entre este y otros de la organización es importante su descripción la cual se detalla en el Anexo D.

3.2.2.4.4 Organigrama de Laboratorio UNIDICE.

Se presenta el organigrama estructural del laboratorio en estudio con el fin de explicar gráficamente la composición interna y sus respectivas áreas de trabajo.

Figura N° 3. 26. Organigrama estructural de Laboratorio UNIDICE.



Fuente: Investigación (2015). *Laboratorios UNIDICE*. Santo Domingo: Representación gráfica de la estructura de UNIDICE. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

3.2.2.4.5 Lista de los beneficios del empleado.

a) Afiliación a la Seguridad Social.

El trabajador debe ser afiliado (por parte del empleador) desde el primer día de trabajo. Como derecho del trabajador (bajo relación de dependencia) tendrá Seguridad Social cumpliendo lo estipulado en el Art. 34 de la Constitución de la República del Ecuador y Art. 4 del Código del trabajo. Tienen derecho al seguro de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, cesantía, muerte y de riesgos del trabajo, en las mismas condiciones que se otorga para el seguro general. Los trabajadores cotizan un total del 20,50% del salario o sueldo, correspondiendo al patrono el 11,15% y al trabajador el 9,45% (A partir de enero del 2014).

b) Pago por horas extras & suplementarias.

El trabajador tiene derecho a percibir el pago por horas extras y suplementarias, en el caso que trabaje estas horas. Las horas extras, también llamadas horas extraordinarias son aquellas en las que el empleado trabaja en sábados, domingos o días feriados. Las horas suplementarias o complementarias son aquellas en las que el empleado trabaja luego de la jornada ordinaria, con un máximo de cuatro horas al día y doce a la semana. Base legal Art. 58 del Código de Trabajo.

c) Pago de la décimo tercera remuneración (décimo tercer sueldo) o bono navideño.

El trabajador tiene derecho a percibir el pago del décimo tercer sueldo en las fechas establecidas. El décimo tercer sueldo (décima tercera remuneración) o bono navideño, es un beneficio que reciben los trabajadores bajo relación de dependencia y corresponde a una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario.

d) Pago de la décimo cuarta remuneración (décimo cuarto Sueldo) o bono escolar.

El trabajador tiene derecho a percibir el décimo cuarto sueldo en las fechas establecidas. El décimo cuarto sueldo (décima cuarta remuneración) o bono escolar es un beneficio y lo

deben percibir todos los trabajadores bajo relación de dependencia, indistintamente de su cargo o remuneración. Solo se encuentran excluidos los operarios y aprendices de artesanos de acuerdo con el Art. 115 del Código del Trabajo. Y consiste en un sueldo básico unificado vigente a la fecha de pago.

e) Pago del fondo de reserva.

El trabajador tiene derecho a percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. Los Fondos de Reserva del IESS, son un beneficio, al que tienen derecho todos los trabajadores en relación de dependencia, después de su primer año de trabajo. El trabajador o servidor público con relación de dependencia, tendrá derecho al pago mensual del fondo de reserva por parte de su empleador, en un porcentaje equivalente al ocho coma treinta y tres por ciento (8,33%) de la remuneración aportada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, después del primer año (a partir del mes 13) de trabajo.

El “Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (IESS) es recaudador del Fondo de Reserva de los empleados, obreros, y servidores públicos, afiliados al Seguro General Obligatorio, que prestan servicios por más de un (1) año para un mismo empleador, de conformidad con lo previsto en el Código del Trabajo. De acuerdo con la nueva “LEY PARA EL PAGO MENSUAL DEL FONDO DE RESERVA Y EL RÉGIMEN SOLIDARIO DE CESANTÍA POR PARTE DEL ESTADO”, publicada en el Registro Oficial No. 644, de 29 de julio del 2009, se establece la nueva modalidad para el pago del fondo de reserva .

f) Vacaciones anuales.

El trabajador tiene derechos a un período de vacaciones laborales remuneradas. Tienen derecho a las vacaciones los trabajadores que han cumplido un año de trabajo para el mismo empleador, en caso de salir del trabajo antes de cumplir el año de servicio debe cancelarse al trabajador la parte proporcional a las vacaciones no gozadas. Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un ciclo ininterrumpido de quince días de vacaciones, incluidos los días no laborables. Quienes hubieren prestado servicios más de cinco años al mismo empleador, gozarán adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes.

g) Pago de la jubilación patronal.

Los trabajadores que por 25 años o más hubieren prestado servicios, continuada o ininterrumpidamente, tendrán derecho a ser jubilados por sus empleadores. Art. 216 Código del Trabajo.

h) Licencia por paternidad.

El trabajador (padre de familia) tiene derecho a un periodo de licencia por paternidad. El padre tiene derecho al permiso o licencia por paternidad con remuneración por diez días por el nacimiento de su hijo/a por parto normal; en los casos de nacimientos múltiples o por cesárea se prolongará la licencia por cinco días más.

i) Licencia por maternidad.

La mujer trabajadora tiene derecho a un período de licencia por maternidad. Las “futuras madres” afiliadas al seguro social tiene derecho a un permiso (licencia) de maternidad correspondientes a doce semanas remuneradas por motivo del nacimiento de su primogénito, estas doce semanas pueden ser tomadas incluso desde días o semanas antes de que se produzca el nacimiento, sin embargo al cumplirse las doce semanas tendrá que reincorporarse a sus labores normales. Únicamente en el caso de nacimientos múltiples esta licencia se extenderá por diez días más.

j) Pago del subsidio por maternidad.

La madre trabajadora tiene derecho al subsidio por maternidad. Se paga cuando la afiliada ha recibido atención médica, tiene certificado de reposo prenatal y de nacimiento del niño o niña vivos.

k) Pago de utilidades.

El trabajador tiene derechos al pago por concepto de utilidades. El Art. 97 del Código del Trabajo, establece que el empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores

el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas. Para la determinación de las mismas, se tomará como base las declaraciones o liquidaciones del pago del impuesto a la renta.

3.2.2.4.6 Procedimiento de seguridad y emergencia.

Como cualquier lugar de trabajo, los laboratorios han de reunir unas condiciones, que si bien pueden variar notablemente en función de su finalidad, todos ellos deben estar acordes con lo dispuesto en la Ley, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Para definir las distintas condiciones ambientales que los laboratorios deben reunir conforme a lo establecido en las disposiciones legales vigentes, se han tenido en cuenta las actividades que se realizan en dichas dependencias, sobre la base documental de las actuaciones llevadas a cabo con el apoyo de las visitas realizadas a las diferentes instalaciones. A este respecto, se pueden considerar las siguientes actividades laborales:

- ✓ Tareas de administración.
- ✓ Trabajos de investigación propiamente dichos, incluye las operaciones preparatorias, mantenimiento de equipos, entre otros.

Seguidamente, pasamos a describir algunos de los aspectos a tener en cuenta en lo concerniente a orden y limpieza, espacios de trabajo, ventilación, iluminación, resaltando las directrices más relevantes.

a) Orden y limpieza.

Los dos factores deben ser considerados como circunstanciales con el trabajo, porque un laboratorio limpio y ordenado siempre significara disponer de lo necesario y en condiciones óptimas para desarrollar cualquier actividad. A continuación se presentan algunas directrices generales para mantener limpia y ordenada el área de trabajo en el interior del laboratorio.

- ✓ No sobrecargar las estanterías y zonas de almacenamiento.

- ✓ Mantener siempre limpias, libres de obstáculos y debidamente señalizadas las escaleras y zonas de paso.
- ✓ No bloquear los extintores, mangueras y elementos de lucha contra incendios con cajas o mobiliario.
- ✓ No dejar botellas y objetos en general tirados por el suelo y evitar que se derramen líquidos por las mesas de trabajo y el piso.
- ✓ Colocar siempre los residuos y la basura en contenedores y recipientes adecuados.
- ✓ Recoger los frascos de reactivos, materiales y útiles de trabajo al dejar de utilizarlos.
- ✓ Limpiar, organizar y ordenar sobre la marcha, a medida que se realiza el trabajo.
- ✓ Disponer de un lugar en el puesto de trabajo que resulte fácilmente accesible, que se pueda utilizar sin llegar a saturarlo y sin que queden ocultos los útiles y equipos de uso habitual, así como los manuales de instrucciones.
- ✓ Mantener limpio el puesto de trabajo, evitando que se acumule suciedad, polvo o restos de productos utilizados.
- ✓ Limpiar, guardar y conservar correctamente el material y los equipos después de usarlos, de acuerdo con las instrucciones y los programas de mantenimiento establecidos.
- ✓ Desechar el material de vidrio roto o con fisuras en el contenedor apropiado.
- ✓ En el caso de que se envíe un equipo, informar inmediatamente, evitando utilizarlo hasta su completa reparación.
- ✓ Guardar los materiales y productos, en las zonas de almacenamiento habilitadas a tal fin.

b) Espacios de trabajo por trabajador.

Para que puedan darse unas buenas condiciones de orden y limpieza es necesario también respetar las dimensiones mínimas de los espacios de trabajo, permitiendo a trabajadores realizar sus actividades sin riesgos para su seguridad y salud en condiciones ergonómicas aceptables. Las dimensiones mínimas que deben reunir tales espacios son las siguientes:

- ✓ Altura desde el suelo hasta el techo: tres metros.
- ✓ Superficie libre por trabajador: dos metros cuadrados.
- ✓ Volumen (cubicaje) no ocupado por el trabajador: diez metros cúbicos.

La separación entre los elementos materiales existentes en el laboratorio deberá ser suficiente para que los trabajadores puedan realizar su labor en condiciones de seguridad, salud y bienestar. Cuando el espacio libre que se disponga en el laboratorio no permita a los trabajadores la libertad de movimientos requerida para el desarrollo de su actividad, deberá disponerse de un espacio adicional suficiente en las inmediaciones del puesto de trabajo.

c) Temperatura, humedad y ventilación.

