

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Universidad de El Salvador**

*Hacia la libertad por la cultura*

“Técnicas administrativas para fortalecer el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe, S.A. de C.V. ubicada en el municipio de San Salvador.”

**Trabajo de Graduación especialización en Recursos Humanos.**

**PRESENTADO POR**

OLINDA CAROLINA CUCHILLAS CÓRDOVA

KARLA GABRIELA DOMÍNGUEZ FLORES

ANDREA MARCELA OLMEDO FUENTES

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Junio 2022**

**SAN SALVADOR**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector: Msc Roger Armando Arias Alvarado  
Vicerrector: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López  
Secretario General: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano: Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez  
Secretaria: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo  
Director General de Procesos de graduación: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

**TRIBUNAL EVALUADOR**

Licda. Marseilles Ruthenia Aquino Arias  
Lic. David Mauricio Lima Jaco  
Lic. Alfonso López Ortiz (Docente asesor)

**Junio 2022**

**SAN SALVADOR**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

## **Agradecimientos**

Le doy gracias a **Dios** por permitirme estar culminando una etapa más en mi vida y guiar mi camino. A mi **madre** por darme su apoyo incondicional y apoyarme en los momentos difíciles de mi vida, por sus consejos y brindarme su infinito amor. A **mis compañeras** Andrea Olmedo y Karla Gabriela por su dedicación y apoyo para concluir este proceso. Mil gracias, Señor todopoderoso por brindarme vida y salud.

### ***OLINDA CAROLINA CUCHILLAS CÓRDOVA***

Agradezco primeramente a **Dios** por darme la sabiduría y las fuerzas necesaria para poder culminar mi carrera universitaria, sin Él no hubiera sido capaz de llegar a donde estoy en este momento; a **mis padres** por haberme apoyado en cada paso y decisión que he tomado para llegar hasta donde estoy, por sostenerme hasta el último momento; a **mis hermanos** por estar en mi vida apoyándome en los momentos en los que los necesito, a **mi hermana por elección** quien ha estado a mi lado apoyándome durante la carrera y en mi vida diaria, a **mi familia** por siempre estar a mi lado, a **mis compañeras** Olinda y Andrea por ser pacientes y comprensivas conmigo, y con **nuestro asesor** Alfonso López Ortiz por siempre brindar de su tiempo, consejo y opiniones certeras para poder terminar con el trabajo.

### ***KARLA GABRIELA DOMÍNGUEZ FLORES***

Le agradezco a Dios por ser mi guía y ayuda en estos años de estudio, por haberme dado la sabiduría, paciencia y las fuerzas necesarias para salir adelante ante las dificultades; a mi madre Luisa Fuentes por ser el mayor incentivo en mi vida, gracias por el amor y el apoyo incondicional, porque gracias a su esfuerzo ha hecho de mí la persona que soy ahora, a mi prima Claudia por su cariño y apoyo económico que me ha brindado para que no me falte nada, a mi familia por los sabios consejos y apoyo en todo momento, a Christian Flores por su apoyo ,compresión, amor y por estar en los buenos y malos momentos, a mis amigos por el aprendizaje y experiencias en el transcurso de la carrera, a mis compañeras de trabajo de graduación Gabriela y Olinda por su amistad, paciencia y por el apoyo incondicional; a nuestro asesor Alfonso López Ortiz por compartir de sus conocimientos, por la paciencia y por el tiempo dedicado para la realización del trabajo.

### ***ANDREA MARCELA OLMEDO FUENTES***

## ÍNDICE

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
“Generalidades de la Empresa Purificadores Siloe, marco teórico sobre las técnicas administrativas de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.”	
A. Planteamiento del Problema	1
1. Antecedentes del problema	1
2. Formulación del problema	1
B. Marco teórico, conceptual y legal.	2
1. Generalidades de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Filosofía de la Empresa Purificadores Siloe	3
1. Misión:	3
2. Visión:	4
3. Valores:	4
4. Estructura organizacional	5
5. Principales productos.	6
2. Marco Legal e institucional	8
2.1. Constitución de la República de El Salvador.	8
2.2. Código de Salud	9
2.3. Código de Trabajo	10
2.4. Código de Comercio	11
2.5. Ley del Seguro Social.	11
2.6. Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.	12
2.7. Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	13
2.8. Ministerio de Salud Pública	13
2.9. Reglamento Interno de Trabajo	13
3. Generalidades del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.	14
3.1. Definiciones.	14
3.2. Importancia del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.	16
3.2.1. Importancia del reclutamiento	17
3.2.2. Importancia de la selección de personal	18
3.2.3. Importancia de la contratación.	19
3.2.4. Importancia de la inducción del personal.	19
3.3. Elementos del reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.	20
3.3.1. Detección de necesidades	20
3.3.2. Definición del perfil del candidato	21
3.3.3. Convocatoria o búsqueda	21

3.3.4.	Preselección	22
3.3.5.	Selección de candidatos.	22
3.3.6.	Informe de candidatos	23
3.3.7.	Toma de decisiones.	23
3.3.8.	Contratación.	24
3.3.9.	Incorporación al puesto.	24
3.3.10.	Inducción.	25
3.3.11.	Seguimiento.	25
3.4.	Tipos de reclutamiento, contratación e inducción del personal.	25
3.4.1.	Tipos de reclutamiento de personal.	25
3.4.2.	Tipos de contratos.	28
3.4.3.	Tipos de inducción de personal.	30

## Capítulo 2

“Descripción del Diagnóstico de la situación actual referido a las técnicas administrativas para el fortalecimiento administrativo de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe.”

1.	Importancia	31
2.	Objetivos	31
2.1.	Objetivo general	31
2.2.	Objetivos específicos.	32
3.	Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación	32
3.1.	Tipo de investigación	32
3.2.	Fuentes de información	32
3.2.1.	Fuentes primarias	32
3.2.2.	Fuentes secundarias	33
3.3.	Técnicas e instrumentos de investigación.	33
3.3.1.	Técnicas de investigación	33
3.3.2.	Instrumento de investigación	33
3.4.	Unidades de análisis	34
3.5.	Ámbito de la investigación	34
3.6.	Determinación del universo y muestra	34
3.6.1.	Universo	34
3.6.2.	Muestra	34
3.7.	Operacionalización de variables	35
3.8.	Tabulación, análisis e interpretación de la información	36
4.	Diagnóstico de las técnicas administrativas utilizadas para el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.	48

4.1. Proceso de Reclutamiento del Personal	48
4.2. Proceso de Selección del personal	49
4.3. Proceso de Contratación del personal	49
4.4. Proceso de Inducción del personal	50
5. Conclusiones	50
6. Recomendaciones	51

### Capítulo 3

#### “Mejoramiento del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal en la empresa Purificadores Siloe, S.A de C.V”

1. Importancia de la Propuesta.	52
2. Objetivos de la propuesta	53
2.1. Objetivo General	53
2.2. Objetivos específicos.	53
3. Presentación de la propuesta	53
4. Desarrollo del plan de técnicas administrativas para fortalecer el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal en la empresa Purificadores Siloe, S.A de C.V ubicada en el municipio de San Salvador	54
4.1. Procedimiento para el proceso de Reclutamiento.	54
4.1.1. Procedimiento desarrollado	55
4.2. Desarrollo del proceso de Selección de personal y contratación	57
4.2.1. Procedimiento desarrollado	57
4.3. Desarrollo del proceso de Inducción	60
5. Plan de implementación	61
5.1. Personal requerido para a la propuesta	62
5.2 Recursos técnicos requeridos para la propuesta	62
5.3. Presupuesto de la propuesta	63
5.4. Cronograma de la propuesta.	63
Bibliografía	64
Anexos	66

Anexo 1. Cuestionario dirigido a los colaboradores de Purificadores Siloe, S.A de C.V.

Anexo 2. Guía de entrevista realizada al gerente general

Anexo 3. Resumen de repuestas de entrevista

Anexo 4. Manual de descripción de puestos

Anexo 5. Manual de reclutamiento, selección y contratación.

Anexo 6. Contrato individual de trabajo.

Anexo 7. Manual de inducción.

Anexo 8. Manual de organización

Anexo 9. Catálogo de productos.

Anexo 10. Organigrama propuesto

## Lista de ilustraciones, tablas y Graficas

Ilustración 1. Organigrama de la Empresa .....	5
--	---

### Tablas

Tabla 1.....	36
Tabla 2.....	37
Tabla 3.....	38
Tabla 4.....	38
Tabla 5.....	39
Tabla 6.....	40
Tabla 7.....	41
Tabla 8.....	41
Tabla 9.....	42
Tabla 10.....	43
Tabla 11.....	43
Tabla 12.....	44
Tabla 13.....	45
Tabla 14.....	46
Tabla 15.....	46

### Gráficas

Gráfico 1.....	36
Gráfico 2.....	37
Gráfico 3.....	38
Gráfico 4.....	39
Gráfico 5.....	39
Gráfico 6.....	40
Gráfico 7.....	41
Gráfico 8.....	42
Gráfico 9.....	42
Gráfico 10.....	43
Gráfico 11.....	44
Gráfico 12.....	44
Gráfico 13.....	45
Gráfico 14.....	46
Gráfico 15.....	47

### Figuras

Figura 1. Flujograma para el proceso de Reclutamiento .....	56
Figura 2. Flujograma para el proceso de Selección.....	59
Figura 3. Flujograma para el proceso de Contratación .....	60

## Resumen

El origen del tema del presente trabajo surge en el momento en que se visita la organización y se identifica una deficiencia en los procesos administrativos, es debido a esto que se propone el diseño y elaboración de un mejoramiento en el proceso de reclutamiento, selección contratación e inducción de personal, con la finalidad principal de fortalecer y mejorar dichos procesos internos de la empresa, y de esta manera Purificadores Siloe tenga a las personas indicadas e idóneas en cada puesto de trabajo.

Purificadores Siloe nace a finales del año 2000, en la cual desde su origen la organización se ha basado en recomendaciones verbales, para la contratación de todo el personal; siendo la única persona encargada de dicha actividad uno de los propietarios y accionistas.

Para realizar esta Investigación de tipo explicativo fue necesario el análisis de los procesos que se ejecutan actualmente al momento del reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. Respecto a las técnicas que se manejaron fueron la entrevista y la encuesta, con sus respectivos instrumentos de recolección de la información como lo fueron el cuestionario y guía de entrevista, todo ello sirvió para identificar la situación actual de la organización.

Con la información obtenida en la tabulación de dichas técnicas y uso de instrumentos, se propone un mejoramiento en el proceso administrativo de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal de la empresa Purificadores Siloe, S.A. de C.V, que brinde una ventaja a dicha organización en el momento en el que se requiera reclutar nuevo personal de la empresa.

De esta manera se llega a las siguientes conclusiones:

1. La empresa es afectada por falta de un área de Recursos humanos que se encargue de realizar los procesos de manera adecuada.
2. De la misma manera se identifica que la empresa carece de un lineamiento que determine las actividades y responsabilidades que se deben desempeñar en cada puesto de trabajo.
3. Los reclutamientos son basados únicamente en recomendaciones de personas cercanas a las autoridades de la empresa.

4. El proceso de selección y contratación de la organización carece de filtros indispensables, siendo el único filtro la entrevista.
5. El proceso de inducción es afectado directamente por los procesos que lo preceden y esto provoca que no se ejecute el proceso indicado para integrar al nuevo personal al ambiente empresarial.

Debido a estas circunstancias se recomienda lo siguiente:

1. El diseño e implantación del área de recursos humanos para encargarse de elaborar y ejecutar los procesos necesario para el reclutamiento, selección, contratación e inducción.
2. La implementación de las técnicas administrativas que fortalezcan los procesos cuando se requiera de personal capacitados para los puestos de trabajo vacantes en la empresa.
3. Utilizar las diversas fuentes de reclutamiento externas que ofrece el mercado laboral.
4. Llevar a la práctica evaluaciones de puestos necesarias que permitan garantizar los resultados esperados.
5. Elaborar una herramienta administrativa necesaria para desarrollar el proceso de inducción.

## Introducción

El presente trabajo consiste en el diseño de técnicas administrativas aplicado a los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe ubicada en el municipio de San Salvador, con la finalidad de ofrecer una guía que permita a la empresa hacerse de personal capacitado e idóneo que ejecute las responsabilidades que un puesto de trabajo requiere, cumpliendo así con los objetivos empresariales.

A continuación, se detalla el contenido que comprende cada uno de los tres capítulos que componen el documento:

El capítulo uno presenta el planteamiento del problema, en el cual se describen los antecedentes de la problemática y se formula el problema en manera de pregunta, seguido de todo el marco teórico, conceptual y legal relacionado con los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.

El capítulo dos consiste en la descripción de la metodología utilizada en la investigación, lo que hizo posible realizar el análisis de los resultados obtenidos mediante el uso de instrumentos de recolección de datos, permitiendo de esta manera el conocer los procesos actuales que implementa la organización para realizar los procedimientos de reclutamiento, selección, contratación e inducción, por consiguiente se determinan respectivas conclusiones y recomendaciones que aporten a la solución del problema.

El capítulo tres está constituido por la presentación de la propuesta de las técnicas administrativas para el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal en la empresa Purificadores Siloe, S.A de C.V, de la misma manera se muestra el plan para implementar la propuesta, su respectivo presupuesto y cronograma de aplicación.

Finalmente se expone la bibliografía que fue utilizada para efectuar la investigación como también los anexos del trabajo.

## **Capítulo 1**

### **“Generalidades de la Empresa Purificadores Siloe, marco teórico sobre las técnicas administrativas de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.”**

#### **A. Planteamiento del Problema**

##### **1. Antecedentes del problema**

La empresa Purificadores Siloe ha estado laborando por aproximadamente 20 años en El Salvador, durante este periodo de tiempo sus procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal se han realizado con filtros muy accesibles y nada riguroso como debería de ser, en consecuencia a esto, actualmente posee 10 trabajadores en su totalidad.

El hecho que una empresa no posea técnicas administrativas como los manuales de personal evita que la empresa se provea del personal capacitado y adecuado para desarrollar las tareas precisas dentro de esta, obstaculizando la productividad y eficiencia de la organización.

##### **2. Formulación del problema**

Los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción son uno de más importantes en la gestión del recurso humano debido a que estos permiten el proveer a una organización de los recursos humanos necesarios para poder llevar a cabo con éxito las actividades de esta, pero este mismo es un problema relevante si se es manejado y tomado a la ligera o de manera irrelevante, por lo tanto es indispensable indagar en el tema, descubriendo que en la mayoría de las micro y pequeña empresa la forma en la que se recluta al personal no es considerada con la seriedad que merece, para estos procesos se consideran aspectos demasiados superficiales y filtros sencillos, para lo que realmente debería de ser exigido al momento de buscar una persona para empresa.

Por lo que este problema se formula en manera de pregunta la cual dice de la siguiente manera:

¿En qué medida la falta de técnicas administrativas para el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal incide en las operaciones normales de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V?

## **B. Marco teórico, conceptual y legal.**

### **1. Generalidades de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.**

#### **1.1. Antecedentes**

La empresa Purificadores Siloe es una organización salvadoreña ubicada en Avenida y Colonia 3 de mayo, #119, municipio y departamento de San Salvador, nacida en el año 2000, el 27 de diciembre del mismo año, con el propósito de cumplir con la misión de brindar a sus clientes, a través de sus productos de alta calidad, un sistema de purificación de agua, con la finalidad de continuar siendo una de las empresas líderes en el mercado de sus productos y servicios.

La empresa está conformada desde hace 20 años por un Gerente General encargado de la toma de decisiones en la organización en El Salvador, a lo largo de los años su estructura se ha mantenido con 5 áreas las cuales son el área de producción, mercadeo, ventas, administración y finanzas, estas cuentan en total con diez personas laborando en conjunto, sin incluir a su gerente general, diariamente este equipo de trabajo practican los valores de la empresa como lo es la honestidad, puntualidad, trabajo en equipo y una buena atención al cliente.

Dicho personal se encarga cada día de cubrir con las necesidades de salubridad en el agua potable. Purificadores Siloe trabaja con equipos de filtración de uso doméstico, como equipos de purificación con luz ultravioleta marca Top One, a base de ozono de origen colombiano marca Ozmotrix, junto con sus cartuchos de spun polipropileno para retener sedimentos, como cartuchos carbón para eliminar sabor, olor y cloro, y las respectivas carcasas o housing, el principal distintivo de estos, es que cada uno de estos productos cuenta con garantía NFS a nivel internacional, siendo estas marcas reconocidas como Pentek y Hydronix.

Estos productos proporcionaron un servicio durante los 20 años que ha laborado la empresa y debido a este éxito la empresa logra posicionarse a nivel industrial en El Salvador, comercializando equipos capacitados para el tratamiento y purificación de agua, así como filtros de diferentes presentaciones (10", 20", y 30") comerciales e industriales, también cuenta con válvulas Hydron, tanques en los que estos se introducen medios filtrantes como arena, carbón GAC, resina (catiónica y aniónica), todo con el fin del consumo de agua apto para el humano, de igual forma la compañía ha logrado trabajar con grandes empresas multinacionales, dedicadas al área de supermercados, brindándoles los servicios e instalaciones de bombas dosificadores de agua, para que los supermercados suplan sus necesidades en el uso de cloro, para desinfectar sus productos de origen vegetal y animal.

Dentro de El Salvador Purificadores Siloe está considerada por MYPE como pequeña empresa. Sin embargo, en estos 20 años laborales sus procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción no han sido sistematizados, sino más bien realizados por medio de las costumbres del gerente general. Cabe recalcar que el gerente general y accionista mayoritario de la organización es el encargado de realizar todo este proceso, desde la convocatoria de candidatos; que lo hace por medio de referencia de amistades, familiares o conocidos, pasando a la entrevista, selección de los aspirantes, siguiendo con la contratación de estos, que se apoya con el contador de la empresa para elaborar el contrato de trabajo, y es él el asignado para entrenar a la persona elegida e inducirlo a sus actividades que el contratado deberá realizar diariamente.

## **1.2. Filosofía de la Empresa Purificadores Siloe**

### **1. Misión:**

Brindar a nuestros clientes sistemas de purificación de agua por medio de productos altamente calificados y adecuados específicamente para tratar los contaminantes del agua de nuestro país, obteniendo la mejor calidad en agua bebible y ofreciendo a menor costo. Así mismo poner a disposición servicios

técnicos y administrativos capacitados para dar mantenimiento efectivo y eficaz a los productos ofrecidos a los clientes.

## **2. Visión:**

Continuar siendo una de las empresas líder en el mercado en sus productos y servicios de calidad con tecnología certificada internacionalmente en equipos de purificación de agua para la industria, comercio y residencial; posicionarnos aún más en el mercado salvadoreño, mantenimiento de compromiso con nuestros clientes de seguir ofreciéndoles productos y servicios calificados, lo que nos hace diferentes de los competidores en materia. Cumpliendo con la responsabilidad social de mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña.

## **3. Valores:**

### **a) Honestidad:**

La empresa Purificadores Siloe práctica el valor de la honestidad desde diferentes perspectivas, como por ejemplo al detallar a sus clientes la vida útil de sus diferentes productos, es decir cada cuanto tiempo se debe realizar un mantenimiento preventivo y correctivo, ya sea a los equipos domésticos como industriales.

### **b) Puntualidad:**

Al momento de agendar una visita a un cliente, los colaboradores de la organización tienen las instrucciones de estar a la hora y lugar acordado para realizar instalaciones de equipos, mantenimientos, así como visitas técnicas para solucionar cualquier inconveniente presentado.

### **c) Pasión:**

A cada trabajador se le motiva a realizar su trabajo con pasión, es decir, inyectarle emoción y entusiasmo a cada jornada laboral, intentado cada día mejorar, y de esta manera responder a los consumidores de una manera espectacular e inmediata.

### **d) Trabajo en equipo:**

Cada instalación o mantenimientos es independiente una de la otra, pero todos los trabajadores de Siloe trabajan arduamente para llegar a un mismo

objetivo, que es satisfacer las necesidades de los clientes, así como las métricas puestas por las gerencias.