La exposición de los trabajadores a las condiciones ambientales de los laboratorios en general no debe suponer un riesgo para su seguridad y salud, ni debe ser una fuente de incomodidad o molestia. Deben evitarse:

- ✓ Humedad y temperaturas externas.
- ✓ Cambios bruscos de temperatura.
- ✓ Corrientes de aire molestas.
- ✓ Olores desagradables.

El aislamiento térmico de los locales donde se hallan ubicados los laboratorios debe adecuarse a las condiciones climáticas propias del lugar.

d) Precauciones previas a la aplicación.

- ✓ Disponer de la autorización legal correspondiente (carnet de manipular) en función del tipo de aplicación a realizar.
- ✓ Elegir el producto adecuado y leer atentamente las instrucciones de uso contenidas en la hoja de seguridad, respetando las dosis recomendadas.
- ✓ Extremar las precauciones durante la preparación de la mezcla de los productos a aplicar, ya que se trabaja con principios activos concentrados y revisar todo el equipo, evitando operar con aparatos defectuosos.

e) Precaución durante la aplicación.

- ✓ Llevar siempre el equipo de protección adecuado que se indica en la hoja de seguridad del producto, comenzando por utilizar ropa recién lavada y prendas de protección limpias.
- ✓ No comer, beber ni fumar, ni mantener alimentos o bebidas en la zona de trabajo, ni limpiar las boquillas de aplicación soplando.
- ✓ Aplicar siempre a favor de las corrientes de aire y evitar que las personas no ajenas a la aplicación estén en la zona de trabajo.
- ✓ Lavarse las manos antes y después de orinar, ya que muchos de estos productos se absorben por las mucosas genitales provocando lesiones.
- ✓ Cuando se realice algún descanso, hacerlo siempre fuera de la zona tratada.

f) Precauciones después de la aplicación.

- ✓ Extremar la higiene personal, lavarse las manos al terminar el trabajo y separar adecuadamente la ropa de trabajo de la de calle, evitando que se mezclen. La ropa contaminada debe guardarse bien cerrada hasta su lavado, que debe hacerse separada del resto.
- ✓ Etiquetar y señalizar el campo tratado para evitar accidentes.
- ✓ Mantener el sobrante en su envase original, almacenado en lugar fresco, seguro y ventilado, fuera del alcance de personas que desconozcan sus riesgos.
- ✓ Ante cualquier malestar que se experimente tras haber aplicado un reactivo (dolores de cabeza, náuseas, mareos, vómitos...) incluso después de dos o tres semanas de la aplicación, acudir inmediatamente al médico.

g) Iluminación.

La iluminación de los laboratorios debe adaptarse a las características de la actividad que se realiza en ellos, siendo de aplicación lo dispuesto en las leyes, teniendo en cuenta:

- ✓ Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, dependientes de las condiciones de visibilidad.
- ✓ Las exigencias visuales de las tareas desarrolladas.

Los distintos tipos de iluminación se utilizarán según las circunstancias, es decir:

- ✓ Siempre que sea posible, los laboratorios deben tener preferentemente iluminación natural.
- ✓ La iluminación artificial debe complementar la natural.
- ✓ La iluminación localizada se utilizará en zonas concretas que requieran niveles elevados de iluminación.

Los niveles mínimos de iluminación deben duplicarse cuando:

- ✓ Existan riesgos apreciables de caídas, choques u otros accidentes en los locales de uso en general y en las vías de circulación.
- ✓ Ante la posibilidad de errores de apreciación visual, se generen peligros para el trabajador que ejecuta las tareas o para terceros.
- ✓ Sea muy débil el contraste de luminancias o de color entre el objeto a visualizar y el fondo sobre el que se encuentra.

La distribución de los niveles de iluminación debe ser uniforme, evitando variaciones bruscas de luminancia dentro de la zona de trabajo y entre esta y sus alrededores. Así mismo, hay que evitar los deslumbramientos:

- ✓ Directos: producidos por la luz solar o por fuentes de luz artificial de alta luminancia.
- ✓ Indirectos: originados por superficies reflectantes situadas en la zona de operación o sus proximidades.

No utilizar fuentes de luz que perjudiquen la percepción de los contraste, profundidad o distancia entre objetos dentro de la zona de trabajo.

Instalar alumbrado de emergencia de evacuación y de seguridad en los lugares en los que un fallo del alumbrado normal suponga riesgo para la seguridad de los trabajadores. Por último, los sistemas de iluminación utilizados no deben originar riesgos eléctricos, de incendio o de explosión.





h) Señalización.



En los laboratorios la señalización contribuye a indicar aquellos riesgos que por su naturaleza y características no han podido ser eliminados. Considerando los riesgos más frecuentes en estos lugares de trabajo, las señales a tener en cuenta son:

- ✓ Señales de advertencia de un peligro.

Tienen forma triangular y el pictograma negro sobre fondo amarillo. Las que con mayor frecuencia se utilizan son:

Figura N° 3. 27. Señales de advertencia de peligro.

✓ Riesgo eléctrico. Esta señal debe situarse en todos los armarios y cuadros eléctricos del laboratorio.	
✓ Materias tóxicas. En aquellos laboratorios en los que se manipulen sustancias clasificadas como muy tóxicas, cancerígenas o mutágenas, se colocará la señal indicada en los lugares donde se guardan tales sustancias.	
✓ Materiales inflamables. Siempre que se manipule este tipo de materiales, se utilizará la señal indicada a continuación.	
✓ Baja temperatura. Esta señal deberá situarse a la entrada de las cámaras de climatización y frigoríficas que trabajen a temperaturas bajas.	


<ul style="list-style-type: none">✓ Riesgo biológico. En cumplimiento de lo dispuesto en las leyes, se colocará esta señal en todos los laboratorios en los que se manipulen agentes biológicos de varios grupos.✓ Riesgo de radiaciones ionizantes. En los laboratorios en que manipulen isótopos radiactivos, se utilizará la señal indicada.	 
--	--

Fuente: La investigación (2015), *Señales de advertencia de peligro*. Santo Domingo, Propuesta realizada para que sea aplicada en la empresa. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

- ✓ Señales de prohibición.

De forma redonda con pictograma negro sobre fondo blanco. Presentan el borde del contorno y una banda transversal descendente de izquierda a derecha de color rojo, formando esta con la horizontal un ángulo de cuarenta y cinco grados.

Figura N° 3. 28. Señales de prohibición.


<ul style="list-style-type: none">✓ Prohibición de fumar y encender fuego. Siempre que en el laboratorio se utilicen materiales inflamables deberá usarse la señal que indica la prohibición.	
--	---



Fuente: La investigación (2015), *Señales de advertencia de prohibición*. Santo Domingo, Propuesta realizada para que sea aplicada en la empresa. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

- ✓ Señales de obligación.

Son también de forma redonda. Presentan el pictograma blanco sobre fondo azul. Atendiendo al tipo de riesgo que tratan de proteger, cabe señalar como más frecuentes en estos lugares de trabajo, las siguientes:

Figura N° 3. 29. Señales de obligación.

<ul style="list-style-type: none">✓ Protección obligatoria de la cara. Se utilizará siempre y cuando exista riesgo de salpicaduras a la cara y los ojos, como consecuencia de la manipulación de productos corrosivos o irritantes.	
--	---

<ul style="list-style-type: none">✓ Protección de vías respiratorias. Se colocará en áreas de trabajo donde se manipulen productos tóxicos o nocivos susceptibles de ser inhalados.✓ Protección obligatoria de las manos. Señal que se debe exhibir en aquellos lugares donde se manipulen productos corrosivos, irritantes, sensibilizantes por contactos cutáneos o tóxicos y nocivos, con posibilidad de ser absorbidos por la piel.	 
--	--

Fuente: La investigación (2015), *Señales de advertencia de obligación*. Santo Domingo, Propuesta realizada para que sea aplicada en la empresa. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

- ✓ Señales relativas a los equipos de lucha contra incendios.

Son de forma rectangular o cuadrada. Presentan el pictograma blanco sobre fondo rojo. Las más frecuentes en los laboratorios son las que indican el uso de extintores y de mangueras para incendios tales como:

Figura N° 3. 30. Señales de obligación.



Fuente: La investigación (2015), *Señales de lucha contra incendio*. Santo Domingo, Propuesta realizada para que sea aplicada en la empresa. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

i) *Recomendaciones generales durante la permanencia en el laboratorio.*

- ✓ Recomendaciones de carácter organizativo.
 - La organización del laboratorio referente a distribución de superficies, instalaciones de aparatos y equipos, procedimientos de trabajos entre otros, debe estudiarse a fondo, procurando un nivel preventivo.

- Nunca deben trabajar una persona sola en el laboratorio, especialmente cuando realice operaciones de riesgo.
- Debe comprobarse la ventilación general del laboratorio y mantenerla siempre en perfectas condiciones.
- Deben revisarse periódicamente las instalaciones eléctricas.
- Realizar un inventario periódico de todos los materiales controlando existencias y caducidad.
- No utilizar frigoríficos domésticos en el laboratorio.
- Recoger selectivamente los residuos en recipientes apropiados.

j) Recomendaciones de carácter personal.

- ✓ No ingerir alimentos ni bebidas durante la permanencia en el laboratorio, ni guardarlos en frigoríficos del mismo.
- ✓ Debe establecerse la prohibición de fumar.
- ✓ Utilizar implementos recomendados para cada trabajo.
- ✓ No usar prendas sueltas ni objetos colgantes y llevar el pelo recogido.
- ✓ Es recomendable lavarse siempre las manos al término de una operación y antes de abandonar el laboratorio.

k) Recomendaciones de trabajo.

- ✓ Comprobar siempre el etiquetado de frascos reactivos, recipientes y botellas.
- ✓ Etiquetar adecuadamente los productos preparados en el laboratorio.
- ✓ No utilizar envases para otros productos ni sobreponer etiquetas.
- ✓ Utilizar la cantidad mínima y precisa de reactivos.
- ✓ Se debe trabajar en vitrina, siempre que sea posible.
- ✓ Al término de una operación, desconectar los aparatos, cerrar todo lo utilizado y limpiar materiales y equipos dejando ordenado todo correctamente.
- ✓ Revisar periódicamente estado de instalaciones de protección colectiva (como desagües).

l) Precauciones específicas durante el desarrollo de operaciones.

✓ Relativas al material de vidrio.

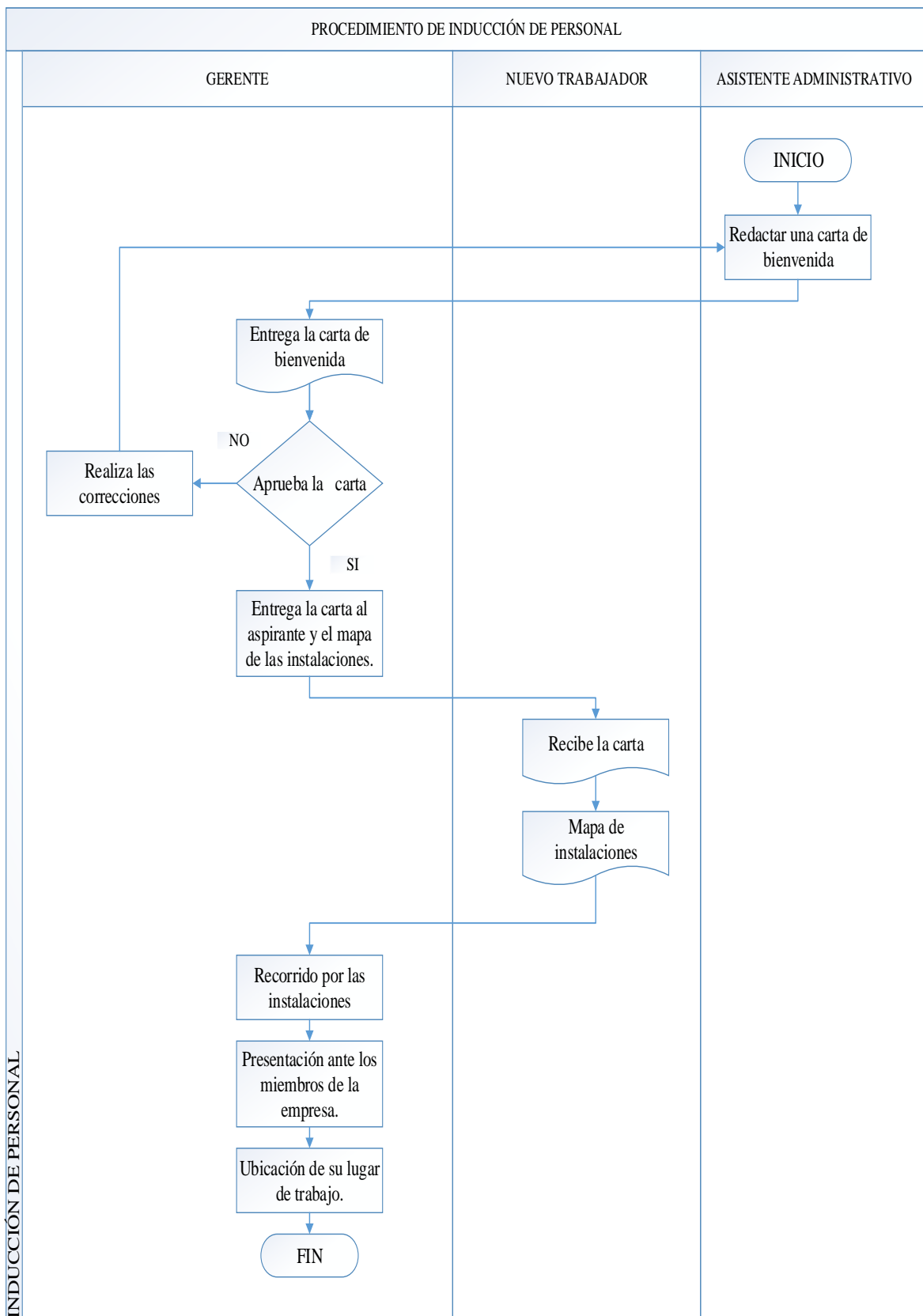
- Examina el estado de las piezas antes de usarlas y desechar las defectuosas.
- Desechar el material que haya sufrido golpes contundentes, aunque no se observen fisuras.
- Efectuar el montaje de cada operación con especial cuidado, evitando que los distintos elementos que intervienen queden tensionados, empleando los instrumentos adecuados y fijando todas las piezas según la función a realizar.

✓ Recepción de muestras.

Ante la recepción de una muestra, cualquiera que sea su naturaleza y el tipo, deberán tomarse las siguientes medidas preventivas:

- Recoger siempre la muestra con guantes de látex o de silicona.
- Lavarse las manos tras la recolección de la muestra.
- Si se sospecha que la muestra puede contener agentes infecciosos no esperados, utilizar barbijo o mascarilla y notificarlo inmediatamente.

Figura N° 3. 31. Flujograma de inducción de personal.



Fuente: Investigación (2015). *Laboratorios UNIDICE*. Santo Domingo: Flujograma del procedimiento de inducción de personal. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

CAPÍTULO 4.

DISCUSIÓN.

4.1 Conclusiones.

- ✓ Se determina que la mayoría de colaboradores que laboran en UNIDICE poseen un título académico, situación que facilitaría los procesos de capacitación y mejora continua.
- ✓ UNIDICE no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección de personal adecuado puesto que los colaboradores que se encuentran laborando en el laboratorio han ingresado por referencias personales o presentación directa.
- ✓ Así también se pudo evidenciar la falta de inducción para cada área de trabajo, lo cual ha afectado directamente al rendimiento dentro de la organización, puesto que sus actividades no han sido desarrolladas con una guía metódica que conlleve al cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Finalmente se detecta que existe un sentido de pertenencia debido a que la mayoría de los colaboradores mencionaron estar comprometidos con la gestión que desempeña Laboratorio UNIDICE.

4.2 Recomendaciones.

- ✓ Para futuras contrataciones laboratorio UNIDICE deberá reclutar y seleccionar el personal con base al perfil y requerimientos de cada puesto de trabajo y de esta manera se evitará futuras complicaciones.

- ✓ Aplicar las herramientas técnicas propuestas que se desarrolla en el presente informe puesto que están dirigidas a mejorar el reclutamiento y selección de personal, específicamente para Laboratorio UNIDICE.

- ✓ Ofrecer programas de capacitación de manera continua y sobre todo inducción al personal nuevo puesto que esta fase es de vital importancia para el buen desempeño laboral.

- ✓ Organizar eventos de socialización y talleres de integración para afianzar más el empoderamiento y compromiso de los colaboradores de UNIDICE puesto que de ello depende también el éxito empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- ✓ Admon Chuck, W. (2013.). *Administración*. México D.F.: Cengage Learning Inc.
- ✓ Álvarez, Y. (2009). *Porcesos productivos y Administrativos*. Medellín. Colombia.
- ✓ Arbaiza, L. (2011). *Desarrollo de competencias gerenciales*. México: Cengage learning.
- ✓ Arismendi, A. J. (2012). *Gestión de Talento Humano como Competencia*. España: Editorial Académica Española.
- ✓ Bateman, T. S., & Scott, S. (2009). *Administración, Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mc graw-Hill Interamericana.
- ✓ Franklin, Fincowsky, B. (2014.). *Organización de Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- ✓ Carreño Mendoza, L. (2010). *Funciones del proceso administrativo*. ESPAM MFL.
- ✓ Chiavenato, I. (2009). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- ✓ Chiavenato, I. (2010). *Administración de los nuevos tiempos*. Colombia: Lily Solano Arévalo.
- ✓ Cuesta, A. (2010). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ✓ Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.
- ✓ David, f. (2008). *Conceptos de la Administración Estratégica*. México: Prentice Hall.

- ✓ Griffin, R. W. (2011.). *Adminsitración* . México D.F: Cengage Learning Inc.

- ✓ Guízar Montufar, R. (2008). *Desarrollo Organizacional*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

- ✓ Hair, J., Bush, R., & Ortinau, D. (2010). *Investigación de mercados*. México: Mc Graw Hill.

- ✓ Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: Mc Graw Hill.

- ✓ Hill, C., & Jones, G. (2009). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

- ✓ Munch, L. (2010). *Administración Escuela, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprenderlo*. México: Prentice Hall.

- ✓ Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010.). *Gestión por procesos*. Madrid - España: ESIC Editorial.

- ✓ Robbins, S. (2013). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Education.

- ✓ Robbins, S., David, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.

- ✓ Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.

ANEXOS

Anexo A. Entrevista al Gerente de Laboratorios UNIDICE.

PREGUNTAS
11. ¿Indique el tiempo que lleva brindando sus servicios el laboratorio UNIDICE en la ciudad de Santo Domingo?
12. ¿Cuántos colaboradores se encuentran laborando en laboratorio UNIDICE de la ciudad de Santo Domingo?
13. ¿Laboratorio UNIDICE posee instrumentos técnicos para el reclutamiento y selección de personal?
14. ¿Cuándo eligió el personal que colabora en laboratorio UNIDICE, lo realizó bajo alguna técnica organizacional?
15. ¿Para cubrir vacantes existentes se cuenta con una base para la clasificación de los candidatos más idóneos?
16. ¿Ofrece inducción a los colaboradores que ingresan a trabajar al laboratorio?
17. ¿Cómo calificaría usted la función del personal en general que trabaja en UNIDICE?
18. ¿Existe una planificación adecuada para contratar al personal de acuerdo al perfil requerido por el laboratorio?
19. ¿Cree usted importante contar con una guía que dirija el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal?
20. ¿Ofrece programas de capacitación acorde al puesto o área de trabajo?