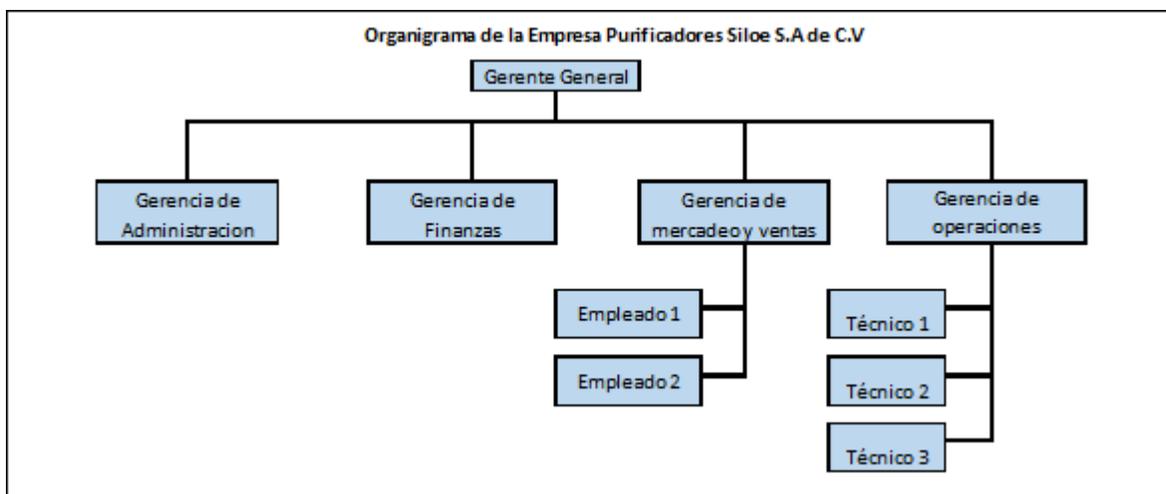
**e) Atención al cliente:**

Todos los dependientes de Purificadores Siloe tienen el deber de tratar a los consumidores con calidad, tanto en el proceso post venta, así como después de haber realizado la entrega e instalación de lo solicitado. Cabe recalcar que la organización tiene un lema al momento de tratar a los consumidores que es “El cliente siempre tiene la razón”.

#### 4. Estructura organizacional

La empresa Purificadores Siloe está estructurada jerárquicamente de la siguiente manera:

##### Ilustración 1. Organigrama de la Empresa



*Fuente: Empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.*

La organización tiene una estructura de descentralización, esto quiere decir que la autoridad del gerente general es delegada a los gerentes de administración, finanzas, mercadeo y operaciones. Estos toman decisiones propias que cumplan el objetivo de la empresa y son responsables de los resultados que sus subalternos como el empleado 1 o técnico 1 hagan.

## **5. Principales productos.**

La empresa Purificadores Siloe cuenta con una serie de productos purificadores de agua tanto industriales como para el hogar, a continuación, se describen los principales productos que comercializa.

### **a) Cartucho spun:**

Este tipo de cartuchos proveen mejor retención de sedimentos, como lo son la arcilla, la arena y otras partículas disueltas en el suelo o los mantos acuíferos, son utilizados para aplicaciones de uso doméstico, máquinas de hielo, máquinas de café, aplicaciones analíticas, destilerías y otras. Se encuentran en diferentes presentaciones como slim y big blue de 10", 20", 30" y 40".

### **b) Cartucho de carbón:**

Es el encargado de la eliminación de olor, sabor y cloro del agua potable. Entre las presentaciones se encuentran con las siguientes longitudes y diámetro como slim y big blue de 10" y 20".

### **c) Cartucho Hexametáfosfato:**

Contiene Hexametáfosfato (tipo cristales), que se disuelve lentamente en el agua para inhibir la escala y la acumulación de óxido y dureza (magnesio y calcio), son eficaces para tratar principalmente problemas de escala, corrosión y hierro principalmente en máquinas de hielo, café y expendedoras de líquidos, estos tienen una longitud de 10".

### **d) Cartucho Claris:**

El uso principal es para eliminar diferentes contaminantes del agua, como el sabor y el olor no deseados. Además, estabiliza y adapta la concentración de minerales de dureza del agua para mejorar el rendimiento de las máquinas expendedoras de café, y para reducir los costos de funcionamiento de la cafetera. Es un tipo de filtro de agua utilizado para aplicaciones alimentarias, también ofrece una acidez equilibrada del agua como base de bebidas calientes perfectas e inhibe la corrosión de piezas delicadas de los equipos expendedores.

### **e) Cajas generadoras de ozono (uso doméstico):**

Compuesto por una carcasa elaborada en dos tipos de materiales como es el acrílico y de acero inoxidable, en el interior contiene un empaque, dos racores,

cámara generadora de ozono, electroválvula y placa electrónica. Cabe recalcar que crea un gas de ozono en forma electrónica y lo mezcla al agua en forma íntima; también permite la extracción de agua en forma dosificada y automática.

**f) Equipos purificadores de agua base luz ultravioleta:**

Presenta un método de desinfección alternativo al uso del cloro y el ozono en muchas aplicaciones de tratamiento tanto de agua potable como de aguas residuales o de pozos. La luz ultravioleta brinda una desinfección efectiva sin generar subproductos de desinfección problemáticos, eliminando de esta forma cualquier tipo de bacterias, sedimentos residuales, etc. El galonaje de esta dependerá de quien o quienes lo usan, como el uso doméstico se recomienda de 0.5, 1 y 2 galones por minuto (GPM), así como uso industrial 5, 8, 12 y 15 GPM.

**g) Housing:**

También conocidos como porta filtros, son una excelente opción para aplicaciones de bajo flujo y cuando la compatibilidad entre espacio y químicas son las principales preocupaciones del cliente, este desempeña la función de resguardar los cartuchos de spun, carbón y hexametáfosfato, existen diferentes tipos de presentación como 10", 20", 30" y 40".

**h) Medios filtrantes:** Son de uso comercial o industrial.

**1. Arena:**

Es un compuesto que resulta de la combinación del silice con el oxígeno. Su composición química está formada por un átomo de silice y dos átomos de Oxígeno, formando una molécula muy estable: Si O<sub>2</sub>. Esta molécula es insoluble en agua, y en la naturaleza se encuentra en forma de cuarzo. Si el cuarzo está cristalizado se denomina Cristal de Roca, se utiliza para retener sedimentos de manera industrial.

**2. Carbón:**

También denominado carbón activado granular, es adecuado en una amplia gama de aplicaciones tales como purificación de agua (potable, pozo y residuales) y líquidos industriales de proceso, es adecuado para eliminación de compuestos orgánicos naturales, detergentes, pesticidas, solventes clorados y compuestos que causan problemas de sabor y olor.

### **3. Resina:**

Es para la desmineralización industrial, cuando se regenera con ácidos. Es utilizado en la industria como suavizador o descalcificadoras de agua, su función es la retención de calcio y magnesio que pueda contener el componente hídrico antes de ser filtrada.

#### **i) Tanques:**

Son utilizados para salvaguardar e introducir los medios filtrantes, su gama de tamaños va desde 6" x 18" hasta 63" x 83".

#### **j) Válvulas para tanque:**

Estas pueden ser manuales o automáticas, su trabajo es realizar los retro lavados a las horas establecidas, la mayor ventaja de la automática es que se programa el retro lavado a la hora más conveniente y la válvula en si desempeña sus funciones. Existen diferentes presentaciones para que cada una de estas se acople a los tanques.

#### **k) Sistema de ósmosis inversa:**

Es una tecnología de membrana que permite eliminar la salinidad del agua. Se basa en un proceso de difusión a través de una membrana semipermeable que facilita el paso de gases disueltos y moléculas sin carga electrostática de bajo peso molecular.

## **2. Marco Legal e institucional**

### **2.1. Constitución de la República de El Salvador.**

La Constitución de la República ha sido calificada como ley fundamental del Estado, establece que en toda fuente de trabajo deben garantizarse los derechos y obligaciones de cada persona con el propósito de asegurarle a él y a su familia condiciones económicas adecuadas.

El artículo 38a de la Constitución de la Republica de El Salvador dice: "Art. 38.- El trabajo estará regulado por un Código que tendrá por objeto principal

armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones.”<sup>1</sup>

Este artículo regula expresamente que el trabajo no se considera artículo de comercio, y que aquel estará regulado por un Código (Código de Trabajo Vigente) y señala el objeto principal de éste, el cual consiste en armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones.

De igual manera en el Art. 43 dice: “Art. 43.- Los patronos están obligados a pagar indemnización, y a prestar servicios médicos, farmacéuticos y demás que establezcan las leyes, al trabajador que sufra accidente de trabajo o cualquier enfermedad profesional”<sup>2</sup>. En el cual se regula los servicios que el empleador debe brindar a todos sus empleados en caso de que estos requieran servicios médicos. Además de la constitución son de relevancia para la investigación los Arts. 42, 44, 47, 50, 51, 52, 65 y 69.

## **2.2. Código de Salud**

Desarrolla los principios constitucionales relacionados con la salud pública y asistencia social de los habitantes de la República, así mismo normar los servicios públicos y privados donde las condiciones de salubridad en las empresas, lugar donde se preparan y elaboran los productos.

El Art. 101 del código de salud dicta que: “Art. 101.- Los edificios destinados al servicio público, como mercados, supermercados, hoteles, moteles, mesones, casas de huéspedes, dormitorios públicos, escuelas, salones de espectáculos, fábricas; industrias, oficinas públicas o privadas, comercios, establecimientos de salud y centros de reunión, no podrán abrirse, habitarse ni funcionar o ponerse en explotación, sin el permiso escrito de la autoridad de salud correspondiente. Dicho

---

<sup>1</sup> Constitución de la República de El Salvador, D.C. No.38, del 15 de diciembre de 1983, publicado en el Diario Oficial N° 234, Tomo 281, Arts. 38.

<sup>2</sup> Constitución de la República de El Salvador, D.C. No.38, del 15 de diciembre de 1983, publicado en el Diario Oficial No. 234, Tomo 281, Arts. 43.

permiso será concedido después de comprobarse que se han satisfecho los requisitos que determinen este Código y sus Reglamentos.”<sup>3</sup>

Este artículo regula que, sin permiso del Ministerio de salud, los lugares designados para oficinas no podrán ser habitados, hasta que esta entidad determine que es un lugar digno y seguro para los trabajadores. Así mismo la sección dieciséis vela por la seguridad e higiene del trabajo.

### **2.3. Código de Trabajo**

Norma las relaciones laborales entre patronos y trabajadores, con el fin de establecer sus derechos y obligaciones. Está fundado, sobre todo, en principios que tienen como propósito el mejoramiento de las condiciones de vida de los empleados de toda clase de entidades. Este código regula y vela toda actividad laboral como, por ejemplo, el Art.29<sup>4</sup> y 30<sup>5</sup> hace referencia a todas las obligaciones y prohibiciones de los patronos; así mismo los Art. 31 y 32 rigen las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores. En su Título Tercero “salario, jornadas de trabajo, descansos semanales, vacaciones, asuetos y aguinaldos”<sup>6</sup> regula los salarios y sus formas de pago, los días laborales y los días de vacaciones o asueto de los que goza todo trabajador salvadoreño.

El código de trabajo regula en su Art. 18 que “Sin perjuicio de lo que este Código dispone para los casos de excepción, el contrato individual de trabajo, así como su modificación o prórroga, deberá constar por escrito, en tres ejemplares; cada parte contratante conservará uno de éstos y el patrono remitirá el tercero a la Dirección General de Trabajo, dentro de los ocho días siguientes al de su celebración, modificación o prórroga. La omisión de las anteriores formalidades no afectará la validez del contrato. El contrato escrito es una garantía en favor del trabajador, y su falta será imputable al patrono.”<sup>7</sup>, este artículo dicta que los contratos individuales

---

<sup>3</sup> Código de Salud, D.L. No.955, del 28 de abril de 1988, artículo 101.

<sup>4</sup> Código de trabajo. D.L No.15, de 23 de junio de 1972.

<sup>5</sup> Código de trabajo. D.L.No.15. de 23 de junio de 1972.

<sup>6</sup> Código de trabajo. D.L No.15, del 23 de junio de 1972. Art. 119-203

<sup>7</sup> Código de trabajo. D.L No.15, del 23 de junio de 1972. Art. 18

deben ser elaborados por escrito y que estos cuenten con todos los requisitos establecidos en la Ley.

En general todo el código debe ser aplicado y seguido dentro de toda organización tanto pública como privada, para poder ejercer los derechos y deberes de todos los trabajadores de una organización.

## **2.4. Código de Comercio**

“Art. 6.- Solamente pueden ejercer el pequeño comercio y la pequeña industria los salvadoreños por nacimiento y los centroamericanos naturales, quienes tendrán derecho a la protección y asistencia técnica del Estado, en las condiciones que establezca una ley especial.”<sup>8</sup>

“Art. 254.- La administración de las sociedades anónimas estará a cargo de uno o varios directores, que podrán ser o no accionistas. Los directores serán electos por la junta general, salvo que el pacto social establezca que lo serán por juntas especiales representativas de las distintas categorías de acciones.”<sup>9</sup>

El código de comercio regula cualquier actividad relacionada con transacciones comerciales y los demás aspectos mercantiles, incluyendo que personas pueden realizar las actividades de la pequeña empresa, así como procesos de constitución, organización, administración como dicta el Art. 254, disolución o liquidación de las mismas, contratos y autorización para realizar operaciones.

## **2.5. Ley del Seguro Social.**

“Art. 2- El Seguro Social cubrirá en forma gradual los riesgos a que están expuestos los trabajadores por causa de: a) Enfermedad, accidente común; b) Accidente de Trabajo, enfermedad profesional, c) Maternidad; ch) Invalidez; d) Vejez; e) Muerte; y f) Cesantía involuntaria. Asimismo, tendrá derecho a prestaciones por las causales a) y c) los beneficiarios de una pensión, y los

---

<sup>8</sup>Código de comercio. DL.No.671 No. 228, del 08 de mayo de 1970, Art. 6.

<sup>9</sup> Código de comercio. DL.No.671 No. 228, del del 08 de mayo de 1970, Art. 254.

familiares de los asegurados y de los pensionados que dependan económicamente de éstos, en la oportunidad, forma y condiciones que establezcan los Reglamentos.”<sup>10</sup>

“Art. 33.- Las cuotas de los patronos no podrán ser deducidas en forma alguna de los salarios de los asegurados. El patrono que infringiere esta disposición será sancionado con una multa de cien a quinientos colones, sin perjuicio de la restitución de la parte del salario indebidamente retenida. El patrono deberá deducir a todas las personas que emplee y que deben contribuir al régimen del Seguro Social, las cuotas correspondientes a los salarios que les pague, y será responsable por la no percepción y entrega de tales cuotas al Instituto, en la forma que determinen los Reglamentos”<sup>11</sup>

Comprende la regulación y cobertura de los riesgos que afectan a los trabajadores tales como: enfermedad, accidente común y de trabajo, enfermedad profesional, maternidad, invalidez, vejez y muerte como estipula su Art.2; por consiguiente, la pequeña empresa, está obligada a afiliar a todo empleado a este régimen de prestación social y seguir su reglamento de los porcentajes que cada parte debe proporcionar como dicta el Art. 33 de dicha ley.

## **2.6. Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.**

“Art. 1.- Créase el Sistema de Ahorro para Pensiones para los trabajadores del sector privado, público y municipal, que en adelante se denominará el Sistema, el cual estará sujeto a la regulación, coordinación y control del Estado, de conformidad a las disposiciones de esta Ley. El Sistema comprende el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, mediante los cuales se administrarán los recursos destinados a pagar las prestaciones que deban reconocerse a sus afiliados para cubrir los riesgos de Invalidez Común, Vejez y Muerte de acuerdo con esta Ley.”<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Reforma de la Ley del Seguro social, D.L. No. 262, Tomo 422, del 14 de marzo delo 2019, Art. 2.

<sup>11</sup> Ley del Seguro social, D.L. No. 1263, Tomo 161, del 11 de diciembre de 1992, Art. 33

<sup>12</sup> Ley del sistema de ahorro para pensiones. D.L. No.927, del 23 de diciembre de 1996, Art.1

“Art. 16.- Los empleadores y trabajadores contribuirán al pago de las cotizaciones dentro del Sistema en las proporciones establecidas en esta Ley. La tasa de cotización será de un máximo del trece por ciento del ingreso base de cotización respectivo.”<sup>13</sup>

Esta ley estipula las pensiones aplicables a todos los patronos y trabajadores de los distintos sectores económicos; la cual tiene como función principal la regulación de la administración de los fondos captados de los afiliados en concepto de cotizaciones para cubrir la invalidez, vejez y muerte.

## **2.7. Ministerio de Trabajo y Previsión Social.**

Esta institución vela porque se cumplan los derechos y obligaciones de patronos y empleados con el fin principal de mejorar las condiciones laborales y calidad de vida de los trabajadores dentro de las compañías que se desempeñan.

## **2.8. Ministerio de Salud Pública**

Garantiza a los ciudadanos y ciudadanas, la cobertura de servicios integrales para contribuir a una mejor calidad de vida, mediante la regulación de las condiciones higiénicas y de seguridad dentro y fuera de las instalaciones de las panaderías, para evitar enfermedades que afecten la salud de los empleados y de los clientes de dichas entidades.

## **2.9. Reglamento Interno de Trabajo**

Respecto a los reglamentos internos de trabajo, deberán contener acciones afirmativas encaminadas a lograr la igualdad sustantiva y erradicar la discriminación contra las personas trabajadoras, por ejemplo en: reclutamiento y selección de personal, oportunidades de desarrollo profesional de las trabajadoras y trabajadores, formación y/o capacitación, para el desempeño, remuneración -igual trabajo – igual salario para equilibrar la vida familiar y la laboral, para el ambiente

---

<sup>13</sup> Ley del sistema de ahorro para pensiones. D.L. No.927, del 23 de diciembre de 1996, Art.16.

de trabajo, riesgos psicosociales como: eliminar el acoso laboral y sexual entre otros.

### *Marco Legal e institucional*

Marco Legal e Institucional	
Código o Ley	Institución encargada
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución de la República de El Salvador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de lo Constitucional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de salud pública y asistencia social.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de Trabajo y Previsión Social</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de comercio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de Economía</li> <li>Centro nacional de registro (CNR)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley del Seguro Social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituto Salvadoreño del Seguro Social.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley del Sistema de Ahorro para pensiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superintendencia del sistema financiero a través de la intendencia del sistema de pensiones.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia (2021).*

## **3. Generalidades del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.**

### **3.1. Definiciones.**

#### **Reclutamiento**

El término reclutamiento según Grados J, “es la técnica encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno.”<sup>14</sup>

Para la Real Academia Española (RAE) “es reunir gente para un propósito determinado”<sup>15</sup>.

Por lo que para esta investigación se entenderá como reclutamiento al proceso de proporcionar el recurso humano necesario y capacitado a la empresa en el momento preciso.

#### **Selección**

Según Grados J. “selección es la aplicación de una serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado”<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal (4.a ed.). (2013). Editorial El Manual Moderno. [http://data.over-blog-kiwi.com/1/27/13/86/20170227/ob\\_0f85ec\\_887-reclutamiento-seleccin-contrataci.pdf](http://data.over-blog-kiwi.com/1/27/13/86/20170227/ob_0f85ec_887-reclutamiento-seleccin-contrataci.pdf)

<sup>15</sup> Real Academia Española. (s. f.). Reclutar. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado 11 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/reclutar>

<sup>16</sup> Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal (4.a ed.). (2013). Editorial El Manual Moderno.

Para la RAE “es la acción y efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y refiriéndose”<sup>17</sup>.

Para el presente trabajo se entenderá el término “selección” como el proceso técnico de encontrar y elegir entre todas las personas postulantes a un puesto determinado al candidato preferencial.

### **Contratación**

Grados J, entiende la contratación como “la etapa de formalizar la aceptación del candidato como parte integral de la empresa”<sup>18</sup>.

La RAE define la contratación como “el acto de pactar, convenir, comerciar o ajustar a alguien para algún servicio”<sup>19</sup>.

Por ende, se entenderá como contratación al paso final de buscar y proveer al candidato mejor capacitado para las necesidades de la empresa.