Fuente: Investigación de campo (2015). *Guía de Entrevista*. Santo Domingo: A efectuarse al Gerente del laboratorio UNIDICE de la ciudad de Santo Domingo.

Elaborado por: María Gabriela Mora.

Anexo B. Guía de entrevista dirigida a los colaboradores de Laboratorios UNIDICE.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.

ESCUELA DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS.



Objetivo: Conocer los mecanismo de ingreso de los colaboradores a la Unidad de Diagnóstico Computarizado Emergente UNIDICE.

Nota: Solicito comedidamente se sirva contestar la encuesta, cuya información será utilizada en el desarrollo del trabajo de titulación.

<p>PREGUNTA 1. ¿Cuántos años lleva laborando en UNIDICE? De 0 a 1 años. <input type="checkbox"/> De 1 a 3 años. <input type="checkbox"/> De 3 a 6 años. <input type="checkbox"/> Más de 6 años. <input type="checkbox"/></p>	<p>PREGUNTA 2. ¿Cuál es su nivel de educación? Pimaria. <input type="checkbox"/> Secundaria. <input type="checkbox"/> Tercer nivel. <input type="checkbox"/> Cuarto nivel. <input type="checkbox"/></p>
<p>PREGUNTA 3. ¿Mediante qué técnicas de reclutamiento ingresó a laborar en la Laboratorio UNIDICE? Anuncio en prensa. <input type="checkbox"/> Referido. <input type="checkbox"/> Página electrónica. <input type="checkbox"/> Reclutamiento y selección. <input type="checkbox"/> Presentación directa. <input type="checkbox"/></p>	<p>PREGUNTA 4. ¿Cuándo la empresa realizó el proceso de reclutamiento y selección de personal el mismo cumplió con sus expectativas de ingreso de manera? Muy alta. <input type="checkbox"/> Alta. <input type="checkbox"/> Media. <input type="checkbox"/> Baja. <input type="checkbox"/></p>
<p>PREGUNTA 5. ¿A qué tipo de pruebas fue sometido al momento de la selección de personal? Pruebas de conocimiento. <input type="checkbox"/> Pruebas de personalidad. <input type="checkbox"/> Test de inteligencia. <input type="checkbox"/> Test de actitudes. <input type="checkbox"/> Ninguna. <input type="checkbox"/></p>	<p>PREGUNTA 6. ¿Cómo califica el proceso de clasificación de candidatos? Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo. <input type="checkbox"/></p>
<p>PREGUNTA 7. ¿Qué tipo de inducción recibió al momento de ingresar a la empresa? Inducción general. <input type="checkbox"/> Inducción específica. <input type="checkbox"/> Las dos <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/></p>	<p>PREGUNTA 8. ¿Cómo califica el clima laboral en Laboratorios UNIDICE? Excelente. <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Malo. <input type="checkbox"/></p>
<p>PREGUNTA 9. ¿Las actividades que usted realiza están acordes a sus habilidades y capacidad técnicas? Siempre. <input type="checkbox"/> Casi siempre. <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>PREGUNTA 10. ¿Cómo califica el compromiso del personal de Laboratorio UNIDICE? Muy comprometido <input type="checkbox"/> Comprometido <input type="checkbox"/> Poco comprometido <input type="checkbox"/> Nada comprometido <input type="checkbox"/></p>
<p>PREGUNTA 11. ¿Cada que tiempo Laboratorio UNIDICE le ha brindado capacitación? Cada 3 meses <input type="checkbox"/> Cada 6 meses <input type="checkbox"/> Cada año. <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>PREGUNTA 12. ¿La aplicación de un plan de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en Laboratorios UNIDICE, le parece? Excelente. <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/></p>

Fuente: Investigación de campo (2015). *Cuestionario de encuesta*. Santo Domingo: A efectuarse a los colaboradores de laboratorio UNIDICE de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Anexo C. Código de trabajo.

Art. 14.- Contrato tipo y excepciones.- El contrato individual de trabajo a tiempo indefinido es la modalidad típica de la contratación laboral estable o permanente, su extinción se producirá únicamente por las causas y los procedimientos establecidos en este Código.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de aprendizaje;
- d) Los demás que determine la ley.”.

“Art. 15.- Período de prueba.- En todo contrato de plazo indefinido, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días.

Únicamente para el caso de los contratos de servicio doméstico o trabajo remunerado del hogar, el período de prueba será de hasta quince días.

No podrá establecerse más de un período de prueba entre el mismo trabajador y empleador, sea cual sea la modalidad de contratación.

Durante el período de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente.

El empleador no podrá mantener simultáneamente trabajadores con período a prueba por un número que exceda al quince por ciento del total de sus trabajadores. Sin embargo, los empleadores que inicien sus operaciones en el país, o los existentes que amplíen o diversifiquen su industria, actividad o negocio, no se sujetarán al porcentaje del quince por ciento durante los seis meses posteriores al inicio de operaciones, ampliación o diversificación de la actividad, industria o negocio.

Para el caso de ampliación o diversificación, la exoneración del porcentaje no se aplicará con respecto a todos los trabajadores de la empresa sino exclusivamente sobre el incremento en el número de trabajadores de las nuevas actividades comerciales o industriales.

La violación de esta disposición dará lugar a las sanciones previstas en este Código, sin perjuicio de que el excedente de trabajadores del porcentaje antes indicado, pasen a ser trabajadores permanentes, en orden de antigüedad en el ingreso a labores.”.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos.

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 49.- Jornada nocturna.- La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas semanales.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias.- Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 de este Código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones:

Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana;

2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno;

3. En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior. Para calcular este recargo, se tomará como base el valor de la unidad de la obra realizada durante el trabajo diurno; y,

4. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo.

Art. 56.- Prohibición.- Ni aún por contrato podrá estipularse mayor duración de trabajo diario que la establecida en el artículo que antecede.

Cuando ocurriere alguno de los casos previstos en el numeral primero del artículo 52 de este Código, se podrá aumentar la jornada, debiendo el empleador dar parte del hecho al inspector del trabajo, dentro del mismo plazo, bajo igual sanción y con las mismas restricciones que se indican en el citado artículo.

Art. 57.- División de la jornada.- La jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única, si a juicio del Director Regional del Trabajo, así lo impusieren las circunstancias.

En caso de trabajo suplementario, las partes de cada jornada no excederán de cinco horas.

Artículo 63.- En el primer inciso del artículo 129 de la Ley Orgánica del Servicio Público, a continuación de las palabras “del trabajador privado en total” incorpórese las palabras “a partir del año 2015, de conformidad con el salario básico unificado vigente al 1 de enero del 2015”.

Capítulo V. De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones.

Art. 80.- Salario y sueldo.- Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Art. 83.- Plazo para pagos.- El plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y el pago de sueldos, no mayor de un mes.

“Art. 111.- Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño.- Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario.

A pedido escrito de la trabajadora o el trabajador, este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el veinte y cuatro de diciembre de cada año.

La remuneración a que se refiere el inciso anterior se calculará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 95 de este Código.”.

“Art. 113.- Derecho a la decimocuarta remuneración.- Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación mensual equivalente a la doceava parte de la remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general.

A pedido escrito de la trabajadora o el trabajador, este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular, y hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazónica. Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales.

La bonificación a la que se refiere el inciso anterior se pagará también a los jubilados por sus empleadores, a los jubilados del IESS, pensionistas del Seguro Militar y de la Policía Nacional.

Si un trabajador, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la décima cuarta remuneración al momento del retiro o separación.

"Art. 184.- Desahucio.- Es el aviso por escrito con el que una persona trabajadora le hace saber a la parte empleadora que su voluntad es la de dar por terminado el contrato de trabajo, incluso por medios electrónicos. Dicha notificación se realizará con al menos quince días del cese definitivo de las labores, dicho plazo puede reducirse por la aceptación expresa del empleador al momento del aviso.”.

Capítulo IX. De la terminación del contrato de trabajo.

Art. 169.- Causas para la terminación del contrato individual.- El contrato individual de trabajo termina:

1. Por las causas legalmente previstas en el contrato;
2. Por acuerdo de las partes;
3. Por la conclusión de la obra, período de labor o servicios objeto del contrato;
4. Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio;
5. Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo;
6. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto, tempestad, explosión, plagas del campo, guerra y, en general, cualquier otro acontecimiento extraordinario que los contratantes no pudieron prever o que previsto, no lo pudieron evitar;
7. Por voluntad del empleador en los casos del artículo 172 de este Código;
8. Por voluntad del trabajador según el artículo 173 de este Código; y,
9. Por desahucio.

Art. 624.- Trámite de desahucio.- El desahucio al que se refiere el artículo 184 de este Código deberá darse mediante solicitud escrita presentada ante el inspector del trabajo, quien hará la notificación correspondiente dentro de veinticuatro horas.

Fuente: Investigación de campo (2015). *Código de Trabajo*. Santo Domingo: Tomado para la elaboración del contrato de trabajo de los colaboradores de laboratorio UNIDICE de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Anexo D. Descripción de puestos.

Descripción del puesto de Gerente General para el laboratorio.

 LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.				
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-001-GG	INTERFAZ Autoridades del país. Autoridades de control de la ciudad. Personal Interno. Proveedores. Clientes.	Nivel de Instrucción:	
Denominación:	Gerente General		Superior / Posgrados	
Nivel:	Profesional		Título Requerido:	Tercer Nivel
Unidad o Proceso:	Administración General			
Rol:	Directivo.		Área de Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría. • Economía. • Administración. • Finanzas. • Leyes.
Nivel de Aplicación:	Nacional			
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Dirigir, coordinar y controlar la gestión de los servicios institucionales y atención al cliente, con la finalidad de alcanzar las metas de la organización.		Tiempo de Experiencia:	5 años	
		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de servicios de la empresa. • Manejo de equipos de trabajo 	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Asesora a los accionistas en asuntos de desarrollo optimización de recursos y de administración de bienes y servicios de la empresa.		Leyes y regulaciones Políticas internas de la empresa	Orientación y asesoramiento Pensamiento analítico Pensamiento crítico	
Programar, dirigir y controlar las actividades de los procesos administrativos del laboratorio, de conformidad con las políticas empresariales, leyes, normas y reglamentos vigentes por el Ministerio de Relaciones Laborales.		Leyes y regulaciones Productos y Servicios Políticas internas institucionales	Monitoreo y control Organización de sistema Manejo de Recursos Humanos	
Coordina, dirige y supervisa el uso de bienes y equipos, mantenimiento de: bienes, equipos e infraestructura, entre otros.		Administración financiera Leyes y regulaciones Manuales institucionales	Monitoreo y control Planificación Pensamiento analítico Pensamiento conceptual	
Dirige coordina y controlar el diseño e implementación de las políticas, normas e instrumentos técnicos de administración de desarrollo institucional, de gestión de servicios administrativos para el laboratorio		Administración Leyes y regulaciones Políticas internas del laboratorio	Monitoreo y control Planificación Pensamiento analítico Pensamiento conceptual	

Coordina y supervisa el inicio, ejecución y terminación de los procesos de contratación con proveedores de materiales para el laboratorio en función de los lineamientos legales vigentes	Leyes y Regulaciones Planificación institucional Contratación	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Manejo de recursos financieros
Coordina la implementación de normas, sistemas, manuales, herramientas y guías que faciliten y viabilicen los procedimientos administrativos propios del laboratorio.	Políticas internas Leyes y regulaciones Guías de administración	Planificación Organización de sistemas Monitoreo y control
Coordina la supervisión y cumplimiento de los procesos de contratación establecidos en el plan operativo anual y en el plan anual de contrataciones para materiales del laboratorio.	Leyes y Regulaciones Planificaciones institucionales Contratación	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales
Supervisa y controla el plan de mantenimiento de los equipos y bienes del laboratorio así como la asignación y distribución de los mismos entre los empleados de la empresa.	Normas y procedimientos de control interno Políticas internas institucionales	Planificación Manejo de recursos materiales Monitoreo y control
Coordina, supervisa y controla la adquisición y provisión de insumos, equipos y materiales necesarios para el buen funcionamiento del laboratorio y de las unidades operativas del mismo.	Contratación Planificación empresarial Políticas internas Normas de Control interno	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para Gerente General*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.


Descripción del puesto de Asesor jurídico del laboratorio.

				
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.				
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-002-M	Gerente General. Personal Interno.	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel / Posgrado
Denominación:	Asesor Jurídico.			
Nivel:	Profesional			
Unidad o Proceso:	Administración General		Título Requerido:	Dr. Jurisprudencia y/o Abogado de los tribunales de la Republica.
Rol:	Gestión Administrativa.			Área de Conocimiento:
Nivel de Aplicación:	Local			
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Ejecutar diligencias legales, judiciales y administrativas relacionadas con las actividades del laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., dentro del ámbito de su competencia		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho civil. • Derecho penal. • Derecho administrativo y laboral. 	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Prepara proyectos de informes de asesoría legal para la fase precontractual, contractual y pos contractual de los procesos en adquisición de bienes y servicios laborales, incluidos los de consultoría.		Leyes y regulaciones. Políticas internas del laboratorio.	Contratos laborales y de bienes. Pensamiento conceptual. Pensamiento analítico. Pensamiento crítico.	
Ejecuta gestiones pertinentes a trámites legales, judiciales y extrajudiciales relacionados con el laboratorio.		Productos y servicios. Regulaciones legales vigentes.	Síntesis y Reorganización. Monitoreo y control. Construcción de relaciones.	
Elabora informes sobre el avance de trámites administrativos, judiciales y laborales en caso de existir.		Productos y servicios legales.	Escritura y redacción. Organización de la información. Pensamiento analítico. Pensamiento conceptual.	

Asiste a todo el personal del laboratorio en procesos de asesoría, orientación y apoyo técnico jurídico, a fin de evitar errores por el desconocimiento de la ley.	Leyes y regulaciones	Orientación y asesoramiento. Pensamiento conceptual. Orientación de servicio.
Archiva y custodia de la información de la procuraduría jurídica	Productos y servicios	Síntesis y Reorganización. Organización de la información. Orientación de servicio.
Asiste a las audiencias civiles, de trabajo, penales que tuviere el laboratorio.	Leyes y regulaciones	Pensamiento conceptual. Síntesis y Reorganización. Hablado. Persuasión

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para el Mensajero del Laboratorio*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Asistente Administrativo para el laboratorio.

				
<p align="center">LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.</p> <p align="center">DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</p>				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-003-AA	INTERFAZ Gerente General. Personal Interno. Proveedores. Clientes.	Nivel de Instrucción:	Estudiante
Denominación:	Asistente Administrativo			
Nivel:	Universitario		Título Requerido:	Bachiller
Unidad o Proceso:	Administración General			
Rol:	Apoyo Operativo		Área de Conocimiento	•Economía. •Administra. •Finanzas
Nivel de Aplicación:	Local			
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA.		
Servir como apoyo a los diferentes puestos con los que cuenta laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., y mantener en orden los documentos que se generen por la actividad de la empresa.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de servicios. • Administración de empresa. • Trabajo en equipo. 	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Participar en la elaboración del presupuesto del laboratorio y en el análisis de procedimientos y métodos trabajo.		Políticas internas de la empresa	Pensamiento analítico Pensamiento crítico	
Llenar los formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos como proveedores, pagos de servicios, subvenciones, aportes al seguro y otras asignaciones.		Leyes y regulaciones Productos y Servicios Políticas internas institucionales	Monitoreo y control Organización de sistema Manejo de Recursos Humanos	
Llevar el registro y control de los fondos fijos, avances a justificar y fondos de caja chica.		Administración de servicios Leyes y regulaciones Manuales institucionales	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual	

Revisión de facturas de proveedores, comprobantes de gastos, documentos internos y armado de archivos generales de la empresa.	Administración Leyes y regulaciones Políticas internas del laboratorio	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual
Suministrar materiales y equipos para el personal que trabaja en laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., y controlar las salidas en coordinación con contabilidad.	Leyes y Regulaciones.	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Manejo de recursos financieros
Recibir y coordinar las solicitudes de mantenimiento de equipos, máquinas y edificios.	Políticas internas institucionales Leyes y regulaciones Guías de administración	Planificación Organización de sistemas Monitoreo y control
Mantener actualizada la base de archivos activos y pasivos del laboratorio para realizar acciones de seguimiento de las actividades por puestos.	Leyes y Regulaciones Contratación	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales
Atender de manera cordial tanto a los clientes internos como los externos dando soluciones a las inquietudes presentadas al momento.	Normas y procedimientos de control interno Políticas internas institucionales	Planificación Monitoreo y control
Mantener informado al gerente general sobre la marcha institucional, flujos de clientes y gasto de materiales de cada puesto de trabajo.	Políticas internas Normas de Control interno	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para Asistente Administrativa*. Santo Domingo: propuesta realizada por la investigadora para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo.

Descripción del puesto del responsable administrativo.

				
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.				
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-004-RA	INTERFAZ Gerente General. Personal Interno. Proveedores del laboratorio Organismos de control	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel / Posgrado
Denominación:	Administrador			
Nivel:	Profesional			
Unidad o Proceso:	Administración General		Título Requerido:	Ingeniero en administración de empresas o afines
Rol:	Procesos administrativos de apoyo.			
Nivel de Aplicación:	Local	Área de Conocimiento:	•Administración. Talento Humano, economía, contabilidad y afines	
2. MISIÓN DEL PUESTO				6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA
Dirigir, coordinar y controlar la gestión del laboratorio UNIDICE Cia. Ltda., dentro del ámbito de su competencia.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Sistemas administrativos. • Conocimientos de contabilidad y auditoría. 	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Dirige y controla las actividades de los procesos administrativos bajo su dependencia, de conformidad con las políticas institucionales y leyes, normas y reglamentos vigentes especialmente tributación y laboral.		Leyes y regulaciones vigentes. Políticas internas del laboratorio. Planes estratégicos institucionales.	Pensamiento conceptual Orientación y asesoramiento Pensamiento analítico Pensamiento crítico	
Responsable de realizar levantamiento de información para planes de capacitación, vacaciones y de mejoramiento del clima y cultura organizacional.		Tendencias del manejo de Talento Humano Regulaciones legales vigentes IESS, SRI	Aprendizaje activo y constante	
Realiza y poya la elaboración de la nómina y de las planillas de aportes al IESS.		Políticas del IESS y servicios legales	Pensamiento analítico Pensamiento conceptual	
Realiza el diagnóstico de Talento Humano, funcionamiento de la estructura organizacional y de la planificación estratégica interna especialmente en lo referente al área a su cargo.		Leyes y regulaciones. Políticas administrativas del Talento Humano. Subsistemas del Talento Humano.	Orientación y evaluación de soluciones Pensamiento conceptual Orientación de servicio	

Elabora informes técnicos y legales para movimientos de personal por necesidad institucional.	Productos y servicios Normas administrativas de Talento Humano	Orientación y evaluación de soluciones Pensamiento conceptual Orientación de servicio
Maneja el archivo y la documentación personal de todos los colaboradores del laboratorio.	Productos y servicios Normas administrativas de Talento Humano	Recopilación de información Análisis de documentación Pensamiento analítico
Levanta información para el diseño o rediseño de procesos institucionales de contratación y administración de personal dentro de cada una de las dependencias existentes en UNIDICE Cia. Ltda.	Lineamientos estratégicos Normas de Talento Humano	Orientación y evaluación de soluciones Pensamiento conceptual Orientación de servicio

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para el responsable administrativo*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de recepción y atención al cliente.

					
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.					
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	LU-005-RAC	INTERFAZ Administrador. Gerente General Personal Interno. Proveedores del laboratorio	Nivel de Instrucción:	Estudiante Universitario	
Denominación:	Recepción y atención al cliente.			Título Requerido:	Mínimo cuarto semestre en administración de empresas o carreras afines
Nivel:	Universitario		Área de Conocimiento:		•Administración. Talento Humano, economía, contabilidad y afines
Unidad o Proceso:	Administración General				
Rol:	Procesos administrativos de apoyo.				
Nivel de Aplicación:	Local				
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecutar actividades de despacho, recepción y archivo de la documentación que se genera en los laboratorios UNIDICE Cía. Ltda.		Especificidad de la experiencia: <ul style="list-style-type: none"> • Administración • Sistemas administrativos. • Conocimientos de contabilidad y auditoria 			
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Recepta documentos, los organiza y los ingresa al sistema del laboratorio, recepta solicitudes y documentos propios de la operatividad de la empresa, controla la recepción de resultados para la entrega a los clientes.		Manejo de Paquetes informáticos. Políticas internas del laboratorio.	Organización de Información. Comprensión lectora analítico Pensamiento crítico		
Atiende llamadas telefónicas y las transfiere a las diferentes áreas del laboratorio, además recepta clientes para darles el turno para generación de muestras para los exámenes correspondientes.		Tendencias del manejo de personas Atención al cliente	Aprendizaje activo y constante Orientación de servicio, habla y escucha.		
Recibe y entrega correspondencia que ingresa a la empresa para cada uno de las áreas operativas y administrativas del laboratorio.		Administración documental. Atención al cliente.	Pensamiento analítico y crítico. Recopilación de información.		

Recibe los pedidos de cada uno de los departamentos con sus diferentes necesidades y los canaliza con el administrador del laboratorio.	Áreas de la empresa. Políticas administrativas del laboratorio.	Pensamiento analítico y crítico. Recopilación de información.
Elabora informes de personas que ingresan al laboratorio para control de contabilidad.	Productos y servicios	Pensamiento conceptual Orientación de servicio
Informa a los clientes sobre los servicios, departamentos y personas que laboran en la empresa y la calidad de lo ofertado.	Productos y servicios Atención al cliente	Orientación de servicio Asesoramiento
Orienta a los clientes sobre los diferentes servicios existentes en los laboratorios UNIDICE Cía. Ltda.	Lineamientos estratégicos Atención al cliente	Orientación de servicio Asesoramiento. Instrucción de relaciones.

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para recepción y atención al cliente*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Responsable del puesto de financiero.



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	LU-006-RF	Gerente General Administrador. Personal Interno. Proveedores del laboratorio	Nivel de Instrucción:	Profesional	
Denominación:	Responsable financiero			Título Requerido:	Ingeniero en administración, contabilidad o auditoria, economía o carreras afines
Nivel:	Profesional		Área de Conocimiento:		• Administración • Finanzas y contabilidad • Economía y afines
Unidad o Proceso:	Administración Financiero				
Rol:	Procesos administrativos de apoyo.				
Nivel de Aplicación:	Local				
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecutar actividades, coordinar y controlar la gestión financiera para alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos en los laboratorios UNIDICE Cia. Ltda.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Sistemas administrativos. • Conocimientos de Finanzas contabilidad y auditoria 		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Dirigir, planificar, coordinar, y controlar los procesos de la gestión financiera, de conformidad con las políticas emanadas por los accionistas del laboratorio respetando las leyes, normas y reglamentos pertinentes.		Manejo de Paquetes informáticos. Políticas internas del laboratorio.	Organización de Información. Comprensión lectora analítica Pensamiento crítico		

Administrar la gestión financiera del laboratorio, conforme los lineamientos estratégicos, técnicos y operativos propuesto por la gerencia de la empresa.	Tendencias del manejo de personas Tendencias prácticas y enfoques.	Aprendizaje activo y constante. Evaluación de ideas. Evaluación de soluciones.
Administrar los procedimientos y normas de seguridad para el buen uso del Sistema de Pagos Interbancarios propuesto por la gerencia.	Administración documental. Atención al cliente.	Pensamiento analítico y crítico. Recopilación de información.
Recibe los pedidos de cada uno de los departamentos con sus diferentes necesidades y los canaliza con el administrador del laboratorio.	Normas de control. Políticas administrativas del laboratorio. Procedimientos Financieros.	Pensamiento analítico y crítico. Recopilación de información.
Elabora informes de personas que ingresan al laboratorio para control de contabilidad.	Productos y servicios	Ordenamiento y control. Orientación de servicio. Síntesis y planificación.
Coordinar y supervisar la gestión del pago de todos los procesos de contratación que se ejecutan en el laboratorio.	Productos y servicios Atención al cliente Procedimientos y pagos	Orientación de servicio Trabajo en equipo Evaluación de soluciones
Elabora informes financieros para uso gerencial interno y externo, y supervisa los estados financieros de la empresa	Lineamientos estratégicos. Procesos contables. Normas de control.	Generación de ideas. Asesoramiento. Procesamiento crítico.
Supervisar y controlar la ejecución de los procesos contables, presupuestarios, a fin de que se cumplan con las normas vigentes y la planificación de laboratorios UNIDICE Cía. Ltda.	Lineamientos estratégicos. Procesos contables. Presupuestos.	Generación de ideas. Asesoramiento. Procesamiento crítico.

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto financiero*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Contador General para el laboratorio.

					
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.					
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	LU-007-CG	INTERFAZ Directivos del laboratorio. Autoridades de control SRI. Personal Interno. Proveedores. Clientes.	Nivel de Instrucción:	Superior	
Denominación:	Contador General			Título Requerido:	Tercer Nivel
Nivel:	Profesional		Área de Conocimiento:		<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría. • Contabilidad. • Administración. • Leyes.
Unidad o Proceso:	Administración General				
Rol:	Operativo.				
Nivel de Aplicación:	Local				
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Coordinar y controlar los ingresos y egresos que se conciban en el laboratorio así como los pagos puntuales de las obligaciones tributarias generadas por la actividad empresarial.		Tiempo de Experiencia:	2 años		
		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de servicios de la empresa. • Manejo de equipos de trabajo. 		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Organizar la contabilidad de laboratorios UNIDICE Cía. Ltda., de acuerdo a los principios y normas de la contabilidad.		Leyes y regulaciones Políticas internas de la empresa	Pensamiento analítico Pensamiento crítico		
Consolidar la información en reportes financieros: Balance General, Balance de Resultados, Flujos de Caja, Cédulas Presupuestarias.		Leyes y regulaciones Auditoría y contabilidad Políticas internas institucionales	Monitoreo y control Organización de sistema Manejo de Recursos Humanos		
Registrar y controlar los auxiliares que respalden los reportes financieros como: bancos, anticipos contractuales, gestión tributaria, ingresos y egresos.		Administración financiera Leyes y regulaciones	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual		
Verificar los saldos contables y presupuestarios		Administración financiera Leyes y regulaciones	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual		

	Políticas internas del laboratorio	
Elaborar los comprobantes de ingresos y egresos así como las respectivas retenciones a los proveedores.	Leyes y Regulaciones Contratación	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Manejo de recursos financieros
Registrar las transacciones contables en los respectivos libros: diarios, mayores contables y los respectivos kardex de control.	Políticas contables Leyes y regulaciones Guías contables	Planificación contable Organización de sistemas Monitoreo y control
Coordinar con cada uno de los departamentos el control de los diferentes materiales necesarios para el desarrollo de las actividades y contabilizar las existencias.	Leyes y Regulaciones Planificación contable Contratación	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para Contador General*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Asistente Contable para el laboratorio.

				
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.				
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-008-AC	INTERFAZ Contador General. Personal Interno. Proveedores. Clientes.	Nivel de Instrucción:	Estudiante
Denominación:	Asistente Contable.			Título Requerido:
Nivel:	Universitario		Área de Conocimiento:	
Unidad o Proceso:	Administración General			
Rol:	Apoyo Operativo.			
Nivel de Aplicación:	Local			
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Realizar los ingresos y egresos que se conciben en el laboratorio así como los pagos puntuales de las obligaciones tributarias generadas por la actividad empresarial.		Tiempo de Experiencia:	1 año.	
		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos de contabilidad. • Manejo de documentación. 	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Realizar los registros contables de laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de acuerdo a los principios y normas de la contabilidad en un sistema autorizado por el SRI.		Leyes y regulaciones Políticas internas de la empresa	Pensamiento analítico Pensamiento crítico	
Ingresar los movimientos contables en el sistema como libro caja, registro de ingresos, registro de compras, tramites tributarios, entre otros.		Leyes y regulaciones Conocimientos básicos de contabilidad	Monitoreo y control Organización de sistema Manejo de Recursos Humanos	
Registrar los auxiliares que respalden los reportes financieros como: bancos, anticipos contractuales.		Contabilidad Leyes y regulaciones	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual	
Ingresar los saldos contables y presupuestarios al sistema de manera ordenada.		Administración financiera Políticas internas del laboratorio	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual	

Ingresar las respectivas retenciones a los proveedores al sistema.	Leyes y Regulaciones	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Manejo de recursos financieros
Ingresar al sistema las transacciones contables en los respectivos módulos para el control del contador general.	Políticas contables Leyes y regulaciones Guías contables	Planificación contable Organización de sistemas Monitoreo y control
Ingresar los materiales adquiridos por el laboratorio para su respectivo control y contabilización de las existencias.	Leyes y Regulaciones Planificación contable	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para Asistente Contable*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Recursos Humanos.