### **Inducción**

Para Grados J, la inducción es “son las primeras experiencias que vive un empleado en la organización que matizan el rendimiento y la adaptación”<sup>20</sup>.

Por lo que para esta investigación se entenderá como inducción al proceso de presentación de la imagen, filosofía y adaptación de la empresa al nuevo personal que labora en esta.

### **Manual**

Para la RAE un manual “es un libro en que se compendia lo más sustancial de un material”<sup>21</sup>.

El autor Duhalt K. M. define al manual como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”<sup>22</sup>

<sup>17</sup> Real Academia Española. (s. f.). Selección. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado 11 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/selecci%C3%B3n>

<sup>18</sup> Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal (4.a ed.). (2013). Editorial El Manual Moderno.

<sup>19</sup> Real Academia Española. (s. f.). Contratar. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado 11 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/contratar>

<sup>20</sup> Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal (4.a ed.). (2013). Editorial El Manual Moderno.

<sup>21</sup> Real Academia Española. (s. f.). Manual. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado 11 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/manual>

<sup>22</sup> K.M. Duhalt, Los Manuales de Procedimientos en las oficinas públicas, UNAM, México.

Para Enrique B. Franklin los manuales administrativos son “documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada, sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos políticos, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”<sup>23</sup>.

El término manual, es entonces, un documento escrito donde se describe con orden, claridad y precisión los procesos con lo que labora y que son ejecutados dentro de una organización específica.

### **Recurso Humano**

Se entiende como recurso humano a aquella fuerza humana que influye de manera positiva en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización.

### **Administración de Recurso humano**

Según Chiavenato, la administración de recursos humanos “es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evolución del desempeño”<sup>24</sup>.

## **3.2. Importancia del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.**

Los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción se consideran altamente relevantes en cualquier organización, esto se debe a que son procesos selectivos; es decir, mientras los procesos sean ejecutados de forma excelente, mejores candidatos serán presentados para realizar dichos procesos.

Estos procesos permiten que las empresas tengan la posibilidad de encontrar al candidato mayor capacitado para cumplir con los objetivos de la organización.

---

<sup>23</sup> Franklin Fincowsky Enrique Benjamín, Organización de empresas, primera edición, McGraw-hill interamericana editores, S.A. de C.V., 1998, México.

<sup>24</sup> Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos - 5b: Edición (5th ed.). McGraw-Hill Companies

### **3.2.1. Importancia del reclutamiento**

El reclutamiento, debe de tomarse como un apartado vital en la gestión del talento humano, puesto que podría determinarse como el primer paso para lograr atraer al personal idóneo a la empresa, ya que es en la parte del reclutamiento en donde se define el perfil a requerir y se escogen los medios o canales por las cuales se espera obtener la mayor cantidad de perfiles apropiados y adecuados para el puesto vacante.

La capacidad de la empresa para atraer buenos candidatos depende de diversos aspectos como su reputación, si la ubicación es atractiva y segura, el tipo de puestos que ofrece, etc. Estos son los factores que ayudan a reclutar un mayor número de candidatos. Sin embargo, su principal tarea es el evitar el desperdicio de tiempo y dinero al evaluar a las personas que no cumplen los requisitos del puesto, si se consideran dichas personas la empresa desperdiciaría tiempo y recursos debido a que tendría una gran rotación de colaboradores, por lo tanto la organización desde el momento que decide ofrecer una vacante libre, el gerente de recursos humanos debe de establecer las bases claras de los requisitos, obligaciones y deberes del puesto, para así de esta manera se podrá depurar, desde el comienzo los candidatos que cumplen o no con los requisitos para poder ser reclutados y seleccionados.

Por esto mismo los encargados deben de escoger canales adecuados para llamar la atención del mercado laboral, sino se escoge un canal adecuado para que los demandantes de empleo conozcan sobre la vacante que posee la empresa, no se estará realizando un reclutamiento correcto ya que existen muchos perfiles adecuados que no se enteran de la oferta laboral que la empresa posee. Es por eso, que es importante escoger aquellos medios de alto interés, sean estos tecnológicos (bolsas de trabajo, redes sociales) o físicos (periódicos, boletas, etc.).

### 3.2.2. Importancia de la selección de personal

Según I. Chiavenato en su libro “Gestión del talento humano”, “La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas”.<sup>25</sup>

Por tener la función de ser un filtro, el proceso de selección de personal se considera muy importante, debido a que este proceso ayuda a que las empresas puedan contar con recurso humano calificado para poder desarrollar las actividades que requiere el puesto vacante. Sin un buen proceso de selección de personal, se corre el riesgo que las entidades cuenten en sus planillas o nóminas con empleados que no cumplen con los perfiles requeridos, lo que ocasiona que la productividad disminuya y, por lo tanto, las consecuciones de los objetivos de la entidad se vean afectados.

Al realizar el proceso de selección de personal adecuadamente se puede obtener varios beneficios para la empresa y su personal, como las siguientes:

1. Un ambiente nuevo a los grupos: El agregar personal nuevo competente que rompa con la monotonía a la empresa, genera motivación y permite a los trabajadores ampliar sus grupos social y así realizar más eficientemente sus tareas.<sup>26</sup>
2. Una buena inversión: El pagar el salario de personas eficientes para la empresa, no se evalúa como un costo debido a que al ser altamente productivo genera ganancias a la empresa.

En su lugar si se llegase a realizar un proceso de selección de personal deficiente se puede llegar a incurrir en algunas consecuencias como las siguientes:

- a) Mal ambiente o clima laboral: Los compañeros/as del nuevo personal contratado pueden llegar a sentirse incómodos al convivir con una persona que no persigue los mismos objetivos y principios que el grupo,

---

<sup>25</sup> Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano- 3th edición, pág.137

<sup>26</sup> M. Aquino, Curso de Especialización en RR. HH, 2021

así como su desempeño puede afectar la productividad y ánimo del área donde se desarrolla el personal nuevo.

- b) Aumento en los costos: La empresa estará incurriendo en pagos de nóminas a empleados que no realizan sus asignaciones de una manera correcta y eficiente.

### **3.2.3. Importancia de la contratación.**

La contratación se considera importante debido a que es la formalización del acuerdo entre el empleado y la empresa, es aquí donde ambas partes acuerdan los beneficios y servicios que obtendrán el uno del otro. Este acuerdo queda pactado y plasmado en lo que se conoce como "Contrato laboral".

El no realizar la contratación legalmente firmando el contrato laboral puede generar problemas entre las partes involucradas y con la legalidad de los beneficios y servicios pactados. El hecho de no haber un documento legal (contrato) en el cual se estipulan derechos y obligaciones, no existan pruebas o evidencias legales en las cuales sustentar aquellos detalles acordados previamente con el nuevo empleado, así como también, si no existe un proceso de contratación definido, la empresa carece de un buen sistema de control interno que le permita documentar adecuadamente sus actividades de gestión humana, esto le resta credibilidad y status a la empresa ante usuarios o entes externos.

### **3.2.4. Importancia de la inducción del personal.**

Por otro lado, los programas de inducción en las organizaciones son de suma estima debido a que ayudan al nuevo trabajador a la adaptación dentro de la institución. La inducción es un proceso que disminuye la tensión y nerviosismo con los que entra a una nueva empresa el nuevo trabajador, ya que como es normal el ser humano al enfrentarse a situaciones desconocidas tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad, de la misma manera se le hace partícipe de los principios filosóficos de la Institución y de su puesto específico.

La inducción asegura al individuo un mayor éxito en su carrera administrativa y por ende en la institución donde desempeña su labor, ya que al conocer y comprender sus funciones con mayor claridad permite un menor margen de error, esto provoca que se brinde un servicio de calidad, de atención al cliente oportuno aumentando la productividad. Además, el nuevo empleado de la empresa puede conocer, desde sus primeros días en la organización, los instrumentos con los que se le pueden llegar a evaluar, las características, el período que cubre, las responsabilidades de su jefe inmediato y la retroalimentación que necesita para poder brindar un servicio de calidad a la institución.

### **3.3. Elementos del reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.**

El proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción consta de pasos específicos que se deben seguir, para decidir cuál solicitante cubrirá un puesto vacante. Aunque el número de pasos que siguen diversas organizaciones varían, prácticamente todas las compañías modernas efectúan un proceso de selección de diferentes formas, ya sea por medio de outsourcing, teniendo a algún grupo reclutador, así como realizarlo una sola persona del área de recursos humanos.

A continuación, se describen los elementos necesarios para poder realizar un buen proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.

#### **3.3.1. Detección de necesidades**

El primer paso antes de cualquier otro es el de detectar la necesidad de la empresa, se debe de establecer qué puestos se tienen que cubrir dentro de la empresa. Es fundamental conocer cuáles son las necesidades que posee la organización en materia de recursos humanos. Saber cuáles son los defectos que posee el sistema de trabajo, si hace falta uno o varios colaboradores, o si, por el contrario, se puede suplir algún vacío con los trabajadores internos.

En esta primera fase del proceso de selección comienza con el reconocimiento, por parte de la organización, de la existencia de las necesidades

de personal, las cuales pueden haber surgido por diferentes causas: baja por enfermedad, jubilación, despidos, licencia por embarazo, etc.

Para satisfacer las necesidades que los puestos exigen, el puesto deberá de ser ocupado por personas capaces de desarrollar en ellos de modo adecuado las actividades profesionales que éstos requieran.

### **3.3.2. Definición del perfil del candidato**

Seguidamente se debe de decidir las cualidades, competencias y experiencia que ha de cumplir el candidato, es decir, realizar un perfil ocupacional. Cuando se haya diagnosticado cuáles son las necesidades, se debe de estipular cuál es el candidato ideal que se desea encontrar para ese puesto de trabajo. En este sentido es necesario que se realice un plan de recursos humanos para que el proceso sea el correcto.

Se debe de establecer la descripción del puesto, es decir, qué actividades deberá realizar, asignación de tareas, delimitar responsabilidades, qué conocimientos técnicos ha de tener, experiencia, valores, capacidad de trabajar en equipo y bajo presión, los niveles de estudio, los idiomas, etc.

### **3.3.3. Convocatoria o búsqueda**

En esta fase la empresa empieza a buscar activamente o realizar una convocatoria para que se presenten los posibles candidatos que cumplan con los requisitos que han establecido en los dos elementos anteriores. También se deberá recolectar el currículum de cada postulante.

Algunos métodos para esta búsqueda son: anuncios o avisos en medios de comunicación masivos, redes sociales, recomendaciones, agencias de empleo, empresas de selección, promoción interna, reclutamiento interno, ver quién trabaja en ese puesto en la competencia y realizarle una oferta o mirar en las bases de datos o en archivos de currículums que se hayan podido llegar.

Hay quienes clasifican este reclutamiento como reclutamiento activo cuando la empresa espera que lleguen los currículums como respuesta a su anuncio de

empleo y reclutamiento pasivo, cuando, por ejemplo, es la empresa o head-hunter (cazatalentos) quien acude al candidato que ha visto en las redes sociales.

#### **3.3.4. Preselección**

Una vez que se ha recibido la información de los candidatos en forma de currículum o porque la empresa ha contactado con él, conviene hacer una primera selección. De esta forma el proceso será menos largo. La manera más común es basándose en el currículum de los candidatos, ajustando las características del perfil ideal y descartando las candidaturas menos coincidentes.

Por ejemplo, se suele tener en cuenta si la formación es la indicada y necesaria para el puesto que se ofrece.

De igual forma se podría realizar pruebas de profesionales o psicométricas para ir depurando cuáles perfiles le conviene más a la organización.

#### **3.3.5. Selección de candidatos.**

Los candidatos preseleccionados pasarán a la siguiente fase del proceso de selección, contratación e inducción. Hay empresas que realizan una entrevista de trabajo y a partir de este punto, escogen a la persona que creen aumentará el valor de la organización. La entrevista de trabajo puede ser una entrevista en video llamada como en los tiempos actuales, que se vive una pandemia a nivel mundial por el COVID-19, así como una entrevista presencial. En ocasiones las entrevistas suponen el primer contacto, para después realizar más pruebas. Los principales tipos de pruebas que se suelen hacer son: test psicotécnicos, pruebas profesionales, dinámicas de grupo, pruebas físicas, entre otras. La elección de una u otra dependerá de las demandas del puesto.

Como paso final se hace una profunda entrevista de trabajo a aquellos candidatos que hayan superado todas las pruebas. Normalmente, se pregunta al candidato su disponibilidad de tiempo, sus motivaciones y confirmar los datos proporcionados en su CV (currículum vitae). El procedimiento más habitual para la selección de los candidatos es el de las entrevistas de trabajo, aunque en estos procesos se han dejado de preocupar por las cuestiones más técnicas o en preguntar sobre la formación o experiencia de los candidatos debido a que esto ya

está en su CV. Es debido a esto que ha tomado protagonismo la entrevista de competencias la cual trata de evaluar el grado de desempeño del candidato en diferentes situaciones. Utilizando preguntas “de tensión” que someten al candidato a tomar decisiones bajo presión, mientras que las preguntas hipotéticas plantean diversos escenarios. Las preguntas inesperadas que son dirigidas a probar la capacidad de los candidatos para evaluar los obstáculos y plantear soluciones.

### **3.3.6. Informe de candidatos**

Al llegar el momento en el que se recopilan todos los datos de los diferentes postulantes, se debe redactar un informe con todos los aspectos a favor y en contra de cada uno de ellos. De este modo será más fácil el siguiente paso que será elegir con base a un criterio de talento humano. Esta es una de las principales técnicas para atraer al talento humano a la empresa.

Cabe recalcar que los profesionales encargados de evaluar a los candidatos y realizar las entrevistas pertinentes se hacen una idea muy aproximada de lo que puede ofrecer cada aspirante.

No obstante, con el propósito de que la decisión final sea lo más objetiva posible, es conveniente que se prepare una serie de informes del proceso de selección que cuente con las fortalezas y las debilidades de cada candidato.

Este documento debe ser confidencial y se debe elaborar siempre para uso exclusivamente interno. Para que el proceso de selección sea eficiente, el reclutamiento debe realizarse en equipos evaluadores que tomen en cuenta las notas y la opinión de profesionales.

### **3.3.7. Toma de decisiones.**

Es uno de los momentos más difíciles de todos los elementos antes mencionados, el elegir a uno de todos los candidatos presentados. Se debe elegir a la persona que más se ajuste al perfil que se busca.

Llegados a este punto, es posible que el proceso de selección se haya vuelto más suave y su dificultad haya bajado, todo esto se debe también a que este proceso ha ocupado mucho tiempo y atención de los encargados.

Con todo esto, la toma de decisión no puede apresurarse por motivos de tiempo o para cerrar lo antes posible el procedimiento. No se puede tomar a la ligera el futuro laboral de los candidatos ni el de la propia empresa. Una vez se ha tomado la decisión de contratación de un candidato, llega el momento de comunicárselo a todos los interesados.

### **3.3.8. Contratación.**

En este punto se firma el contrato con la persona seleccionada. En él se negocian y se determinan todas las condiciones: cargo que ocupará en la empresa, funciones a realizar, remuneración, el tiempo que trabajará en la compañía, etc. Todas ellas son tareas que debe realizar la unidad de recursos humanos de una empresa, cabe recalcar que es necesario que este documento cumpla con la legislación respectiva pertinente y actualizada, como el código de trabajo.

En ocasiones, las empresas realizan un examen médico antes de la contratación definitiva.

### **3.3.9. Incorporación al puesto.**

El candidato seleccionado comienza a trabajar en la organización. Algunas compañías establecen un período de prueba de semanas o meses antes de realizar un contrato indefinido o de fin de obra.

En esta fase, el jefe inmediato, debe acompañar al nuevo empleado para presentarlo formalmente a los demás compañeros del área. Se considera de un gran beneficio el hacer un tour por la empresa, para que el nuevo integrante de la institución se familiarice con el funcionamiento y las normas de la compañía, todo con el fin de que el nuevo empleado conozca las normas y funcionamiento de la empresa, informando de todo lo que necesita saber para realizar su trabajo. Se detectan además posibles necesidades de formación.

### **3.3.10. Inducción.**

Se debe procurar que el nuevo integrante del equipo se adapte lo más pronto posible a las tareas que ha de realizar. Para ello, es necesario realizar algún proceso de formación, con el objetivo de que conozca metodologías de trabajo de la empresa, herramientas que se utilizan, o cualquier tipo de información relevante que el empleado desconozca y necesite para su puesto de trabajo.

### **3.3.11. Seguimiento.**

Por último, es considerable la idea de realizar un seguimiento de los trabajadores. Para esto se suele utilizar el instrumento de las encuestas de satisfacción. De esta manera, se logra evaluar cuál es el estado actual de los trabajadores en la empresa, identificando cuál es el grado de satisfacción de los trabajadores con la empresa y de la empresa con los trabajadores.

## **3.4. Tipos de reclutamiento, contratación e inducción del personal.**

### **3.4.1. Tipos de reclutamiento de personal.**

Se puede distinguir entre diferentes tipos de reclutamiento en función de dónde se acuda a buscar a los candidatos, ya sea fuera o dentro de la organización, entre estos se encuentran los siguientes:

#### **3.4.1.1. Reclutamiento interno.**

Este tipo de reclutamiento consiste en el momento donde el puesto vacante intenta ser llenado por una persona que ya se encuentra empleada en la empresa, ya sea por un ascenso, traslado o por ser transferido con ascenso. Este tipo de reclutamiento es un reclutamiento de bajo costo para las empresas debido a que no deben gastar recursos en los procesos de búsqueda externa, realizar entrevistas y pruebas, así como el nuevo procesamiento de los empleados a la organización. Se basa en la información y los datos que están relacionados a los anteriores procesos de reclutamiento y selección de la empresa, sus resultados en las entrevistas y evaluaciones, así como en los planes de carrera que la organización posee para dichos puestos y sus empleados.

El reclutamiento interno puede implicar, según Chiavenato en su obra “Administración de recursos humanos”, a la transferencia de personal, ascensos de personal, transferencias con ascensos de personal, programas de desarrollo y planes de carrera.

Algunas de las fuentes de información y personal importantes para el reclutamiento interno son los siguientes:

**a) Los sindicatos**

Estas son las asociaciones de los trabajadores, que tiene el propósito de velar por que los derechos e intereses del personal sean cumplidos. Esta entidad se encarga de proponer al personal que ya se encuentra dentro de la organización, aquel que cumple con los requisitos necesarios que pide el puesto vacante.

**b) Cartera de personal**

Esta es una base de datos que contiene toda la información que el personal de la empresa entregó al momento de realizar su proceso de reclutamiento anterior y fueron archivados, de la misma forma se pueden tener la información de otros candidatos quienes al ser proactivos entregaron solicitudes para puestos mayores y de la misma manera fueron archivados. Esta base de datos o cartera puede ser abastecida de información mediante ferias de empleos realizadas por la empresa.

Esta fuente de información interna tiene sus desventajas si no es constantemente actualizada, en algunos casos no se percata que la persona indicada para el puesto está dentro de la empresa o en otros casos esa persona capacitada ya no labora con la organización.

**c) Recomendaciones**

Esta fuente de información depende completamente de las políticas con las que trabaje la empresa. Si se permite los trabajadores pueden referir o recomendar familiares o conocidos que cuenten con las competencias necesarias para el puesto vacante.

**d) Promociones**

Las promociones son dar un puesto superior a alguien, esta decisión está en manos de un encargado de reclutamiento el cual estudia las planillas y los

inventarios de recursos humanos, así como su historia laboral, esto con la finalidad de determinar si la persona es un buen candidato para ser promovido.

#### **3.4.1.2. Reclutamiento externo.**

El reclutamiento externo consiste en cuando el puesto vacante intenta ser ocupado por una persona externa a la empresa, es decir, busca a personas que, en principio, no tengan relación directa con la organización. Este tipo de reclutamiento significa gastos para la empresa, debido a que se debe proporcionar recursos financieros para realizar el llamado o convocatoria, sea estos por medios electrónicos, audiovisuales, entre otros, también las entrevistas y pruebas a realizar significan dinero para la organización.