					
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.					
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	LU-009-TH	INTERFAZ Gerente General. Personal Interno.	Nivel de Instrucción:	Estudiante universitario	
Denominación:	Talento Humano			Título Requerido:	Cuarto semestre
Nivel:	Profesional		Área de Conocimiento:		• Administración, Talento Humano, economía y afines
Unidad o Proceso:	Administración General				
Rol:	Procesos administrativos de apoyo.				
Nivel de Aplicación:	Local				
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecutar actividades de apoyo en los procesos de control y monitoreo a la gestión del talento humano del laboratorio UNIDICE Cia. Ltda., dentro del ámbito de su competencia.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Sistemas y subsistemas de recursos humanos. • Derecho administrativo y laboral 		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Es responsable de registrar los contratos firmados con el personal del laboratorio enmarcado en el código del trabajo.		Leyes y regulaciones laborales. Políticas internas del laboratorio.	Pensamiento conceptual Pensamiento analítico Pensamiento crítico		
Responsable de realizar levantamiento de información para planes de capacitación, vacaciones y de mejoramiento del clima y cultura organizacional.		Tendencias del manejo de Talento Humano Regulaciones legales vigentes IESS, SRI	Aprendizaje activo y constante		

Realiza y poya la elaboración de la nómina y de las planillas de aportes al IESS.	Políticas del IESS y servicios legales	Pensamiento analítico Pensamiento conceptual
Realiza los diagnósticos de Talento Humano, funcionamiento de la estructura organizacional y de la planificación estratégica interna especialmente en lo referente al área a su cargo.	Leyes y regulaciones. Políticas administrativas del Talento Humano. Subsistemas del Talento Humano.	Orientación y evaluación de soluciones Pensamiento conceptual Orientación de servicio
Elabora informes técnicos y legales para movimientos de personal por necesidad institucional.	Productos y servicios Normas administrativas de Talento Humano	Orientación y evaluación de soluciones Pensamiento conceptual Orientación de servicio
Maneja el archivo y la documentación personal de todos los colaboradores del laboratorio.	Productos y servicios Normas administrativas de Talento Humano	Recopilación de información Análisis de documentación Pensamiento analítico
Levanta información para el diseño o rediseño de procesos institucionales de contratación y administración de personal dentro de cada una de las dependencias existentes en UNIDICE Cia. Ltda.	Lineamientos estratégicos Normas de Talento Humano	Orientación y evaluación de soluciones Pensamiento conceptual Orientación de servicio

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para responsable de Recursos Humanos*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Impulsador / Vendedor para el laboratorio.

					
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.					
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	LU-010-IV	INTERFAZ Gerente General. Personal Interno. Clientes.	Nivel de Instrucción:	Estudiante	
Denominación:	Impulsador de Ventas			Título Requerido:	Bachiller
Nivel:	Universitario		Área de Conocimiento:		<ul style="list-style-type: none"> •Administración. • Servicio al cliente. •Comunicación.
Unidad o Proceso:	Administración General				
Rol:	Apoyo Operativo				
Nivel de Aplicación:	Local				
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Establecer un nexo entre la empresa y el cliente de laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., y mantenerlos informados de las actividades empresariales como beneficio para ellos.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de servicios. • Administración de empresa. • Trabajo grupal. 		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Comunicar adecuadamente a los clientes acerca de los productos y/o servicios que comercializa como: mensajes promocionales, slogans, información técnica.		Políticas internas de la empresa	Pensamiento analítico Pensamiento crítico		
Asesorar a los clientes acerca de los productos o servicios que ofrece el laboratorio para satisfacer necesidades y deseos del entorno de la salud.		Ventas Productos y Servicios Políticas internas institucionales	Monitoreo y control Facilidad de palabra Manejo de Recursos Humanos		
Retroalimentar a los clientes empresariales sobre los canales adecuados para satisfacer inquietudes respecto a actividades de la competencia.		Administración de servicios Leyes y regulaciones Competencia y mercado	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual		
Solucionar problemas que tenga el cliente frente a las disposiciones legales para la realización de servicios médicos.		Ventas Leyes y regulaciones	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual		

	Políticas internas del laboratorio	
Administrar íntegramente el territorio empresarial fijando objetivos y diseñando estrategias para mantener satisfechos a los clientes.	Leyes y Regulaciones. Ventas de servicios	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Facilidad de palabra
Conocer las necesidades de los clientes en cuanto a calidad de exámenes y exactitud de los diagnósticos para comunicarlos al equipo de laboratoristas.	Políticas internas institucionales Leyes y regulaciones Guías de ventas	Actitud verbal. Manejo de personal Monitoreo y control
Fortalecer las relaciones con los clientes, asesorando de manera adecuada los materiales utilizados en los procesos de los servicios ofertados.	Leyes y Regulaciones Contratación	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Actitud verbal
Definir las necesidades de material publicitario para promocionar los productos y servicios ofertados por Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda.	Normas y procedimientos de control interno Políticas internas institucionales	Planificación Monitoreo y control
Mantener informado al gerente general sobre nuevos clientes o convenios a realizar con empresas para ofertar los productos y servicios de Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda.	Políticas internas Normas de Control interno	Monitoreo y control Pensamiento analítico. Pensamiento crítico.

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para Impulsador / Vendedor*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Laboratoristas.

				
<p align="center">LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.</p> <p align="center">DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</p>				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-011-L	<p align="center">INTERFAZ</p> <p align="center">Gerente General. Personal Interno. Clientes.</p>	<p>Nivel de Instrucción:</p>	Tercer nivel / Posgrado
Denominación:	Laboratorista			<p>Título Requerido:</p>
Nivel:	Profesional		<p>Área de Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hematología • Bioanálisis • Química. • Serología 	
Unidad o Proceso:	Administración General			
Rol:	Apoyo Operativo			
Nivel de Aplicación:	Local			
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
<p>Manejar constantemente equipos y materiales complejos de laboratorio dando soluciones directas en los procedimientos técnicos empleados.</p>		<p>Especificidad de la experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de servicios. • Materiales bioreactivos. • Análisis químico. 		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
<p>Preparar y clasificar las muestras biológicas y materiales para la recolección.</p>		<p>Extracción de sangre.</p> <p>Técnicas de laboratorio.</p> <p>Normas de biodiversidad.</p> <p>Nomenclaturas de laboratorio.</p>	<p>Seguir instrucciones.</p> <p>Manejo de equipos.</p> <p>Manejo de instrumentos de laboratorio.</p> <p>Monitoreo y control.</p>	
<p>Seleccionar y preparar los materiales para los diversos exámenes y extracción de sangre.</p>		<p>Técnicas de laboratorio.</p> <p>Normas de biodiversidad.</p> <p>Nomenclaturas de laboratorio.</p>	<p>Monitoreo y control</p> <p>Facilidad de palabra</p> <p>Manejo de Recursos Humanos</p>	

Registrar y llevar los controles de los materiales del laboratorio	Técnicas de laboratorio. Nomenclaturas de laboratorio.	Monitoreo y control analítico Pensamiento analítico Pensamiento conceptual
Preparar los reactivos químicos, soluciones y colorantes de acuerdo a las especificaciones solicitadas por el profesional solicitante.	Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Monitoreo y control analítico Pensamiento analítico Pensamiento técnico
Manejar de manera adecuada los equipos y materiales asignados al laboratorio.	Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad.	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Competencias técnicas
Mantener en orden y limpio los equipos y lugar de trabajo, en caso de anomalías realizar los reportes del caso.	Políticas internas institucionales Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Manejo de personal Monitoreo y control
Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral establecidos por la organización.	Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales
Controlar los empaques, rótulos y embalaje de los productos del laboratorio.	Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Planificación técnica Monitoreo y control
Elaborar los informes de exámenes y de las actividades del departamento de laboratorio.	Políticas internas Normas de Control interno Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Monitoreo y control analítico. Pensamiento analítico. Pensamiento crítico.

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para el laboratorista*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Auxiliar Laboratoristas.

					
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.					
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	LU-012-AL	INTERFAZ Gerente General. Laboratorista. Personal Interno. Clientes.	Nivel de Instrucción:	Estudiante.	
Denominación:	Asistente de laboratorio			Título Requerido:	Bachiller.
Nivel:	Estudiante		Área de Conocimiento:		• Bioanálisis. • Química. • Serología.
Unidad o Proceso:	Administración General				
Rol:	Apoyo Operativo				
Nivel de Aplicación:	Local				
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Mantener relaciones adecuadas con el equipo de laboratoristas y cooperar de manera constante en las actividades de análisis de resultados de las muestras de los clientes.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios inmunológicos. • Materiales bioreactivos. • Análisis químico. 		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Registrar los materiales del laboratorio e informar a los laboratoristas para su respectivo control.		Extracción de sangre. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Seguir instrucciones. Organizar material. Manejo de instrumentos de laboratorio.		
Copiar y transcribir los resultados de los exámenes de laboratoristas		Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Monitoreo y control Facilidad de palabra Manejo de instrumentos.		
Lavar y esterilizar los materiales e instrumental de trabajo del laboratorio.		Técnicas de laboratorio. Nomenclaturas de laboratorio.	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento conceptual.		
Llevar el control y registro de los pacientes atendidos diariamente y guardar sigilo de la información archivada.		Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Monitoreo y control Pensamiento analítico Pensamiento técnico.		

Ayudar a los laboratoristas a preparar las pruebas.	Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad.	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales. Competencias técnicas.
Realizar las coloraciones sencillas y participar en la realización de exámenes de rutina.	Políticas internas institucionales Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Manejo de personal Monitoreo y control.
Empacar y rotular los productos y materiales del laboratorio.	Técnicas de laboratorio. Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales.
Mantener limpio y ordenado los equipos del laboratorio en coordinación con los especialistas.	Normas de biodiversidad. Nomenclaturas de laboratorio.	Planificación técnica Monitoreo y control.

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para el Auxiliar Laboratorista*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.


Descripción del puesto responsable de servicios.

				
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.				
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-013-RS	INTERFAZ Gerente General. Administrador. Personal Interno. Clientes.	Nivel de Instrucción:	Estudiante y/o egresado
Denominación:	Responsable de Servicios		Título Requerido:	Egresado o estudiante de administración o afines.
Nivel:	Estudiante y/o egresado		Área de Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Administración. • Contabilidad. • Economía. 	
Unidad o Proceso:	Administración General			
Rol:	Apoyo Operativo			
Nivel de Aplicación:	Local			
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Ejecutar y coordinar la gestión administrativa y de servicios institucionales con la finalidad de cumplir con los objetivos estratégicos del laboratorio UNIDICE Cia. Ltda.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de personal. • Trabajo en equipo. • Manejo de inventarios. 	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Coordina el desarrollo de la gestión administrativa y de servicios del laboratorio, en función de la planificación estratégica institucional.		Planificación institucional. Manejo de instalaciones. Nomenclaturas de inventarios.	Organización de materiales. Generación de ideas.	
Coordina con todo el personal de servicios el mantenimiento, guardiana, mensajería y limpieza de la institución la ejecución de planes de prevención y contingencias.		Planes de mantenimiento. Planes de prevención y contingencia.	Manejo de equipos. Facilidad de palabras Percepción del entorno.	
Supervisa y controla todas las instalaciones y seguridades del edificio del laboratorio.		Control de instalaciones. Nomenclaturas de inventarios.	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Pensamiento analítico	
Elabora el Plan de mantenimiento anual de los muebles e instalaciones de la empresa con los requerimientos de materiales necesarios para cumplir con su objetivo.		Control de inventarios. Plan de mantenimiento. Planes de contingencia.	Monitoreo y control Manejo de inventarios Pensamiento técnico	
Supervisa y controla la utilización y optimización de los recursos materiales y		Control de inventarios. Tipos de informes.	Manejo de recursos materiales Competencias técnicas	

suministros que permitan el cumplimiento eficiente de la gestión del laboratorio.	Informes de Servicios generales.	
Realiza informes sobre el cumplimiento de los planes de mantenimiento, guardianía, mensajería y limpieza del edificio del laboratorio.	Control de inventarios. Plan de mantenimiento. Informes de Servicios generales.	Manejo de personal Monitoreo y control
Elabora el plan de mantenimiento del sistema eléctrico, ventilación, enfriamiento, limpieza diaria, pintura interna y externa y sistemas de abastecimiento de agua existentes en el edificio del laboratorio.	Control de inventarios. Plan de mantenimiento. Informes de Servicios generales.	Monitoreo y control Manejo de recursos materiales Manejo de personal
Verifica que el funcionamiento de los equipos eléctricos y electrónicos y de los laboratorios se ajuste a los requerimientos técnicos solicitados por los laboratoristas.	Control de inventarios. Tipos de informes. Informes de Servicios generales.	Planificación técnica Monitoreo y control

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para el responsable de servicios*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Guardianía.

				
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.				
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-014-RS	INTERFAZ Gerente General. Administrador. Personal Interno.	Nivel de Instrucción:	Bachiller
Denominación:	Guardia de Seguridad		Título Requerido:	Bachiller
Nivel:	Básico		Área de Conocimiento:	Seguridad y armas de detonación básica
Unidad o Proceso:	Administración General			
Rol:	Apoyo Operativo			
Nivel de Aplicación:	Local			
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Coordinar las seguridades del edificio tanto de manera interna y externa del laboratorio UNIDICE Cía. Ltda.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Manejo de seguridad. 	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Coordina la vigilancia de los bienes muebles, equipos, del edificio de los laboratorios UNIDICE Cía. Ltda.		Manejo de instalaciones. Control de inventarios.	Organización y seguridad. Generación de ideas.	
Coordina los controles de identidad en el acceso al edificio por ningún motivo podrá retener la identificación personal de los clientes, será solo para control.		Manejo de personas. Servicio al cliente.	Generación de ideas de control. Organización de documentación de control.	
Evitar que se comentan actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección, dentro de las instalaciones del edificio donde funciona el laboratorio.		Control de instalaciones. Servicio al cliente. Manejo de personas	Monitoreo y control de las instalaciones. Manejo de recursos materiales	

Poner inmediatamente a órdenes de las fuerzas de seguridad pública los delincuentes atrapados en perjuicio de los bienes bajo su responsabilidad o custodia.	Control de situaciones. Defensa personal básica.	Generación de ideas de control. Organización de documentación de control. Defensa personal.
Efectuar la protección recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos que se hayan generado en el laboratorio.	Control de situaciones. Defensa personal básica. Matemática básica.	Manejo de recursos monetarios Competencias técnicas Manejo de situaciones delictivas
Verifica que el funcionamiento de la central de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las mismas que se produzcan, cuya realización corresponda a la seguridad del laboratorio.	Control de situaciones. Defensa personal básica. Matemática básica.	Planificación técnica Competencias técnicas Manejo de situaciones delictivas

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para guardiana*. Santo Domingo: propuesta realizada para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Mensajero del laboratorio.

					
<p align="center">LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.</p> <p align="center">DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</p>					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	LU-015-M	<p align="center">INTERFAZ</p> <p align="center">Gerente General. Personal Interno. Clientes.</p>	Nivel de Instrucción:	Estudiante.	
Denominación:	Mensajero			Título Requerido:	Bachiller.
Nivel:	Estudiante		Área de Conocimiento:		Preferentemente con conocimientos de cerrajería, plomería, electricidad, carpintería y afines.
Unidad o Proceso:	Administración General				
Rol:	Apoyo Operativo				
Nivel de Aplicación:	Local				
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Mantener relaciones interpersonales con los equipos de trabajo de Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., fomentando la cordialidad y buen servicio al cliente interno y externo de la empresa.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de archivos. • Administración. • Conserjería y mensajería. 		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS		
Recepta, ordena y distribuye correspondencia en las diferentes dependencias del laboratorio.		Unidades, áreas, clientes, estructura orgánica.	Habilidad analítica. Evaluación de soluciones.		
Opera equipos de fotocopiado, impresoras y otros de fácil manejo		Operación de equipos tecnológicos	Trabajo en equipo Persuasión. Orientación de servicio		
Realiza la entrega de documentos oficiales en otras instituciones o empresas que son clientes fijos.		Localización y ubicación geográfica	Manejo del tiempo. Manejo de recursos materiales. Trabajo en equipo.		
Apoya en la realización de depósitos y transferencias en instituciones bancarias.		Sistema bancario de la ciudad	Manejo del tiempo. Manejo de recursos materiales. Trabajo en equipo.		

Guía e informa al público en asuntos relacionados con servicios, horarios de atención, localización de personas u oficinas.	Procesos internos del laboratorio.	Organización de sistemas. Habilidad de comunicación. Negociación.
Realiza compras menores de suministros y materiales de oficina.	Cálculo matemático	Análisis crítico. Análisis descriptivo. Manejo del tiempo.
Realiza la limpieza, mantenimiento y cuidado de las instalaciones del laboratorio asignadas, mediante la utilización de las herramientas y equipos propios de la empresa.	Áreas del laboratorio.	Trabajo en equipo. Persuasión. Orientación de servicio.
Apoya en el traslado y buen uso de bienes muebles, materiales de oficina y equipos en general.	Traslado y movilización de equipos	Trabajo en equipo. Persuasión. Orientación de servicio.

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para el Mensajero del Laboratorio*. Santo Domingo: propuesta para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.

Descripción del puesto de Limpieza.

				
LABORATORIO UNIDICE CIA. LTDA.				
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	LU-016-M	INTERFAZ	Nivel de Instrucción:	Bachiller.
Denominación:	Limpieza			Título Requerido:
Nivel:	Básico		Bachiller.	
Unidad o Proceso:	Administración General			
Rol:	Apoyo Operativo		Gerente General. Personal Interno.	Área de Conocimiento:
Nivel de Aplicación:	Local			
2. MISIÓN DEL PUESTO		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Promover las buenas relaciones interpersonales, fomentando la cordialidad y buen servicio al personal de la empresa especialmente en el área de servicios de limpieza.		Especificidad de la experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de archivos. • Conserjería y limpieza. 	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS	
Planificar que las instalaciones de la empresa se encuentren en buen estado y acordos para el desarrollo de las funciones de cada persona del laboratorio.		Unidades, áreas, clientes, estructura orgánica.	Habilidad analítica Evaluación de soluciones	

Observar y velar que estén en buen funcionamiento las instalaciones como baños y comedor para brindar un ambiente estable y seguro al personal de la empresa	Manejo de instalaciones. Control de plan de mantenimiento. Control básico de documentos.	Trabajo en equipo. Orientación de servicio
Mantener el inventario de los productos de limpieza que cumplan con los requerimientos del personal de la empresa.	Localización y archivo.	Manejo del tiempos Manejo de recursos materiales y tóxicos
Proponer la compra de productos nuevos que cumplan especificaciones técnicas en el mantenimiento del edificio y sus instalaciones.	Productos de limpieza. Reacciones básicas de los productos.	Manejo de recursos materiales Manejo básico de inventarios.
Administrar los insumos que sirven para la limpieza de las áreas del laboratorio y del edificio en general	Procesos internos de mantenimiento.	Habilidad de comunicación Manejo de tiempos
Informa al gerente general y al responsable de servicios generales el funcionamiento y desempeño de sus actividades	Estructuras de informes	Análisis crítico Habilidad comunicacional Manejo del tiempo
Ayuda en la limpieza, mantenimiento y cuidado de las instalaciones del laboratorio asignadas, mediante la utilización de las herramientas y equipos propios de la empresa y del área.	Áreas del laboratorio. Conocimientos técnicos básicos.	Trabajo en equipo Orientación de servicio
Cumplir con las normas de mantenimiento y limpieza propuesta por la gerencia general y el responsable de servicios.	Áreas del laboratorio. Conocimientos técnicos básicos. Procesos internos.	Trabajo en equipo Orientación de servicio Manejo de tiempos.

Fuente: La Investigación, (2015). *Perfil del puesto para el encargo de limpieza*. Santo Domingo: propuesta para laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., de la ciudad de Santo Domingo. Elaborado por la autora Gabriela Mora.