Este tipo de reclutamiento se ve influenciado por el ambiente externo a la empresa como por ejemplo la demanda de personal, que es la cantidad de empresas que están solicitando personas y la oferta de empleo que hace referencia a la cantidad de ofertas laborales que hay en el mercado. Este hecho permite que las solicitudes sean mayores y precisas. En cambio, si se requiere de una habilidad altamente demandada por las empresas, las organizaciones hacen un sobreesfuerzo para poder obtener a las personas que poseen esa habilidad.

Así como hay fuentes para poder llevar a cabo el reclutamiento interno, existen una vasta cantidad de fuentes para reclutar externamente, entre ellas se encuentran las siguientes:

##### **a) Headhunting.**

Su traducción al español es “cazatalentos”, el cual según la RAE (Real academia española) es “persona dedicada a buscar individuos idóneos para ser contratados por empresas necesitadas de ellos”<sup>27</sup>, esta persona como su nombre lo dice tiene la tarea de evaluar a las personas y realizar búsquedas de talentos humanos que mejoren a la empresa. Los cazatalentos no solo buscan al personal sino también realizan la entrevista y según los resultados y su criterio lo seleccionan.

---

<sup>27</sup>Real Academia Española. (s. f.). Cazatalentos. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado en julio de 2021. De <https://www.rae.es/dpd/cazatalentos>.

### **b) Outsourcing**

También conocido como subcontratación, es el proceso de reclutamiento de servicios a terceros, esto quiere decir que no se contrata al personal para mantenerlo dentro de la empresa sino se contrata los servicios de otra empresa o persona.

Existe también dentro del Outsourcing la modalidad de reclutamiento a estudiantes que requieran la oportunidad de prácticas profesionales o servicios sociales, este modelo permite la captación de un puro y nuevo talento, debido a que, al ser las primeras experiencias laborales de los estudiantes, ellos pueden ser guiados a comprometerse profundamente con la organización.

### **c) Contacto con Universidades**

Las empresas pueden asociarse o tener contacto directo con algunas universidades o centros de estudio superior. Esta relación permite que la empresa pueda ofrecer empleo a los estudiantes de un centro educativo cual crea capacitado, este centro educativo ofrece la plaza a sus estudiantes y al este ser altamente eficiente, fortalece las relaciones e imágenes de ambas entidades.

### **d) Reclutamiento por internet.**

En el reclutamiento por internet se designa a una persona para usar el internet como principal medio de búsqueda y convocatoria.

Esta herramienta permite en la actualidad la búsqueda en sitios web donde las personas publican sus prospectos y sus experiencias, así como también se usa para convocar a las personas para un puesto específico.

### **e) Agencias de colocación.**

Son agencias que cobran a las empresas una tarifa por proveerles personal capacitado para el puesto de trabajo que se solicitó. Estas son fuentes de reclutamiento externos que su costo es alto debido a que dependiendo cuanto sea el salario de la persona a contratar, la agencia cobra a la empresa un porcentaje de ese salario como pago por proporcionarle un talento humano.

## **3.4.2. Tipos de contratos.**

Con la evolución del mercado laboral y las continuas reformas laborales que han evolucionado, también lo han hecho las modalidades de contratación. Hace

unos años simplemente se podía optar por un contrato indefinido o temporal, en la actualidad ya existen muchos otros. Actualmente está dividida la tipología de contratos, según el Ministerio de Trabajo de El Salvador.

**a) Contrato de trabajo por tiempo indefinido.**

Esta contratación muestra que el empleado forma parte de un equipo fijo de trabajo, para realizar actividades de manera permanente dentro de la empresa. Una de las principales características de este tipo de contrato consiste en que no se delimita una fecha en la que se termina el acuerdo entre la empresa y el trabajador.

Sin embargo, al igual que la mayoría de los contratos que se aplican en El Salvador, se suele establecer que tanto el contratista como el empleado pueden romper el acuerdo en cualquier momento, esto siempre y cuando se respete el marco legal vigente en el país.

Este tipo de contrato puede ser otorgado a los puestos de alto nivel o gerencia, a los representantes internacionales y a puestos que prestan servicios específicos.

**b) Contrato de trabajo por período determinado.**

Este tipo de contrato destaca debido a que su duración es dada en plazos medianos y cortos de tiempo, en él aparece la fecha de comienzo y de finalización en el que la empresa requerirá de los servicios del empleado. Es normalmente utilizado para cubrir proyectos de duración determinada, ya sea por meses o un par de años en una empresa, o en momentos donde el trabajo requiere de una alta cantidad de personal en los que se necesita una contratación extra para reforzar la plantilla.

Este tipo de contrato normalmente es otorgado al personal de los proyectos de construcción, consultoría, entre otros.

**c) Contrato de trabajo por servicios profesionales.**

Estos contratos suceden cuando la empresa requiere de los servicios específicos de un profesional, quien suele trabajar de forma independiente. Normalmente, este contrato se acuerda con base a productos específicos que el empleado debe entregar y la empresa recibe de manera conforme. Estos contratos

especifican los plazos de tiempo que el empleado posee para hacer entrega de sus resultados o productos específicos a la empresa contratista.

Es importante saber que este tipo de contrataciones no reconocen las prestaciones de ley y como desventaja la empresa no otorga al empleado un lugar fijo dentro de las instalaciones de la institución para realizar sus actividades.

Esta contratación requiere de ambas partes el respeto y ética profesional para acatar lo acordado entre ambos y así cumplir con los plazos y pagos establecidos.

### **3.4.3. Tipos de inducción de personal.**

#### **3.4.3.1. Inducción Formal.**

Normalmente en las empresas los nuevos empleados son separados de los grupos ya existentes dentro de las instituciones para diferenciarlos como novatos, por lo que en este tipo de inducción formal donde se entiende que es la empresa quien se encarga de introducir al empleado a su nuevo entorno, explicando específicamente lo que se espera de él como nuevo miembro de la empresa.

#### **3.4.3.2. Inducción Informal.**

Este tipo de inducción es aquella donde no se le explica nada más que las tareas en el puesto de trabajo al nuevo empleado y él por sus medios, con ayuda de sus compañeros de trabajo a lo largo que sus relaciones interpersonales se desarrollen, aprende a integrarse y lograr adaptarse a la organización y a su trabajo.

#### **3.4.3.3. Inducción a la empresa**

Este es el proceso donde se le muestra al nuevo empleado la historia de la empresa, su filosofía, su organigrama, su posición geográfica, sus instalaciones, el giro de la empresa, entre muchos otros aspectos referentes a la organización.

Esta inducción es realizada a través de capacitaciones, talleres, conferencias, cursos, manuales o películas, todo con la finalidad de que el nuevo empleado comprenda e interiorice todos los aspectos de la empresa y se sienta más cerca de la organización.

#### **3.4.3.4. Inducción al puesto**

Es en esta inducción donde al nuevo trabajador se le explica cada aspecto posible de su puesto de trabajo, aspectos como quién será su jefe inmediato, la presentación del organigrama del área, la presentación de los compañeros de trabajo relacionados a su puesto, los objetivos y funciones que debe cumplir, entre otros.

En esta inducción es necesario que la persona que la realice al nuevo empleado sea la mejor capacitada, debido a que mientras la explicación de las actividades y funcionamiento del puesto sean las más claras posibles, los fallos y errores serán menores, así mismo se requiere de un alto nivel de paciencia debido a que todo debe ser explicado detallado y repetir algunas actividades para su entendimiento.

## **Capítulo 2**

### **“Descripción del Diagnóstico de la situación actual referido a las técnicas administrativas para el fortalecimiento administrativo de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe.”**

#### **1. Importancia**

Se considera relevante realizar un diagnóstico de la situación actual de las técnicas administrativas de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe, debido a que con dicho diagnóstico se tiene una imagen más acertada a lo que la empresa necesita y de esta forma es posible diseñar una propuesta que mejore y fortalezca las debilidades detectadas en la organización.

#### **2. Objetivos**

##### **2.1. Objetivo general**

Identificar las técnicas administrativas empleadas para los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa

Purificadores Siloe, con el propósito de efectuar un diagnóstico que muestre la situación actual producto de esas técnicas.

## **2.2. Objetivos específicos.**

- a) Determinar la situación actual de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción que se aplican al personal de la empresa Purificadores Siloe con la finalidad de realizar una propuesta que permita aplicar las técnicas administrativas para el mejoramiento de dichos procesos.
- b) Evaluar aspectos relevantes proporcionados por el personal de Purificadores Siloe, con el propósito de mejorar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.

## **3. Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación**

### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación realizada fue del tipo explicativo, debido a que se describen y analizan la manera que se realizan los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de Purificadores Siloe S.A de C.V, mediante el uso de documentos y material bibliográfico, y de esta manera encontrar las causas a la problemática.

### **3.2. Fuentes de información**

#### **3.2.1. Fuentes primarias**

Estuvo constituida por una encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Purificadores Siloe en donde se llevó a cabo la investigación, de forma adicional a esto se realizó una entrevista al Gerente General de la organización.

### **3.2.2. Fuentes secundarias**

La información bibliográficamente relacionada con el tema se apoyó en libros, leyes, trabajos de graduación y páginas electrónicas, lo que permitió sustentar teóricamente el documento.

## **3.3. Técnicas e instrumentos de investigación.**

### **3.3.1. Técnicas de investigación**

#### **La encuesta**

La técnica de la encuesta se utilizó con la finalidad de obtener la opinión de los diez colaboradores de las diferentes áreas en las que se divide la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V, sobre las técnicas administrativas de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.

#### **La entrevista**

Se hizo uso la técnica de la entrevista para la recolección de información mediante el uso del instrumento entrevista guiada la cual fue dirigida al gerente de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V, con la finalidad de conocer las dificultades con las que se encuentran para proveer a su empresa de recursos humanos capacitados.

### **3.3.2. Instrumento de investigación**

#### **Cuestionario**

El instrumento del cuestionario consistió en 16 preguntas, abiertas, cerradas y de opción múltiples, está se llevó a cabo de forma virtual haciendo uso de la herramienta de los formularios en Google con la finalidad de obtener de manera sistemática y ordenada, información acerca de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción a los que fueron sometidos los 10 colaboradores de la empresa Purificadores Siloe.

### **Entrevista guiada**

Para realizar la entrevista se utilizó una serie de 12 preguntas guiadas del tipo abiertas las cuales fueron previamente establecidas, la cual se realizó de forma virtual al Gerente General de la empresa para la obtención de información relacionada con los procesos que utiliza la organización para sus procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.

### **3.4. Unidades de análisis**

Las unidades de análisis estuvieron conformadas por el Gerente General y personal de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.

### **3.5. Ámbito de la investigación**

La investigación se realizó en la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V, la cual está ubicada en el municipio de San Salvador.

### **3.6. Determinación del universo y muestra**

#### **3.6.1. Universo**

Fue constituida por las once personas que laboran en la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.

#### **3.6.2. Muestra**

Para determinar la muestra no fue necesario emplear una fórmula estadística, porque siendo el universo el mismo tamaño de la muestra se aplicó el censo.

### 3.7. Operacionalización de variables

Hipótesis	Variables	Indicadores
<b>Hipótesis General</b> En la medida que se posea técnicas administrativas para el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, se solventaran las dificultades que se posean en las operaciones normales de la empresa Purificadores Siloe.	<b>Variable Independiente:</b> Poseer técnicas administrativas.	1. Técnicas 2. Procesos 3. Planificación
	<b>Variables Dependiente</b> Solventar las dificultades	1. Soluciones 2. Dificultades 3. Operaciones
<b>Hipótesis Específicas 1</b> 1.Las teorías y técnicas administrativas permiten el desarrollo de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.	<b>Variable Independiente:</b> Las teorías y técnicas administrativas.	1. Teorías 2. Técnicas 3. Planes
	<b>Variables Dependiente</b> Desarrollo de los procesos	1. Procesos 2. Sistemas 3.Reclutamiento 4.Selección 5.Contratación
<b>Hipótesis Específicas 2</b> 2.El proceso administrativo actual que se utiliza en la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V afecta directamente a su proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.	<b>Variable Independiente:</b> El proceso administrativo actual.	1.Procedimientos 2.Realidad empresarial
	<b>Variables Dependiente</b> Proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción.	1. Reclutamiento 2. Selección 3. Contratación 4. Inducción
<b>Hipótesis Específicas 3</b> 3.Las técnicas administrativas mejoran el proceso de reclutamiento, selección, comunicación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.	<b>Variable Independiente:</b> Las técnicas administrativas.	1.Técnica 2.Mejoramiento
	<b>Variables Dependiente</b> Mejoramiento de los procesos.	1.Imagen 2.Procesos

### 3.8. Tabulación, análisis e interpretación de la información

Los datos recolectados mediante la técnica de la encuesta se tabularon haciendo uso de la herramienta del paquete de Microsoft Excel, la cual proporciona diseños gráficos de los datos.

De cada pregunta, respuesta y cuadro de frecuencia, se enlistó y permitió así la interpretación de los resultados obtenidos.

Los datos recopilados de la entrevista se consolidaron en un resumen que contiene la opinión sobre las técnicas administrativas de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción en el personal, brindada por el Gerente General de la empresa Purificadores Siloe.

Todo lo anterior sirvió como guía para redactar el análisis e interpretación de datos, para estructurar y elaborar una propuesta de las técnicas administrativas para el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción en el personal.

#### Pregunta 1. ¿Cómo se enteró de la vacante en el puesto de trabajo en el que labora actualmente?

**Tabla 1.**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Periódicos	0	0%
Redes sociales	0	0%
Recomendación de un amigo o Familiar	10	100%
Volantes	0	0%
Internet	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1.**



### Interpretación

Esta información revela que el proceso de reclutamiento que posee la organización está basado en las recomendaciones de personas allegadas a la empresa, dejando de lado diversas opciones que pueden, según la teoría, brindarle de un candidato con mayores capacidades que sea el indicado para el puesto vacante.

### Pregunta 2. ¿Cómo comunicó su interés del puesto a la empresa?

**Tabla 2**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Llamada telefónica	6	60%
Correo electrónico	0	0%
Llegué a la oficina	4	40%
Llené un formulario	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2**



### Interpretación

Esta información refleja que los trabajadores necesitaron expresar su interés en el puesto de trabajo por medio de una llamada telefónica o llegando directamente a las instalaciones de la empresa para poder ser parte del proceso de entrevistas que realiza la empresa reflejando las diferentes formas de ejecutar los procesos de la organización.

### Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo esperó para ser convocado a una entrevista?

**Tabla 3.**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
De uno a cuatro días	6	60%
De una a tres semanas	4	40%
De uno a tres meses	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3.**



#### Interpretación

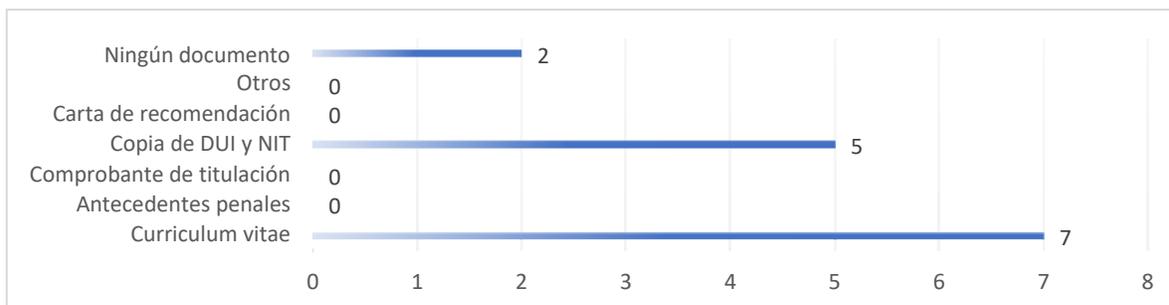
Esta información muestra que el proceso de selección tiene ciertas diferencias de plazos para convocar a los candidatos a las entrevistas de trabajo, aunque el proceso de selección de personal debe ser un proceso estructurado y estándar para todos los colaboradores, según la teoría dependiendo del puesto vacante se evalúa con mucha más minucia los puestos con mayor responsabilidad y con menor tiempo aquellos urgentes.

### Pregunta 4. ¿Qué documentos fueron requeridos de parte de la empresa?

**Tabla 4**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Curriculum vitae	7	70%
Antecedentes penales	0	0%
Comprobante de titulación	0	0%
Copia de DUI y NIT	5	50%
Carta de recomendación	0	0%
Otros	0	0%
Ningún documento	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>140%</b>

**N=10**

**Gráfico 4.**

### Interpretación

El requerimiento de algunos documentos para constatar la información de los curriculum vitae de los candidatos es muy importante, no solo para corroborar conocimientos, sino también tiene la finalidad de crear una base de datos que después permita el reclutamiento interno del personal, los datos demuestran que los documentos que la empresa Siloe solicita de los candidatos son pocos por no decir ninguno, reflejando que confían mucho de los candidatos recomendados que solicitan empleo en la organización, siendo este el filtro utilizado para dicho proceso.

### Pregunta 5. ¿Quién lo atendió al llegar a la empresa?

**Tabla 5.**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Gerente General	10	100%
Asistente de gerencia	0	0%
Secretaria	0	0%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5.**

### Interpretación

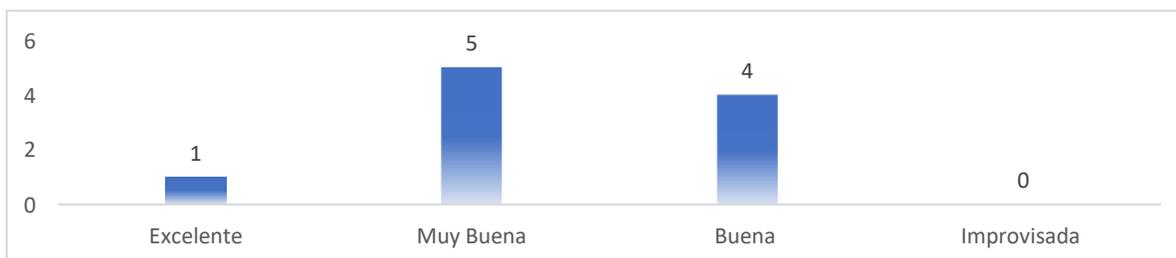
Purificadores Siloe es una institución categorizada como pequeña empresa, por lo que, al contar con poco personal, el encargado de abastecer a la organización con un personal adecuado para ejecutar las tareas de un puesto de trabajo es el Gerente general, quien según la información brindada por la muestra es quien se encargó de los procesos de reclutamiento y selección de todo el personal que actualmente labora en la institución

### Pregunta 6. ¿Cómo percibió su entrevista de trabajo?

**Tabla 6.**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Excelente	1	10%
Muy Buena	5	50%
Buena	4	40%
Improvisada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6.**



### Interpretación

La entrevista de trabajo tiene la función de brindar información más personal de los candidatos, por ejemplo, la actitud y aptitud del candidato, su carácter y respuesta a la autoridad, información adicional que no proporciona un documento como el Curriculum vita, el encargado de realizar dicha entrevista es el gerente general, quien ejecuta dicha actividad de manera excelente y muy buena, según la percepción de la muestra.

### Pregunta 7. ¿Qué tipo de prueba le realizaron?

**Tabla 7.**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Conocimientos	1	10%
Psicométricas	0	0%
Polígrafo	0	0%
Ninguna de las anteriores	9	90%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7.**



#### Interpretación

El aplicar pruebas de conocimiento, psicométricas, entre otras pruebas, proporciona información que verifica algunos datos proporcionados por el candidato en su hoja de vida, también demuestra las capacidades y los conocimientos con los que cuenta el candidato, todo esto tiene la finalidad de obtener una visión más completa del candidato que se postula a un puesto de trabajo, estos instrumentos, según la muestra, no son usados en la empresa Purificadores Siloe.

### Pregunta 8. ¿Quién lo contacto para informarle que estaba seleccionado?

**Tabla 8**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Gerente General	10	100%
Asistente de gerencia	0	0%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

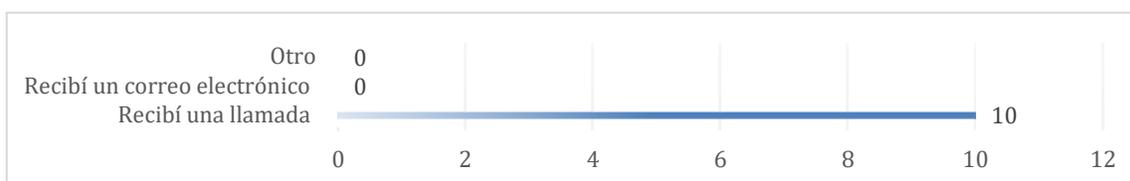
**Gráfico 8****Interpretación**

El encargado actual de informar que el candidato al puesto fue seleccionado para la vacante fue en todos los casos el gerente general, lo cual al ser el jefe inmediato o con mayor cargo en la empresa es lo más recomendable y adecuado ya que es parte de sus obligaciones el tomar la decisión de aceptar o no a un nuevo colaborador.

**Pregunta 9. Al ser seleccionado, ¿Cómo se le comunicó esta decisión a usted?**

**Tabla 9**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Recibí una llamada	10	100%
Recibí un correo electrónico	0	0%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9****Interpretación**

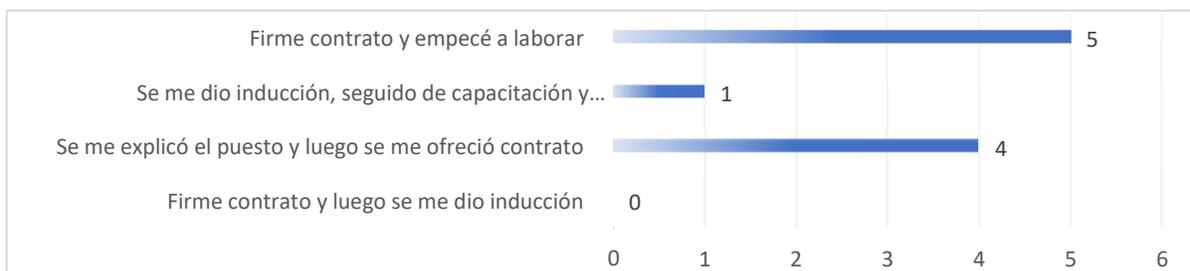
El gerente general tomo la decisión de informarle a todos sus ahora colaboradores el hecho de que los estaba seleccionando para la vacante por medio de una llamada telefónica descartando la opción de enviarles un correo electrónico el cual puede ser considerado también como un medio de comunicación eficiente para informar las decisiones tomadas.

**Pregunta 10. ¿Cuál fue el proceso por el que pasó en su proceso de selección y contratación?**

**Tabla 10.**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Firme contrato y luego se me dio inducción	0	0%
Se me explicó el puesto y luego se me ofreció contrato	4	40%
Se me dio inducción, seguido de capacitación y finalice firmando contrato	1	10%
Firme contrato y empecé a laborar	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10.**



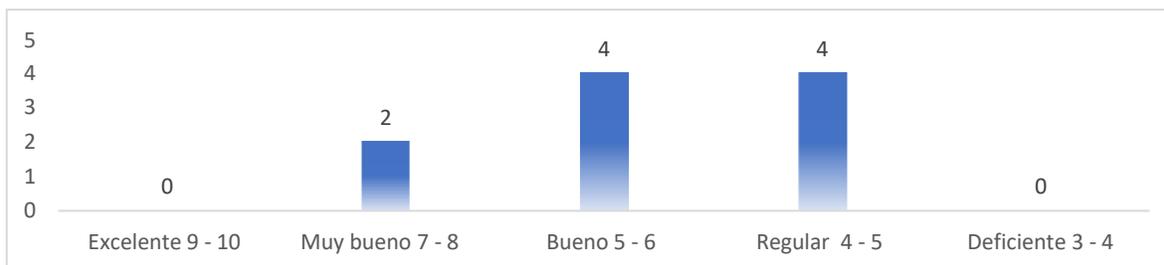
**Interpretación**

La información manifiesta que el proceso mediante el cual se le ofrece la firma de contrato a los candidatos tiene algunas diferencias respecto la orden en el que suceden las acciones, debido a que los procesos deben ser acciones sistematizadas y ordenadas, los datos demuestran que en la entidad las acciones se realizan de manera empírica y combinando el momento de una adecuada inducción en el momento de ofrecer y explicar el contrato al candidato seleccionado.

**Pregunta 11. En su opinión, ¿El proceso de reclutamiento y selección de personal que se utiliza en la empresa actualmente como lo calificaría?**

**Tabla 11.**

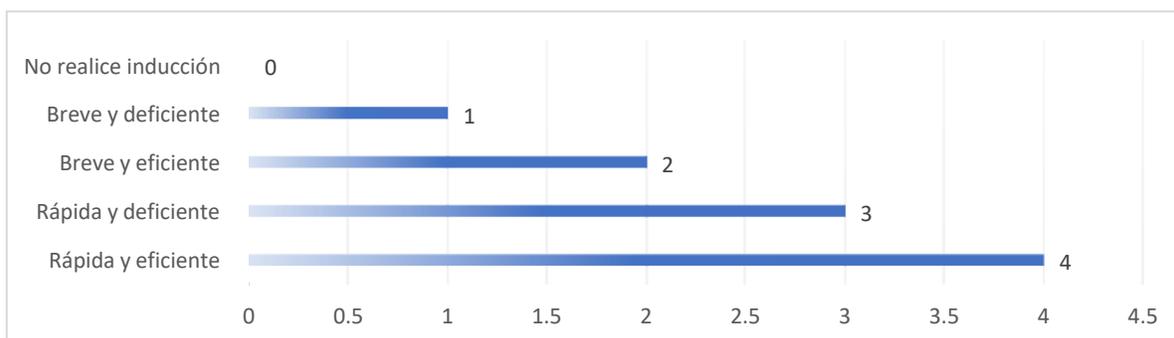
Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Excelente 9 - 10	0	0%
Muy bueno 7 - 8	2	20%
Bueno 5 - 6	4	40%
Regular 4 - 5	4	40%
Deficiente 3 - 4	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 11.****Interpretación**

La valoración que dan los colaboradores de Siloe al proceso de reclutamiento y selección al que fueron sometidos se encuentra en un rango medio-bajo, indicando que los procesos que la empresa está utilizando para reclutar a su personal no son los adecuados, debido a que si el personal no los percibe conveniente para el proceso deja al descubierto la oportunidad de mejora.

**Pregunta 12. ¿Cómo fue su proceso de inducción?****Tabla 12.**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Rápida y eficiente	4	40%
Rápida y deficiente	3	30%
Breve y eficiente	2	20%
Breve y deficiente	1	10%
No realice inducción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 12.****Interpretación**

Todo lo que busca una empresa es que sus actividades y acciones sean eficientes y eficaces, independientemente del tiempo que tome realizarlas, por lo

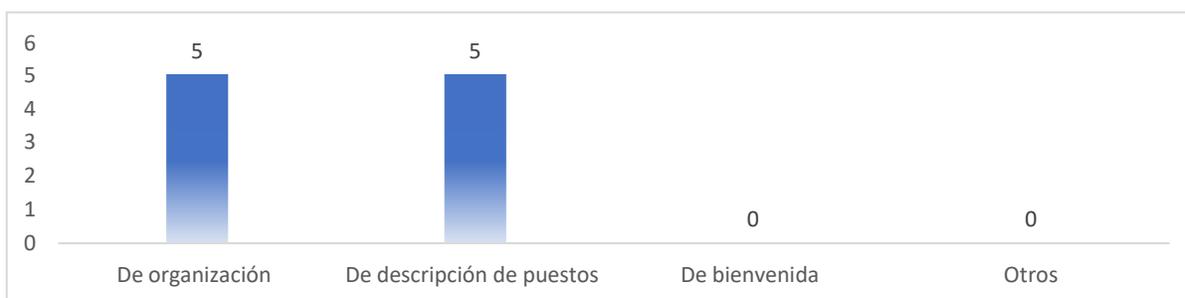
tanto, si el personal percibe que su inducción independientemente de su rapidez o brevedad fue completamente eficiente, refleja el buen trabajo que la organización está realizando en dicho proceso, en cuanto a la deficiencia siempre se tiene la oportunidad de mejorar los procesos cuando se tiene esa percepción.

**Pregunta 13. ¿Cuál de los siguientes manuales le proporcionaron cuando fue contratado?**

**Tabla 13**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
De organización	5	50%
De descripción de puestos	5	50%
De bienvenida	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 13.**



### Interpretación

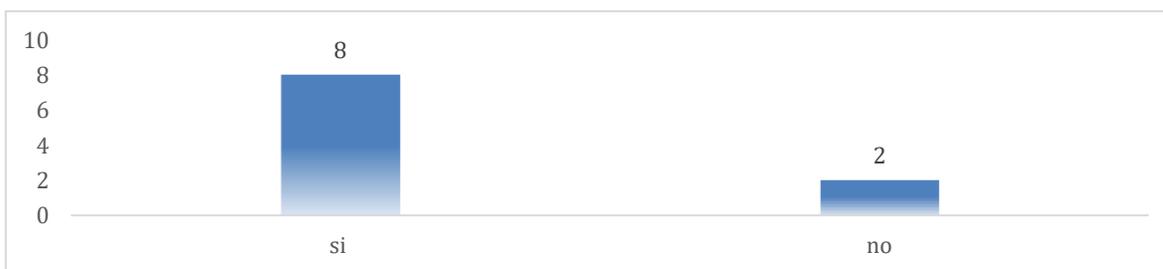
El contar con manuales estructurados, provee a la organización una estabilidad y conocimiento de los procesos y acciones a realizar, al proporcionarle estos manuales a los empleados, suministra el conocimiento de cómo funciona la organización, sus áreas o departamentos y sistema jerárquico, lo que se espera de su puesto de trabajo y las actividades que este necesita realizar, dicha información equipa de seguridad al nuevo colaborador de la empresa.

**Pregunta 14. ¿Se le informaron los objetivos y políticas de Purificadores Siloe?**

**Tabla 14**

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
si	8	80%
no	2	20%
TOTAL	10	100%

**Gráfico 14.**



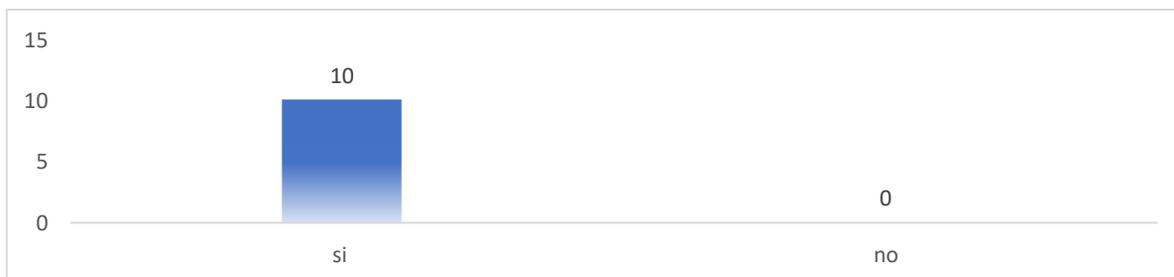
**Interpretación**

El proceso de inducción es una de las etapas de integración a la empresa con mucha importancia, en esta etapa no solo se induce al personal a los demás compañeros de trabajo sino también a la organización, el hecho que la empresa les informe los objetivos y las políticas empresariales a su nuevo personal, encamina el esfuerzo de los nuevos reclutados a las metas de la empresa, sabiendo que su presencia es necesaria en la organización para cumplir con las objetivos que se le mostraron, este hecho previene que los esfuerzos del personal este mal encaminados.

**Pregunta 15. ¿Se le explicó detalladamente las actividades de su puesto de trabajo?**

**Tabla 15**

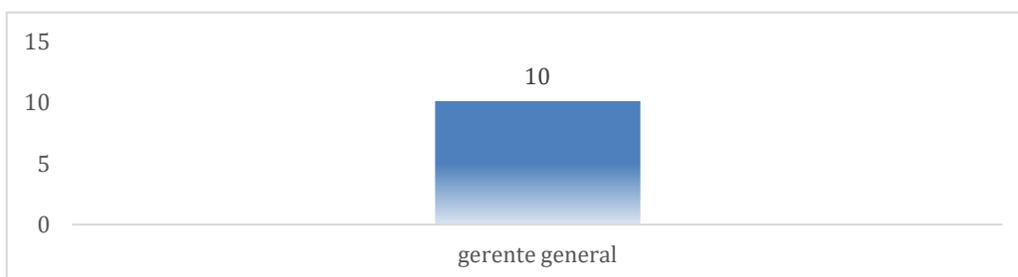
Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
si	10	100%
no	0	0%
TOTAL	10	100%

**Gráfico 15.****Interpretación**

El informar al trabajador de cuáles son las actividades que debe realizar en la empresa, desde el momento que comienza su contrato, evita que este cometa diversos errores por falta de conocimiento, el contar con información prepara al colaborador para dirigir sus esfuerzos en el camino correcto. La descripción del puesto de trabajo brinda una enorme ventaja para la organización y la empresa Siloe lo realiza adecuadamente al hacer saber a su personal sobre lo que se supone debe hacer.

**Pregunta 16. ¿Quién le facilitó a usted la inducción?**

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Gerente General	10	100%
TOTAL	10	100%

**Interpretación**

Al ser esta interrogante una pregunta de naturaleza abierta las respuestas de toda la muestra fue que, como en todos los procesos previos a la inducción, el gerente general fue el encargado de integrar a todos sus colaboradores dentro de la empresa y realizar todas las actividades que este proceso requiere.

## **4. Diagnóstico de las técnicas administrativas utilizadas para el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.**

### **4.1. Proceso de Reclutamiento del Personal**

En el proceso de Reclutamiento se suelen utilizar diversos medios de convocatoria para hacer conocer al mercado laboral que se requiere de candidatos a postular en un puesto vacante; la investigación revela que el medio que decide utilizar la empresa Siloe para convocar a nuevos candidatos, según el 100% de los encuestados (ver tabla 1.), es la recomendación por parte de amigos o familiares.

Al entrevistar al Gerente General de Purificadores Siloe (ver Anexo 2, pregunta 3.) confirmó que debido a que la empresa es considerada una pequeña empresa (solamente cuenta con 10 personas en planilla) y su rotación del personal es mínima, su proceso de reclutamiento es considerablemente sencillo, es debido a esto que cuando la empresa se ve en la necesidad de un nuevo personal, este se busca por medio de las recomendaciones personales de sus socios, familiares o amigos.

Antes de solicitar nuevos candidatos, el Gerente General previamente describe el puesto de trabajo para definir el perfil ideal del candidato que debe ocupar el puesto de trabajo vacante. Esta descripción la desarrollan estableciendo el conjunto de tareas y responsabilidades que requiere el puesto, sus funciones, los conocimientos técnicos, académicos y la experiencia laboral. Después de definir el perfil ideal, solicita las recomendaciones de los candidatos a las personas más allegadas al Gerente.

El método de reclutamiento utilizado en la organización se basa en la confianza que el Gerente General le tiene a la persona que recomienda al nuevo candidato, esto afirma que el proceso de reclutamiento no está debidamente estructurado, ya que la empresa está acostumbrada a que el nuevo candidato sea

recomendado por una persona externa a la empresa y no se realiza una busca de candidatos de manera adecuada.

## **4.2. Proceso de Selección del personal**

De acuerdo con la entrevista al Gerente General de Siloe, la empresa no posee ninguna técnica para realizar el proceso de selección del personal, en este punto para seleccionar al candidato recomendado se evalúa sus capacidades, actitudes, aptitudes, se analiza el CV (curriculum vitae) y en algunas ocasiones los antecedentes penales. Según la encuesta realizada al personal de Siloe el 50% de la muestra afirmó que se le solicitó su CV y adicional a esto un 36% una copia de DUI y NIT y el 14% indico que ningún documento le fue solicitado (ver gráfico 3).

Conforme a la información recolectada, el proceso de selección que siguió la empresa Siloe con sus actuales empleados es el siguiente: El 60% de los candidatos expresa mediante una llamada a la organización su interés en el puesto, el otro 40% llegó a las instalaciones de la entidad; después de esto los candidatos entregan sus documentos solicitados al encargado (en este caso al Gerente General), en un periodo de entre unos días a tres semanas (ver tabla 2) el gerente evalúa los documentos presentados por el candidato y si estos cumplen con el perfil del puesto vacante son convocado a una entrevista de trabajo por medio de una llamada; en la entrevista se evalúan sus aptitudes y aspectos que no se reflejan en el CV, si el gerente considera que el candidato es apto para la plaza procede a realizar el proceso de contratación.

## **4.3. Proceso de Contratación del personal**

El proceso de contratación descrito por el Gerente manifiesta que al momento de ser seleccionado un candidato se procede a brindar una explicación del puesto de trabajo, incluyendo su proceso de inducción en el momento, si el candidato está de acuerdo con lo que se requiere de él, se procede a firmar el contrato donde se contrasta los horarios, el salario y los aspectos legales. En este proceso se involucra al contador debido a que él es el responsable de tener el contrato.

Conforme a los datos recolectados un 40% de la muestra afirma que para el proceso de contratación primero se le explicó su puesto de trabajo para terminar firmando el contrato legal, respaldando la información proporcionada en la entrevista, el otro 60% informa que su proceso de contratación fue un poco diferente (ver gráfico 7) al descrito por el Gerente General.

#### **4.4. Proceso de Inducción del personal**

La inducción del personal a la empresa es un proceso donde se informa, explica e induce al nuevo trabajador al ambiente laboral, es aquí donde se debe explicar con mucho más detalle lo que se espera de él como trabajador, persona y parte del equipo de trabajo, adicional a eso se le induce a los objetivos que persigue la organización, el propósito por el cual se requiere de las capacidades del colaborador.

De todo esto, la empresa Siloe, cuenta con oportunidades de mejora debido a que su proceso de inducción se realiza simultánea al momento en que se discute y firma el contrato legal, por consiguiente, la inducción cuenta de las siguientes acciones: comunicación de la misión, visión, objetivos y valores empresariales y, según el 100% de la muestra (ver tabla 12), se describe su puesto según el perfil que el gerente ha estipulado que requiere la organización. Convirtiéndose en un proceso puramente informativo, sin dar espacio a la integración parcial o completa del nuevo personal al ambiente de la organización.

### **5. Conclusiones**

1. La baja rotación del personal y la falta de un área de recursos humanos provoca que los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores sean realizados únicamente por el Gerente General de la institución, esto provoca que el administrador sea el encargado de diseñar y ejecutar todos los procesos necesarios, desde la convocatoria de candidatos hasta la inducción del nuevo miembro del personal a la empresa, para abastecer a la organización de un talento humano idóneo.

2. La empresa Purificadores Siloe carece de técnicas administrativas debidamente estructuradas para ejecutar los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción que le permita filtrar y proveerse a sí misma de candidatos capacitados para realizar las actividades que beneficien a la compañía, esto se debe a que los procesos se han estado efectuado por su gerente de manera practica durante los veinte años que la empresa ha estado en funcionamiento.
3. El proceso para reclutar a candidatos de la empresa Purificadores Siloe se realiza únicamente con basa en candidatos recomendados por un amigo o familiar, como fuente principal, sin contar con estrategias que permitan conocer a mejores candidatos y así acceder a mejores opciones de reclutamiento.
4. Los procesos relacionados al reclutamiento y selección del personal, se aprecia que la empresa Siloe carece de los pasos necesarios para realizar dichos procesos correcta y eficientemente, esto debido a que las evaluaciones de los puestos de trabajo no se ejecutan correctamente.
5. El proceso de inducción al que es sometido el nuevo personal de la empresa Purificadores Siloe adolece de estructuración y de serie de pasos ordenados, el personal solamente recibe instrucciones del Gerente General y una descripción del puesto al que se le está contratando, y no se le induce al ambiente laboral ni a la convivencia con los demás trabajadores, esto debido a que la empresa no posee un manual de inducción que guíe y oriente dicho proceso.

## **6. Recomendaciones**

1. Se sugiere a la empresa Purificadores Siloe la creación de un departamento de recursos humanos o la capacitación de un personal específico, que se encargue del diseño, mejorar y ejecutar eficientemente los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la compañía.
2. Se propone al Gerente General la implementación de técnicas administrativas que fortalezcan los procesos de reclutamiento, selección, contratación e

inducción del personal para, cuando se requiera, abastecer a la organización de candidatos capacitados para los puestos de trabajo vacantes.

3. Utilizar las diversas fuentes de reclutamiento externas que ofrece el mercado laboral, como ferias de empleo, agencias, redes sociales, radio entre otros, y no tener preferencia por solo una de ellas, esto permitirá aumentar la base de datos.
4. Llevar a la práctica evaluaciones de puestos necesarias que permitan garantizar los resultados esperados en el proceso de selección y así proporcionar a la empresa de candidatos adecuado.
5. Elaborar una herramienta administrativa necesaria para desarrollar el proceso de inducción, a fin de integrar adecuadamente a los empleados a través del diseño del manual de inducción que incluya información relevante y precisa como cultura organizacional, beneficios al personal, entre otros.

### **Capítulo 3**

#### **“Mejoramiento del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal en la empresa**

#### **Purificadores Siloe, S.A de C.V”**

### **1. Importancia de la propuesta.**

Al analizar los resultados de los datos obtenidos por las encuestas y la entrevista, se determinó que la empresa Siloe, carece de procesos estructurados de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, esto es debido a la falta de lineamientos técnicos administrativos que suministren la efectiva realización de dichos procesos, lo que ha provocado que el personal sea seleccionado únicamente por recomendaciones de manera rutinaria, aunque este método de reclutamiento es conveniente en algunas situaciones, el que sea la única alternativa evita que candidatos con mayor capacidad sean reclutados por la empresa.

Es importante contar con una guía que permita el reclutar y seleccionar al personal, como también de incorporarlo a la organización, esta guía proporciona una ventaja al momento que se requiere realizar una búsqueda eficiente de candidatos, para posteriormente evaluar los requisitos necesarios que permitirán la selección del candidato y su contratación, y se finalice con la incorporación al equipo de trabajo y a la empresa.

## **2. Objetivos de la propuesta**

### **2.1. Objetivo General**

Establecer una base en las técnicas administrativas, en la cual sea posible desarrollar con eficiencia y afinidad con las obligaciones de la organización Purificadores Siloe, los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal para hacerse de colaboradores capaces de realizar todas las actividades y tareas que son requeridas en los puestos de trabajo.

### **2.2. Objetivos específicos.**

- I. Contribuir, mediante las técnicas administrativas, en el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Siloe.
- II. Asegurar el ingreso de personal capacitado y cualificado para ser parte de un equipo de trabajo, que garantice el cumplimiento de las asignaciones de cada puesto de trabajo y lograr ejecutar los objetivos organizacionales.
- III. Estructurar las actividades dirigidas a la integración del personal a la empresa, cumpliendo rigurosamente los estándares de preparación, capacidad y experiencia definidos por cada puesto de trabajo.

## **3. Presentación de la propuesta**

La propuesta surge de la necesidad de fortalecer los procesos que son aplicados en la organización para el reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal con el objetivo de poder abastecer a la empresa de un

recurso humano capacitado e idóneo que ejerza las actividades de un puesto determinado.

Al aplicar correctamente los lineamientos propuestos, la empresa Siloe obtiene una ayuda para identificar qué es lo que se busca en un candidato, lograr reclutarlo exitosamente para seleccionarlo y seguido de algunas pruebas que permitan conocer más del candidato, tomar la decisión de contratarlo para finalizar incluyéndolo al ambiente de la empresa.

#### **4. Desarrollo del plan de técnicas administrativas para fortalecer el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal en la empresa Purificadores Siloe, S.A de C.V ubicada en el municipio de San Salvador**

Para poder ejecutar los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, es necesario aplicar los procesos que se describen a continuación:

##### **4.1. Procedimiento para el proceso de Reclutamiento.**

Con la finalidad de atraer la mayor cantidad de candidatos posibles y así mismo cumplan con los requisitos indispensables para el puesto de trabajo, el encargado de la aplicación del proceso de reclutamiento necesita conocer con precisión el perfil del puesto de trabajo que se debe cubrir, para esto es necesario que se cuente o diseñe un manual de descripción de puestos (Véase anexo 4 la propuesta de manual de descripción de puesto) que permita al reclutador conocer las capacidades y habilidades que se requieren buscar en una persona que desee aplicar a cada puesto de trabajo, dentro de este perfil están las especificaciones, los rasgos de la personalidad del candidato, la experiencia en la aplicación de algún conocimiento y las habilidades requeridas. Esta guía brinda una gran ventaja al momento de convocar candidatos debido a que se comprende a claridad lo que se busca del nuevo recluta.

Con esta claridad se puede comenzar a realizar el proceso de reclutamiento de personal, el cual debe ser ejecutado de manera sistemática para que los filtros e instrumentos de reclutamiento sean utilizados de la mejor manera.

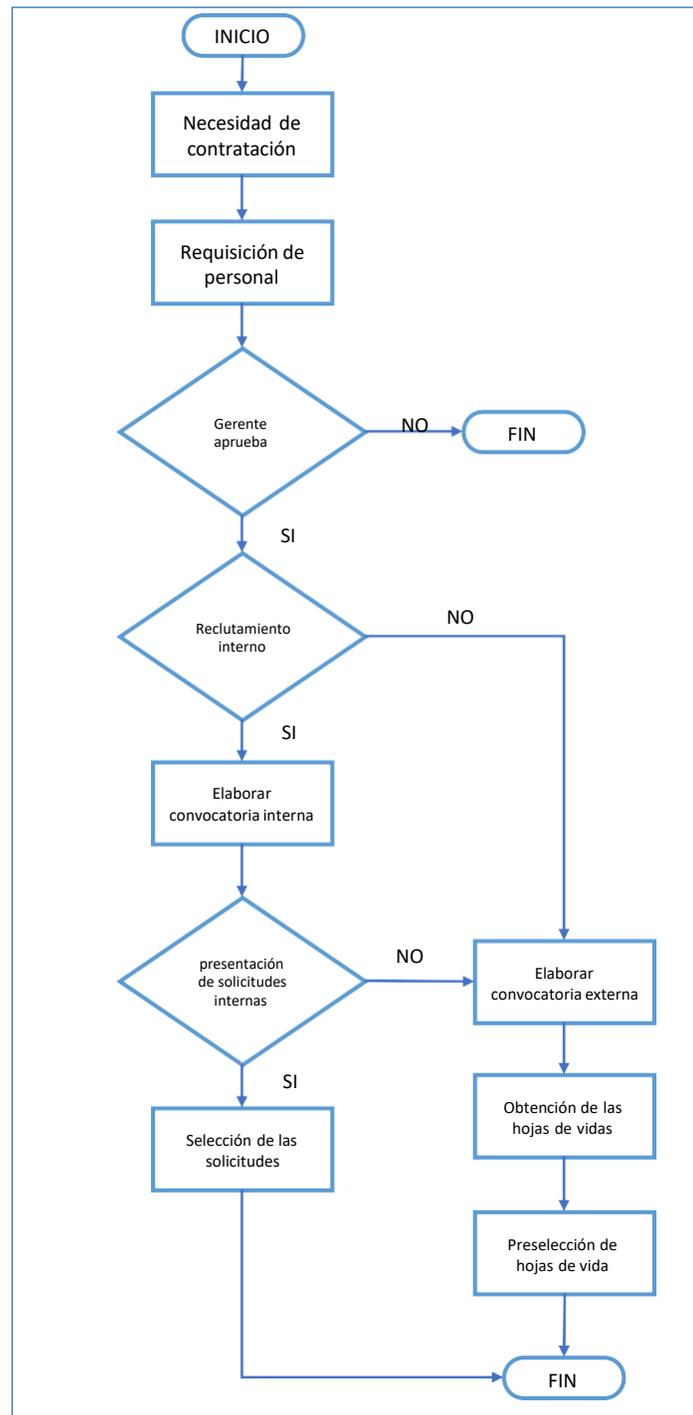
A continuación, se describe de manera breve y simplificada la propuesta del proceso de reclutamiento para la empresa Siloe, este proceso es extraído del manual de reclutamiento y selección (véase anexo 5).

#### **4.1.1. Procedimiento desarrollado**

- 1) La empresa Purificadores Siloe tiene la necesidad de contratar un nuevo colaborador, ya sea por cubrir un puesto que ha quedado vacante o por la necesidad de crear un nuevo puesto de trabajo.
- 2) El encargado del área donde se requiere cubrir la vacante y/o creación del puesto, genera una requisición que especifica y expresa la necesidad de un nuevo persona en el área, la cual se entrega al Gerente general.
- 3) La administración aprueba o rechaza la requisición. Si se llega a aprobar, se continúa con el proceso, de lo contrario se da por finalizado todo el sistema.
- 4) Como primera instancia se evalúa el reclutamiento interno, ya sea esta un ascenso o recolocación del personal capacitado para el nuevo puesto vacante.
- 5) De haber personal idóneo para el reclutamiento interno, se convocan a los candidatos mediante un anuncio o correo electrónico para recibir sus solicitudes.
- 6) El personal interesado entrega una solicitud para el puesto vacante, seguidamente la administración selecciona al elemento más adecuado para el puesto, en caso contrario se empieza con el reclutamiento externo.
- 7) Se elabora una convocatoria para el reclutamiento externo, sea este por medio de redes sociales o publicaciones en las plataformas pertinentes.
- 8) Posteriormente se reciben las hojas de vida de todos los candidatos interesados en el puesto.

- 9) Finalmente se evalúan las hojas de vida de los candidatos y se hace una preselección la cual será el primer filtro, finalizando el proceso de reclutamiento.

**Figura 1. Flujograma para el proceso de Reclutamiento**



## **4.2. Desarrollo del proceso de Selección de personal y contratación**

El proceso de selección y contratación del personal es considerado una de las etapas con mayor relevancia debido a que es aquí donde se aplican todos los filtros necesarios para poder escoger al candidato más capacitado.

Desde el momento en que se preseleccionan las hojas de vida o currículum vitae (CV), es necesario determinar el grado en que las características requeridas por el puesto coincidan lo más posible con el perfil que proporcionan los interesados en el puesto, siempre se debe tener en cuenta que existe la posibilidad de que haya más de un candidato apto para el puesto.

En esta etapa es requerido que todas las personas involucradas en el proceso de selección conozcan la descripción del puesto para el cual se está reclutando y de este punto determinar los parámetros de evaluación y las pruebas pertinentes que confirmen los conocimientos del interesado y los solicitados por el puesto.

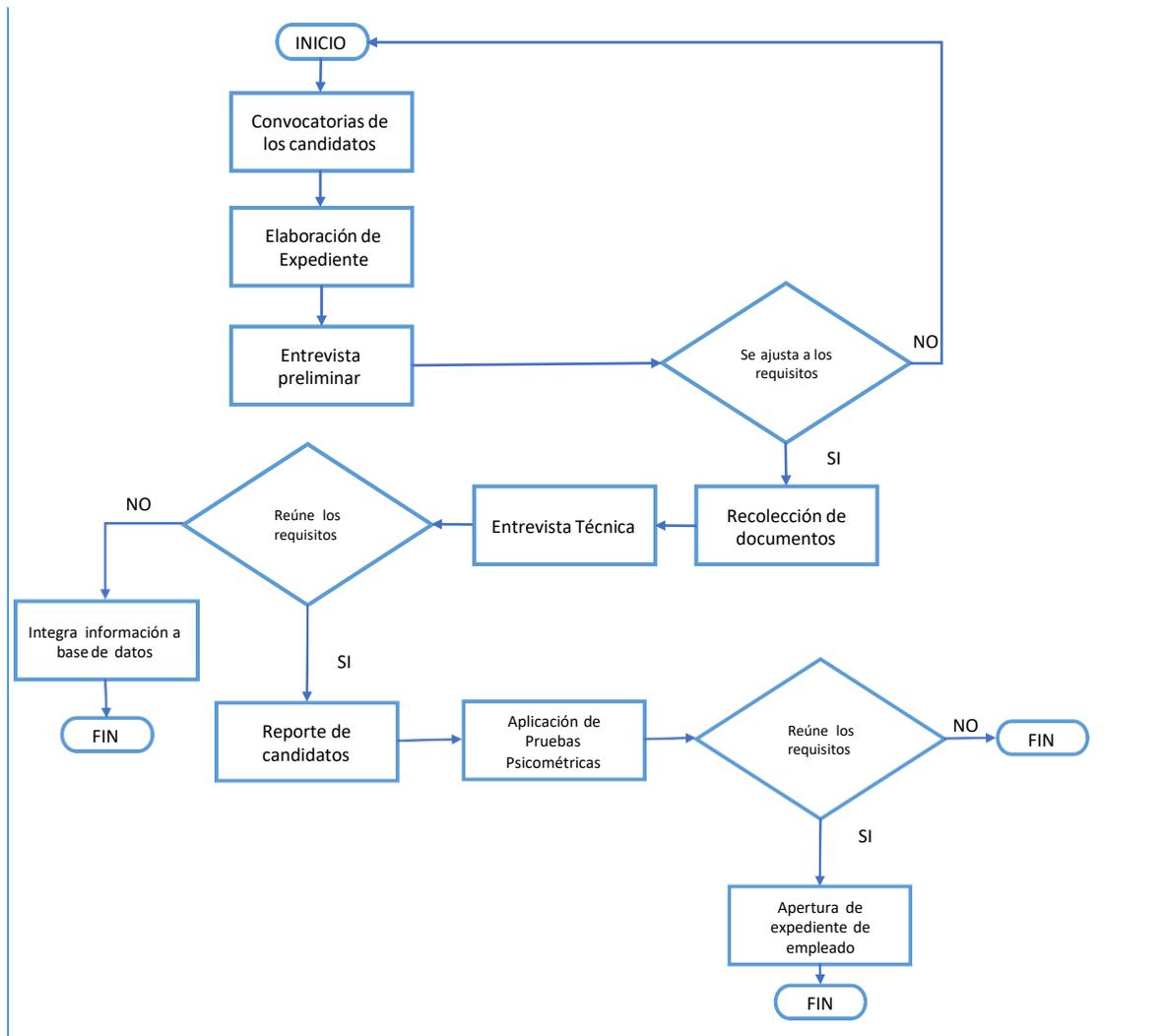
A continuación, se describe de manera simplificada la propuesta del proceso de selección y contratación del personal de la empresa Siloe, este proceso es extraído del manual de reclutamiento y selección elaborado por los investigadores (véase anexo 5).

### **4.2.1. Procedimiento desarrollado**

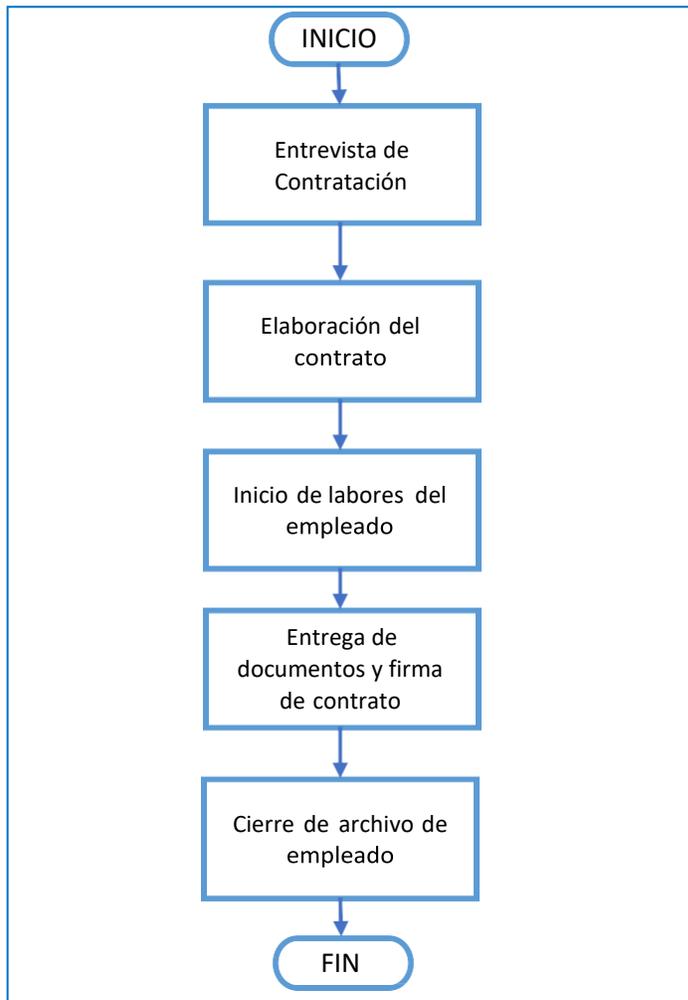
- 1) La selección del personal da inicio con el análisis de los CV.
- 2) Seguidamente se establece un día en el que se convocarán a los candidatos preseleccionados, para realizar una entrevista preliminar.
- 3) Durante los días de espera para la entrevista preliminar, el encargado de ejecutar el proceso, elaborara un expediente de cada candidato que contenga los documentos necesarios.
- 4) El gerente general o el jefe del área solicitante del candidato realizara la entrevista preliminar donde se indagan en las habilidades y aspectos que el candidato posee y no estén reflejadas en el CV, si el encargado de la

entrevista considera que el candidato posee los requisitos que exige el puesto, se procede a la siguiente etapa, caso contrario se vuelve al inicio del proceso.

- 5) Al candidato que aprueba la entrevista preliminar se le solicita entregar documentos que amparen la información de su CV.
- 6) Posteriormente a ello, se convoca al candidato a una entrevista técnica, donde se evalúan algunos de los aspectos técnicos requeridos para el puesto de trabajo, si el encargado de la entrevista considera que el candidato posee los requisitos que exige el puesto se procede a la siguiente etapa, caso contrario se le informa al candidato que no ha sido seleccionado y se le comunica que su información será guardada en la base de datos para considerarlo en otra oportunidad.
- 7) Con los candidatos que aprueben las entrevistas se elabora un reporte con los resultados de ambas entrevistas y los documentos solicitados al candidato.
- 8) El jefe o entrevistador hace un listado final de los candidatos, los cuales deben someterse a las pruebas psicométricas.
- 9) Con los resultados de las entrevistas y pruebas se determina la selección del candidato y si es seleccionado se da paso a la apertura del expediente del nuevo empleado.
- 10) El jefe convoca al candidato seleccionado a una reunión donde se plantean las condiciones del contrato de trabajo.
- 11) Se elabora el contrato tomando en cuenta lo pactado en la reunión con el candidato.
- 12) El nuevo empleado entrega documentación adicional requerida (de ser requeridos) y da inicio a sus labores el día establecido en su contrato, el cual es firmado en la misma fecha.
- 13) Se procede a cerrar el expediente del empleado con todos los documentos y resultados.

**Figura 2. Flujograma para el proceso de Selección**

**Figura 3. Flujoograma para el proceso de Contratación**



### **4.3. Desarrollo del proceso de Inducción**

El proceso de inducción debe ser ejecutado por el que será el superviso inmediato del área al que pertenecerá el nuevo colaborador, debido a que esto genera una interacción directa con alguien del mismo equipo de trabajo.

La inducción debe consistir en una breve bienvenida que muestre los valores con los que se trabaja en la empresa, se informara los antecedentes de la empresa y su reseña histórica con el propósito de que el colaborador desarrolle una conexión con la organización, así mismo se le describirán las políticas, reglas y la normativa empresarial que determinaran lo que es y no permitido dentro de la institución, estos

aspectos deben ser cubierto a su totalidad y para evitar la desinformación se requiere el uso de los manuales.

Debe entregarse al nuevo colaborador toda la información referente a los aspectos de Purificadores Siloe, los cuales se presentan en el manual de inducción (véase Anexo 7) y el manual organizacional (véase Anexo 8) propuestos a la empresa.

Adicionalmente, las tareas del nuevo colaborador se presentan en la descripción técnica del puesto donde, de manera escrita, se le proporcionan sus atribuciones y responsabilidades.

La presentación con sus demás compañeros debe ser realizada de manera personal y con todos los miembros del equipo de la empresa Purificadores Siloe, indicándoles el nombre y el puesto que desempeña, de la misma manera, desde el inicio se debe considerar necesario introducir al nuevo colaborador todos los recursos físicos (las oficinas, baños, cubículos, entre otros.) y humanos que estén a su disposición para desempeñar con éxito sus tareas y que así contribuya esto a su buen desarrollo profesional.

## **5. Plan de implementación**

La propuesta de la técnica administrativa para el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe, debe ser como primer paso, entregada al Gerente General en formato físico, con la finalidad de que este verifique su aplicabilidad a la organización; así mismo la propuesta debe ser explicada con detalle al gerente para que pueda ser posteriormente transmitida a los demás colaboradores.

Seguidamente, el gerente al poseer las técnicas administrativas deberá informar a todo el personal, los nuevos procesos administrativos que se planean aplicar para los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de todo nuevo personal que se desee agregar en un futuro a la organización.

A cada uno de los colaboradores se les debe entregar una copia impresa del manual de organización (véase anexo 8), así como también a los gerentes el manual de descripción de puestos (véase anexo 4), el manual de reclutamiento, selección y contratación (véase anexo 5), y el manual de inducción (véase anexo 7).

El Gerente General deberá informar al personal que participará directamente en el nuevo proceso, de sus responsabilidades al momento en que se requiera reclutar y seleccionar a un nuevo candidato.

### **5.1. Personal requerido para a la propuesta**

Para poner en marcha la propuesta se requiere de la intervención del siguiente personal:

**I. Gerente General.**

Encargado para recibir y autorizar los requerimientos de personal en Purificadores Siloe.

**II. Gerente Administrativo.**

Encargado de la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal, ya sea interno o externo a la organización, manifestados en la propuesta.

**III. Gerentes**

Encargados de realizar el requerimiento pertinente cuando sea necesario el reclutamiento de un nuevo personal

### **5.2 Recursos técnicos requeridos para la propuesta**

Se necesitará hacer uso de los siguientes recursos para la aplicación de los procesos de reclutamiento:

- a) Anuncio en sitio web (redes sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn, entre otros).
- b) Aviso del puesto por medio de e-mail
- c) Papelería para los manuales físicos
- d) Afiches dentro de la empresa como en murales informativos.



## **Bibliografía**

### **LIBROS VIRTUALES.**

Alfaro Castellano Mérida del Carmen Administración de personal primera edición. México (2012).

[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_personal.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf)

Chiavenato Idalberto, Administración de Recursos Humanos - quinta Edición, año 2000, McGraw-Hill Companies. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Franklin Fincowsky Enrique Benjamín, Organización de empresas, primera edición, Mcgraw-hill interamericana editores, S.A. de C.V, 1998, México. <https://www.cucjonline.com/biblioteca/files/original/47325aa95b783962afec5041f6fc2ff0.pdf>

Grados Jaime A., Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, cuarta edición. México (2013). Editorial El Manual Moderno. [http://data.over-blog-kiwi.com/1/27/13/86/20170227/ob\\_0f85ec\\_887-reclutamiento-seleccin-contrataci.pdf](http://data.over-blog-kiwi.com/1/27/13/86/20170227/ob_0f85ec_887-reclutamiento-seleccin-contrataci.pdf)

### **TRABAJOS DE GRADUACIÓN VIRTUALES.**

Panchana Tomalá, G. Diseño de un manual de reclutamiento, selección, contratación e inducción para el personal de la policía municipal del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Universidad Tecnológica Equinoccial, diciembre 2015 Ecuador. [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/14887/1/67261\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/14887/1/67261_1.pdf)

K.M. Duhalt, Los Manuales de Procedimientos en las oficinas públicas, UNAM, México, 2012 [http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est\\_sis/12.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf)

**LEYES.**

Constitución de la República de El Salvador, Decreto Constituyente No.38, del 15 de diciembre de 1983, publicado en el Diario Oficial No. 234, Tomo 281

Código de comercio. DL.No.671 No. 228, del del 08 de mayo de 1970.

Código de salud Decreto No. 955, del 11 de mayo de 1988, Tomo 299.

Código de trabajo. Decreto No.15, del 23 de junio de 1972, Tomo 236.

Ley del seguro social. Decreto No.1263, del 11 de diciembre de 1953, Tomo 161.

Ley del sistema de ahorro para pensiones. Decreto No. 927, del 23 de diciembre de 1996, Tomo 333.

**SITIOS WEB.**

La evolución y transformación de los Recursos Humanos. (2020, 15 mayo).

<https://www.endalia.com/news/2020/05/evolucion-transformacion-recursos-humanos/#:~:text=El%20origen%20de%20los%20RRHH,de%20las%20empresas%20y%20f%C3%A1bricas.>

La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes (1ra. parte). Milenio. <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>

Real Academia Española. (s. f.). Contratar. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado 11 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/contratar>

Real Academia Española. (s. f.). Manual. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado 11 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/manual>

Real Academia Española. (s. f.). Reclutar. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado 11 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/reclutar>

Real Academia Española. (s. f.). Selección. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado 11 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/selecci%C3%B3n>

# **Anexos**

# ANEXO 1

## UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Purificadores Siloe, S.A. de C.V.

El objetivo de la encuesta es obtener información sobre la investigación de las técnicas administrativas para fortalecer el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe, S.A. de C.V.

La información brindada a esta encuesta es de carácter confidencial, de antemano Agradecemos anticipadamente por la información objetiva proporcionada a este instrumento.

### Contenido

#### Indicaciones

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación y marque con una "X" en la casilla o casillas que considere, según su criterio:

**1. ¿Cómo se enteró de la vacante en el puesto de trabajo en el que labora actualmente?**

- Periódicos ( )
- Redes sociales ( )
- Recomendación de un amigo o Familiar ( )
- Volantes ( )
- Internet ( )

**2. ¿Cómo comunicó su interés del puesto a la empresa?**

- Llamada telefónica ( )
- Correo electrónico ( )
- Llegué a la oficina ( )
- Llené un formulario ( )

**3. ¿Cuánto tiempo esperó para ser convocado a una entrevista?**

- De uno a cuatro días ( )
- De una a tres semanas ( )
- De uno a tres meses ( )

**4. ¿Qué documentos fueron requeridos de parte de la empresa? (seleccione una o más)**

- Curriculum vitae ( )
- Antecedentes penales ( )
- Comprobante de titulación ( )

Copia de DUI y NIT ( )  
Carta de recomendación ( )  
Otros ( ) Especifique: \_\_\_\_\_  
Ningún documento ( )

**5. ¿Quién lo atendió al llegar a la empresa?**

Gerente General ( )  
Asistente de gerencia ( )  
Secretaria ( )  
Otro Especifique ( ): \_\_\_\_\_

**6. ¿Cómo percibió su entrevista de trabajo?**

Excelente ( )  
Muy Buena ( )  
Buena ( )  
Improvisada ( )

**7. ¿Qué tipo de prueba le realizaron?**

Conocimientos ( )  
Psicométricas ( )  
Polígrafo ( )  
Ninguna de las anteriores ( )  
Otras ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

**8. ¿Quién lo contacto para informarle que estaba seleccionado?**

Gerente General ( )  
Asistente ( )  
Otro ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

**9. Al ser seleccionado, ¿Cómo se le comunicó esta decisión a usted?**

Recibí una llamada ( )  
Recibí un correo electrónico ( )  
Otro ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

**10. ¿Cuál fue el proceso por el que pasó en su proceso de selección y contratación?**

Firme contrato y luego se me dio inducción ( )  
Se me explicó el puesto y luego se me ofreció contrato ( )  
Se me dio inducción, seguido de capacitación y finalice firmando contrato ( ).  
Firme contrato y empecé a laborar ( )

**11. En su opinión, ¿El proceso de reclutamiento y selección de personal que se utiliza en la empresa actualmente como lo calificaría?**

Excelente	9 - 10 ( )
Muy bueno	7 - 8 ( )
Bueno	5 - 6 ( )

Regular 4 - 5 ( )  
Deficiente 3 - 4 ( )

**12. ¿Cómo fue su proceso de inducción?**

Rápida y eficiente ( )  
Rápida y deficiente ( )  
Breve y eficiente ( )  
Breve y deficiente ( )  
No realice inducción ( )

**13. ¿Cuál de los siguientes manuales le proporcionaron cuando fue contratado?**

De organización ( )  
De descripción de puestos ( )  
De bienvenida ( )  
Otros (cuales) ( )

**14. ¿Se le informaron los objetivos y políticas de Purificadores Siloe?**

Si ( )  
No ( )

**15. ¿Se le explicó detalladamente las actividades de su puesto de trabajo?**

SI ( )  
No ( )

**16. ¿Quién le facilitó a usted la inducción?**

\_\_\_\_\_

Toda información aportada en este instrumento será tratada confidencialmente, con fines académicos.

Fecha: \_\_\_\_\_ Encuestó: \_\_\_\_\_

# ANEXO 2

## UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Guía de entrevista realizada al Gerente General.

El objetivo de la entrevista es obtener información sobre las técnicas administrativas, en los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.

### **Indicaciones:**

De la manera más atenta solicitamos a usted responder a las inquietudes que interesa al grupo investigar, para realizar el trabajo de investigación referido a las técnicas administrativas, en los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.

### **Contenido:**

1. ¿Se realiza un proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de su personal?
2. ¿Qué beneficios considera usted que aportan los procesos de reclutamiento y selección en su empresa?
3. ¿Cuál es el proceso que sigue la empresa cuando requiere reclutar un nuevo trabajador?
4. ¿De qué manera establece el perfil de un puesto de trabajo?
5. ¿Qué medios de reclutamiento de personal utiliza la empresa? ¿por qué?
6. ¿Posee alguna técnica administrativa para realizar los procesos de selección?
7. ¿Cuáles son los criterios de selección de personal con los que cuenta la empresa?
8. ¿Quién es el responsable de realizar las entrevistas a un nuevo candidato a optar por una plaza?
9. ¿Cómo se da a conocer la filosofía de la empresa a los empleados?
10. ¿Considera que la forma en la que su personal es inducido en la empresa influye en su rendimiento? ¿Por qué?
11. ¿Cómo realiza su empresa, el proceso de contratación o firma de contrato?
12. ¿Posee la empresa los siguientes manuales: de organización, de descripción de puestos, ¿de bienvenida?

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrevistador: \_\_\_\_\_

# **ANEXO 3**

## **Resumen de respuesta de entrevista**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
Guía de entrevista realizada al Gerente General.

El objetivo de la entrevista es obtener información sobre las técnicas administrativas, en los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.

### **Indicaciones:**

De la manera más atenta solicitamos a usted responder a las inquietudes que interesa al grupo investigar, para realizar el trabajo de investigación referido a las técnicas administrativas, en los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.

### **Contenido:**

#### **1. ¿Se realiza un proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de su personal?**

Si se realiza, aunque sea una menor escala; puesto que somos considerados una pequeña empresa, donde solo contamos con 10 trabajadores en planilla, por lo tanto, no es que se reclute y contrate a una gran cantidad de personas, ya que no existe en la empresa una gran rotación de personal.

#### **2. ¿Qué beneficios considera usted que aportan los procesos de reclutamiento y selección en su empresa?**

Los beneficios son muchos, porque toda empresa funciona y camina gracias a su personal, y Siloe no es la excepción, ya que la labor que nosotros realizamos es en gran medida el servicio, y si no hay una persona específica para realizar esta tarea, no existiera en si la empresa, y por lo tanto no habría ingresos. A parte que un proceso de reclutamiento arrastra la ventaja de una mente “fresca” que pueda aportar nuevas ideas y/o métodos.

#### **3. ¿Cuál es el proceso que sigue la empresa cuando requiere reclutar un nuevo trabajador?**

Es un proceso pequeño, en si en la organización nos movemos más que todo con referencias personales, es decir, yo me acerco a un socio, amigo o familiar, y les comento que Siloe tiene la necesidad de un nuevo integrante al equipo, posterior ellos me comentan acerca de algún conocido, familiar, etc. y me brindan su referencia. Y así de esta forma iniciamos el proceso de contactar a la persona, tenemos un acercamiento como lo es una entrevista, donde yo le comento acerca del puesto y el candidato me comenta acerca de sus experiencias laborales, estudios, etc. Luego de esto se analiza el CV, y para finalizar se toma la decisión si es apto o el adecuado para la vacante.

#### **4. ¿De qué manera establece el perfil de un puesto de trabajo?**

Se establece a partir de la descripción del puesto, es decir el conjunto de tareas y responsabilidades que se asignan a un trabajador, así como las funciones, los requerimientos de conocimientos técnicos, académicos, junto con la experiencia en el área. Por lo tanto, depende que puesto se desee llenar, así será el “perfil ideal”.

#### **5. ¿Qué medios de reclutamiento de personal utiliza la empresa? ¿por qué?**

Como les comentaba en la respuesta de la pregunta número 3, nosotros nos basamos en las referencias que nos brindan los socios, amigos y/o familiares, por lo tanto, nuestro medio de reclutamiento son ellos, ya que creemos que una buena referencia personal vale mucho más que algo que solo se pueda plasmar en el papel (CV), debido a que todos los trabajadores, nosotros les tenemos demasiada confianza y les apreciamos, ya que son nuestros colaboradores los que tienen acercamiento con los clientes, tienen acceso a activos de Siloe, llámese efectivo, mobiliario y automóviles.

#### **6. ¿Posee alguna técnica administrativa para realizar los procesos de selección?**

No, no poseemos ninguna técnica administrativa para realizar los procesos de selección de personal.

**7. ¿Cuáles son los criterios de selección de personal con los que cuenta la empresa?**

Por medio de las tareas y/o actividades que se realizan en el puesto disponible, es decir, si la vacante está en el área técnica, el candidato debe tener al menos un poco de conocimiento acerca de instalaciones e insumos de purificación de agua, pero si la plaza está en el área de ventas, esta persona debe de tener conocimientos acerca de ventas (valga la redundancia), de igual forma el aspirante debe de tener unas buenas referencias personales, actitudes y aptitudes pro - activas individuales y grupales, también se analiza el CV y en algunas ocasiones se solicita antecedentes penales así como solvencia de la policía

**8. ¿Quién es el responsable de realizar las entrevistas a un nuevo candidato a optar por una plaza?**

Yo soy el responsable, como Gerente General de Siloe.

**9. ¿Cómo se da a conocer la filosofía de la empresa a los empleados?**

Al momento de ser contratados se les comunica cuales son los valores, objetivos, visión y misión de Siloe, de igual forma una vez cada semana se realiza una reunión donde se comparten experiencias en los días laborales y de igual forma en este momento siempre se les recuerda cual es nuestra filosofía organizacional.

**10. ¿Considera que la forma en la que su personal es inducido en la empresa influye en su rendimiento? ¿Por qué?**

Por supuesto que sí, ya que está etapa es donde se explica cuáles serán sus deberes y/o responsabilidades en el puesto, así como sus metas y recompensas, y de esta forma el colaborador está consciente de su trabajo.

**11. ¿Cómo realiza su empresa, el proceso de contratación o firma de contrato?**

Al momento de ya contar con un seleccionado en el proceso de reclutamiento, primero se procede a explicarle en que consiste su puesto, darle una breve inducción de las tareas y actividades que se debe de realizar y si el candidato está de acuerdo con todo, se procede a firmar contrato, el cual ya está hecho, en el cual esta contrastado los

horarios laborales, salario, y todo lo que la ley amerita. En este punto si solicito ayuda al Contador General, puesto que él tiene en su poder dicha documentación.

**12. ¿Posee la empresa los siguientes manuales: de organización, de descripción de puestos, ¿de bienvenida?**

No, estos manuales no los tenemos en si tan estructurados, pero al momento de contratación al personal, se le brinda la información con la filosofía de la organización, es decir políticas, valores, visión, misión, etc.

Fecha: 12/08/2021

Entrevistador: Olinda Carlina Cuchillas Córdova



# **Anexo 4**

## **Manual de descripción de puesto**



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 01 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

# Manual de descripción de puestos

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



*Manual de descripción de puestos*

**ACTA DE AUTORIZACIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de Autorización:</b>

<b>Integrado por:</b>	<b>Dirigido a:</b>

**VISTO BUENO**

<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>FIRMA</b>



*Manual de descripción de puestos*

ACTA DE APROBACIÓN

**EL GERENTE DE LA ORGANIZACIÓN**

**CONSIDERANDO:**

Que derivado de la importancia de describir en forma clara la estructura organizacional de la empresa Purificadores Siloe, y permitir que el personal conozca con claridad las tareas, responsabilidades y la dependencia jerárquica, se hace necesaria la normalización mediante la creación del manual de puestos que regirá administrativamente a la organización Purificadores Siloe S.A de C.V.

**DECIDA:**

1. Aprobar el manual de puesto de la organización Purificadores Siloe S.A de C.V.
2. Instruir a la Gerencia general velar su debida aplicación.
3. La presente resolución tendrá vigencia inmediata.
4. Pase a la Gerencia General para que se inicie la implementación del presente manual.

Dado en el \_\_\_\_\_ a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

NOTIFIQUESE A: Gerencias, departamentos y asesoría interna.

**VISTO BUENO**

NOMBRE	PUESTO	DIRECCION	FIRMA



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 04 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

**INDICE DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

<b>Introducción</b> .....	5
<b>OBJETIVOS DEL MANUAL DE PUESTOS</b> .....	6
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	6
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	6
<b>POLITICAS DEL MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS</b> .....	7
<b>GLOSARIO DE TERMINOS DEL MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS.</b> .....	9
<b>ORNIGRAMA DE LOS PUESTOS TIPOS DE LA EMPRESA PURIFICADORES SILOE</b> .....	10
<b>GERENTE GENERAL</b> .....	12
<b>GERENTE DE ADMINISTRACION</b> .....	15
<b>GERENTE DE FINANZAS</b> .....	18
<b>GERENTE DE MERCADEO Y VENTAS</b> .....	21
<b>GERENTE DE OPERACIONES</b> .....	24
<b>EMPLEADO</b> .....	27
<b>TECNICO</b> .....	30

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 05 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de Descripción de Puestos es una herramienta administrativa que describe las tareas y las responsabilidades de los puestos que existen en empresa, así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto. El presente manual, contiene la descripción de cada uno de los puestos del organigrama de Purificadores Siloe, S.A. de C.V. vigente a la fecha, para su mejor uso el manual agrupa los puestos por elemento de organización.

Cada descripción de puestos contiene cargo, jefe inmediato, supervisión directa, número de ocupantes del puesto, así como la descripción general del puesto, descripción de tareas, los requisitos mínimos del cargo, educación mínima, la experiencia necesaria, habilidades, aptitudes y los requisitos personales como psicológicos que son necesarios para optar al puesto de trabajo.

Cabe recalcar que el manual le permite al empleado saber concretamente los alcances de sus obligaciones, con las cuales puede enfocar sus esfuerzos en el aporte de su trabajo para el logro de objetivos y metas prioritarias para la organización.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 06 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

**OBJETIVOS DEL MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS.**

**OBJETIVO GENERAL**

Describir técnicamente las responsabilidades de cada puesto de trabajo de Purificadores Siloe, para que sirva como guía a sus ocupantes, para organizar su trabajo, y a sus jefes para evaluar el desempeño acorde a parámetros objetivos de cumplimiento de metas.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Facilitar el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal de la Gerencia administrativa.
- Definir las responsabilidades, atribuciones y requisitos básicos de cada puesto de trabajo de las unidades orgánicas.
- Proporcionar en forma detallada la estructura organizacional formal de Purificadores Siloe, S.A. de C.V. a través de la descripción de los puestos de trabajo, tareas, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos y las relaciones internas de trabajo en la organización.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 07 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

**POLÍTICAS DEL MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS**

1. El contenido de este manual es de obligatorio cumplimiento a todos los niveles jerárquicos de la organización.
2. Este manual será administrado por la unidad de Administración, quien desarrolla las funciones Recursos Humanos, y proporcionará las tareas de cada puesto cuando le sea solicitado.
3. Este manual tendrá vigencia en la fecha de aprobación por el Gerente General de Purificadores Siloe, S.A. de C.V.
4. La Unidad de Administración desarrollará actualizaciones periódicas de los descriptores de puestos de trabajo, así como de los perfiles de contratación de sus ocupantes, como una estrategia organizacional para procurar atraer al personal más competente para cada área de trabajo.
5. La Unidad de Administración mantendrá actualizado el Manual de Descripción de Puestos basándose en: los análisis de los cargos, la valoración de los mismos y la elaboración y ajuste de las descripciones de los cargos, enviados por cada una de las unidades orgánicas.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 08 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

TERMINOS	DEFINICIÓN
<b>Puesto</b>	Área destinada para que el trabajador cumpla con las funciones determinada dentro de su jornada laboral.
<b>Tarea</b>	Es la secuencia de actos agrupados en el tiempo, ejecutados por un mismo trabajador, destinados a contribuir a la consecución de un resultado final.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 09 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

## GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MANUAL DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

TERMINOS	DEFINICIÓN
<b>Aptitudes</b>	Es la habilidad, generalmente innata, que posee el ser humano para desempeñar alguna tarea.
<b>Puesto</b>	Conjunto de tareas y funciones desarrolladas por el trabajador, que manifiestan una integridad en correspondencia con los objetivos de la empresa a la que labora.
<b>Educación mínima</b>	Nivel más bajo de escolaridad, técnica o profesional que requiere una persona para ocupar un puesto determinado.
<b>Experiencia</b>	Tiempo mínimo que requiere haber desempeñado funciones similares, para ser considerado como idóneo para ocupar un puesto.
<b>Habilidades</b>	Es el conjunto de conocimientos, actitudes y competencias necesarias para desempeñar correctamente una determinada actividad laboral.
<b>Jefe inmediato</b>	Es el responsable ante el Gerente General de coordinar y controlar todas las actividades de los subordinados a cargo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 10 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

<b>Organigrama</b>	Es la herramienta que permite a las empresas entender mejor su estructura, y cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades de manera jerárquica.
--------------------	--

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 11 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

# CUERPO DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<i>Manual de descripción de puestos</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 12 de 32

<b>Puesto</b>	<b>Gerente general</b>
<b>Jefe inmediato</b>	<b>No aplica</b>
<b>Supervisión directa</b>	<b>No aplica</b>
<b>Número de ocupantes:</b>	<b>1</b>

### **Descripción general del puesto:**

El trabajo consta de ejecutar y guiar todas las actividades de la organización, así como administrar, planificar, dirigir, organizar, controlar, coordinar, calcular y conducir la acción de la empresa, brindando soporte a las diferentes unidades orgánicas, y planificando las actividades de corto, mediano y largo plazo, así como la toma de decisiones de carácter estratégico.

### **Descripción de tareas:**

1. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
2. Elaborar normativas y políticas internas, en pro del desarrollo y bienestar de Siloe.
3. Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa en el corto y largo plazo, así como las metas organizacionales.
4. Dirigir y dar seguimiento a las actividades planificadas, comparándolo con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias de acuerdo con el plan.
5. Coordinar con Gerente de Venta y su equipo reuniones, con el fin de aumentar el número y calidad de clientes.

	<i>Manual de descripción de puestos</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 13 de 32

6. Organizar la estructura de la organización actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
7. Analizar y resolver problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, contable, personal, entre otros.
8. Realizar cálculos matemáticos y financieros.
9. Crear una estructura organizacional en función de la competencia, del mercado, de los agentes externo para ser más competitivos y ganar más cuota de mercado.
10. Definir a donde se va a dirigir Purificadores Siloe en un corto, medio y largo plazo.

**Requisitos mínimos:**

Los requerimientos mínimos o capacidades son planear, controlar, dirigir, organizar, analizar, calcular y deducir.

Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este puesto son la numérica, de lenguaje, conocimientos intermedios de suministros e instalación de equipos purificadores de agua, de uso industrial y/o domésticos, así como de las actividades de los subordinados y psicológicas como la empatía, etc.

**Educación mínima:**

Poseer título universitario en administración de empresas o carreras afines.

**Experiencia:**

4 años como mínimo en la administración privada.

	<i>Manual de descripción de puestos</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 14 de 32

**Habilidades y aptitudes:**

Poseer un criterio de administración sólido y conocimientos en las áreas de planificación estratégica, recursos humanos y de las diferentes corrientes de la administración moderna (calidad total, powerment), De igual forma debe de poseer liderazgo, visión, así como la capacidad de análisis y síntesis, negociación enfocada al cumplimiento de metas, toma de decisiones.

**Requisitos personales:**

Sexo: Masculino o Femenino

Edad mínima: 33 años

Con inteligencia emocional

Enfocado a la solución de problemas

Bueno para integrar equipos de trabajo y toma de decisiones.

Con pensamiento sistemático.

Ordenado y disciplinado

Excelentes relaciones interpersonales.

De solidos principios morales y buenas costumbre.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 15 de 32
<b>Puesto</b>	<b>Gerente de Administración</b>		
<b>Jefe inmediato</b>	<b>Gerente general</b>		
<b>Supervisión directa</b>	<b>No aplica</b>		
<b>Número de ocupantes:</b>	<b>1</b>		

**Descripción general:**

Atender oportunamente asuntos administrativos, tales como representación legal, presentaciones, reuniones, eventos externos e internos, así como supervisar las operaciones en general, los procedimientos administrativos, y también controlar la rotación del personal.

Controlar asuntos del personal, como el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, también velar por el cumplimiento de políticas de higiene y seguridad ocupacional para todos los colaboradores.

**Descripción de responsabilidades:**

1. Coordinar y planificar sistemas y procedimientos administrativos, así como buscar una optimización de procesos.
2. Coordinar los procesos de reclutar, seleccionar, contratar e inducir a los nuevos colaboradores de la organización, así como asignar espacios y responsabilidades en la oficina.
3. Asegurar el flujo de información adecuado dentro de la empresa para facilitar otras operaciones empresariales.
4. Valorar el rendimiento de la plantilla y realizar una orientación para garantizar la máxima eficiencia en el trabajo.
5. Controlar el inventario, así como suministros, mobiliario y equipo de las instalaciones.



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 16 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

6. Supervisar los servicios de mantenimiento e instalación de los equipos purificadores de agua de uso industrial o doméstico.
7. Administra los contratos asignados, así como los nuevos contratos de personal.
8. Desarrollar políticas, estrategias y normas de funcionamiento de procesos especializados de Recursos Humanos, para aplicarlas a la organización.
9. Representar a la sociedad de manera legal, así como en eventos internos y externos.
10. Garantizar que todas las demás actividades de apoyo se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz para permitir que las otras operaciones funcionen debidamente.
11. Identificar riesgos en las operaciones de su unidad o dependencia; definiendo las debilidades y fortalezas para formular recomendaciones concretas que, a corto plazo, mediano y largo plazo permitan mejorar y fortalecer las funciones asignadas.

**Requisitos mínimos:**

Capaz de supervisar todas las operaciones de apoyo diarias y para planificar los procedimientos administrativos. Poseer la capacidad para la resolución de problemas de manera inmediata tanto con el personal, así como asuntos administrativos.

**Educación mínima:**

Poseer título universitario en administración de empresas o carreras afines.

**Experiencia:**

3 años como mínimo en el área administrativa.



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 17 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

### **Habilidades y aptitudes:**

Poseer en pensamiento crítico, para la resolución de conflictos oportuno, así como iniciativa para asumir riesgos para llevar el área administrativa en un buen camino, junto con una buena comunicación, para que todos los subordinados tengan claro las tareas asignadas. También debe tener intuición enfrentar situaciones en las que no tendrá toda la información disponible. En esos casos se requiere de una gran intuición para tomar las decisiones más convenientes para los objetivos de la organización.

### **Requisitos personales:**

Sexo: Masculino o Femenino

Edad mínima: 28 años

Capacidad de negociación y planificación.

Enfocado a la solución de problemas

Trabajo en equipo.

Liderazgo

Ordenado y disciplinado

Excelentes relaciones interpersonales.

De solidos principios morales y valores.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 18 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

<b>Puesto</b>	<b>Gerente de Finanzas</b>
<b>Jefe inmediato</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Supervisión directa</b>	<b>No aplica</b>
<b>Número de ocupantes:</b>	<b>1</b>

**Descripción general del puesto:**

Dirige, coordina, integra y supervisa las actividades de presupuesto, tesorería y contabilidad, relacionadas con la gestión financiera de la organización, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas fiscales vigentes.

**Descripción de tareas:**

1. Coordina el proceso de Formulación Presupuestaria de la organización tanto de ingresos como de egresos.
2. Organiza y supervisa la ejecución del cierre contable mensual y anual de las operaciones de la empresa, dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes.
3. Colocar diariamente los recursos financieros de la empresa, como controlar el flujo de caja y efectivo de Siloe.
4. Efectúa el seguimiento y evaluación a nivel operativo, de los resultados obtenidos durante la ejecución del presupuesto.
5. Garantiza que los compromisos presupuestarios, se registren en forma oportuna y con base a la documentación que establecen las disposiciones legales y técnicas vigentes.



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 19 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

6. Autorizar y presenta información financiero-contable, en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes y de acuerdo con requerimientos de parte del Gerente General.
7. Analizar y da seguimiento a los resultados de las Conciliaciones Bancarias, efectuadas a las cuentas.
8. Divulgar y promover al interior de la organización y mantener un registro actualizado de las disposiciones legales vigentes, relacionadas con la gestión financiera.
9. Coordinar y participar en la elaboración de estados e informes financieros mensuales, trimestrales y anuales.
10. Supervisar que se mantenga el flujo de efectivo necesario para la operación de la empresa.
11. Revisar los estados financieros y realizar las debidas recomendaciones a favor del crecimiento.

**Requisitos mínimos:**

Indispensable conocer las normas internacionales y nacionales de contabilidad y de los diferentes instrumentos financieros. Debe ser analítico, enfocado a números y resultados. Debe ser agresivo-conservador, con capacidad para proyectar inversiones y mediciones de riesgo para maximizar la rentabilidad de la empresa y el buen uso de los recursos financieros.

**Educación mínima:**

Licenciatura en Administración con énfasis en Finanzas o licenciatura en Contaduría Publica



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 20 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

**Experiencia:**

5 – 7 años en cargos similares en el sector público o privado.

**Habilidades y aptitudes:**

Tener capacidad de análisis numérico con iniciativa y creatividad para la toma de decisiones, así como facilidad de expresión verbal y escrita, tener habilidad para el trabajo en equipo, ser honesto, discreto, responsable y dinámico, así poseer buenas relaciones interpersonales con los subordinados.

**Requisitos personales:**

Sexo: Masculino o Femenino

Edad mínima: 28 años

Capacidades numéricas y de planificación.

Enfocado a la solución de problemas

Liderazgo

Ordenado y disciplinado

De solidos principios morales y valores.

Disponibilidad de horario.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	<i>Manual de descripción de puestos</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 21 de 32

<b>Puesto</b>	<b>Gerente de mercadeo y ventas</b>
<b>Jefe inmediato</b>	<b>Gerente general</b>
<b>Supervisión directa</b>	<b>Empleado 1, empleado 2</b>
<b>Número de ocupantes:</b>	<b>1</b>

### **Descripción general del puesto:**

La principal tarea es incrementar las ventas de Purificadores Siloe. Para lograr esto, tiene que saber guiar a los vendedores y proporcionarles las herramientas necesarias para que puedan lograr sus objetivos de venta. El puesto requiere de mucha comunicación con el equipo y de juntas frecuentes para monitorear el avance realizado durante el periodo establecido. Por lo mismo, es importante establecer métricas y bonos para mantener motivado al personal. También es de vital importancia saber manejar las quejas de los clientes y buscar darles una solución rápida a sus problemas.

### **Descripción de tareas:**

1. Maximizar la rentabilidad de la empresa por medio del incremento de las ventas, incrementando el volumen colocando el producto al mejor precio posible.
2. Elaborar esquema de ventas, basándose en el plan anual/semestral de mercadeo.
3. Lograr el crecimiento y los objetivos de venta mediante una gestión acertada del equipo de ventas



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 22 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

4. Capacitar y motivar constantemente a su fuerza de ventas (subordinados).
5. Difundir los resultados de venta semanal o mensual al gerente general.
6. Realizar reuniones mensuales y/o semanales con la fuerza de ventas.
7. Coordinar y realizar las visitas a los Clientes.
8. Controlar el presupuesto de ventas, en comparación a la venta real.
9. Atender y resolver cada una de las quejas expuestas por cada cliente.
10. Realizar las verificaciones de las entregas de los productos vendidos ya sean equipos industriales o domésticos para la filtración y purificación de agua.
11. Elaborar los reportes mensuales de resultados y de quejas atendidas.
12. Diseñar e implementar un plan estratégico que aumente la cartera de clientes de la empresa y garantice su fuerte presencia.
13. Identificar mercados emergentes y cambios en el mercado, siendo totalmente conocedor de los nuevos productos y del estado de la competencia.
14. Entablar y fomentar relaciones fuertes y duraderas con los clientes cooperando con ellos y entendiendo sus necesidades.

**Requisitos mínimos:**

Indispensable experiencia en diferentes técnicas de venta. Debe tener facilidad de palabra y vocación para las ventas. Debe ser enfocado a resultados con amplio conocimiento en negociaciones y cierres de ventas. Debe ser proactivo, dinámico, con amplia red de contactos y muy creativo. Debe tener experiencia en el manejo de vendedores.

**Educación mínima:**

Licenciatura en Administración con énfasis en Mercadeo



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 23 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

**Experiencia:**

5-7 años en el área de ventas y servicio al cliente.

**Habilidades y aptitudes:**

Poseer capacidad de trabajar bajo presión, así como motivar a su equipo a cumplir con las métricas, tener habilidades de persuasión y negociación tanto con los clientes como los subordinados, tener la capacidad de formar, hacer coaching y asesora. Es indispensable que tenga una buena comunicación con personas externas e internas a Siloe.

**Requisitos personales:**

Sexo: Masculino o Femenino

Con inteligencia emocional

Enfocado a alcanzar metas.

Buena para integrar equipos de trabajo y motivación.

Ordenado y disciplinado

Excelentes relaciones interpersonales.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<i>Manual de descripción de puestos</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 24 de 32

<b>Puesto</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>
<b>Jefe inmediato</b>	<b>Gerente general</b>
<b>Supervisión directa</b>	<b>Técnico 1, Técnico 2, técnico 3</b>
<b>Número de ocupantes:</b>	<b>1</b>

**Descripción general del puesto:**

Se encarga de implementar los procesos y prácticas correctos en Purificadores Siloe. Debe de formular estrategias, mejorar el rendimiento, supervisar la compra de materiales y recursos, asegurándose del cumplimiento de las normas aplicables. Debe estar listo para actuar de mentor de los miembros del equipo, encontrar formas de aumentar la calidad del servicio de atención al cliente e implementar las mejores prácticas en todos los niveles industriales y domésticos en las instalaciones y mantenimientos de equipos purificadores de agua.

**Descripción de tareas:**

1. Supervisar y controlar la operación diaria velando por el cumplimiento de los controles de calidad.
2. Garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de un modo apropiado y rentable.
3. Revisar y aprobar los planes de producción de máquinas de envasado de agua, así como su respectiva planificación.
4. Verificar el correcto almacenamiento de los productos producidos o ingresados a las bodegas de Siloe, como los medios filtrantes, carcasas, cartuchos y todos los insumos para la filtración de agua.

	<i>Manual de descripción de puestos</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 25 de 32

5. Desarrollar planes estratégicos de producción para la solución de incidentes.
6. Supervisar el seguimiento de los controles de mantenimientos preventivos de los equipos de filtración y purificación de agua para consumo humano.
7. Coordinar y verificar el cumplimiento de los planes de seguridad establecidos.
8. Capacitar a los subordinados cada cierto tiempo, en la instalación y mantenimiento de filtros de uso industrial y/o domésticos, así como proporcionarles información para un constante desarrollo en el tema.
9. Verificar la calidad de los ingresos de la materia prima e insumos necesarios para las instalaciones y mantenimientos.
10. Elaborar los reportes de resultados mensuales de actividad, quejas e incidentes.
11. Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa
12. Supervisar la compra materiales, así como planificar el inventario y supervisar la eficiencia de bodegas.

**Requisitos mínimos:**

Velar porque las operaciones e instalaciones de los equipos Purificadores y envasado de agua de uso industrial y domestico se produzcan de forma efectiva, y cumpliendo con los estándares de calidad y con lo previamente estipulado por la Gerencia General.

**Educación mínima:**

Título universitario en Ingeniería industrial.

Certificaciones o diplomados en suministros de filtración y purificación de agua para consumo humano.



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 26 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

**Experiencia:**

4-5 años en producción de maquinaria e insumos de filtración y envasado de agua.

**Habilidades y aptitudes:**

Debe de ser una persona proactiva, es decir no debe de esperar la oportunidad, sino que debe de salir a buscarla, tiene que ser un líder y guiar a los técnicos en los procesos de producción, instalaciones y mantenimientos de los equipos purificadores de agua. De igual forma tiene que establecer prioridades y también sea capaz de delegar. Es indispensable que sea flexible para trabajar bajo presión, así como tener la capacidad de adaptación constante. Requiere un esfuerzo mental que exige concentración intensa en periodos de hasta el 75% de su tiempo laborable.

**Requisitos personales:**

Sexo: Masculino

Con inteligencia emocional

Discreto en todos los procesos de producción.

Enfocado a la solución de problemas

Bueno para integrar equipos de trabajo y toma de decisiones.

Ordenado y disciplinado

Excelentes relaciones interpersonales.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 27 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

<b>Puesto</b>	<b>Empleado</b>
<b>Jefe inmediato</b>	<b>Gerente de mercadeo y ventas</b>
<b>Supervisión directa</b>	<b>No aplica</b>
<b>Número de ocupantes:</b>	<b>2</b>

**Descripción general del puesto:**

Atender a los clientes del establecimiento, realizando labor de venta de la mercadería tales como sistemas de filtración y purificación de agua, suministros para mantenimientos de dichos sistemas, también debe de asistir al cliente en la búsqueda de lo que necesite.

**Descripción de tareas:**

1. Recibir a los clientes cuando ingresen a las instalaciones, ofreciendo ayuda y asistencia.
2. Indicar las opciones con que se cuenta en existencias, basado en lo que el cliente solicite.
3. Indagar sobre los requerimientos y necesidades del cliente y emitir recomendaciones.
4. Asistir al cliente en el manejo de los ítems o productos que haya escogido.
5. Facturar y cobrar los insumos escogidos por el consumidor.
6. Mantener el local surtido de inventario tanto en los anaqueles, estantes y vitrinas.
7. Realizar limpieza y desinfección de los anaqueles, estantes y vitrinas antes de ingresar la mercadería a exhibición.
8. Crear nueva cartera de clientes.



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 28 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

9. Elaborar reporte diario de ventas.
10. Realizar inventario semanal y mensual.
11. Ejecutar los cobros a los clientes que se les otorga crédito.
12. Ejecutar llamadas de televentas.
13. Coordinar la logística y distribución de ruta diaria.

**Requisitos mínimos:**

Indispensable que tenga una excelente actitud de servicio, manejar la computadora y las herramientas tecnológicas. Debe saber manejar una caja registradora

**Educación mínima:**

3° año en administración de empresas o carreras afines.

**Experiencia:**

0- 2 años en el área de ventas y servicio al cliente.

**Habilidades y aptitudes:**

Poseer una motivación y actitud positiva al realizar el trabajo, así como tener dotes de comunicación y escucha efectiva con los clientes tales como seguridad al hablar, en su servicio y en el producto, ser una persona creativa con alta capacidad de aprendizaje en el giro de la empresa y contar con un compromiso postventa.



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 29 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

**Requisitos personales:**

Sexo: Masculino o Femenino

Ser honrado en las labores asignadas.

Enfocado a cumplir metas

Bueno para integrar equipos de trabajo.

Ordenado y disciplinado

Excelentes relaciones interpersonales.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 30 de 32
<b>Puesto</b>	<b>Técnico</b>		
<b>Jefe inmediato</b>	<b>Gerente de operaciones</b>		
<b>Supervisión directa</b>	<b>No aplica</b>		
<b>Número de ocupantes:</b>	<b>3</b>		

**Descripción general del puesto:**

Atender a los clientes que llaman o visitan Purificadores Siloe brindándoles asistencia con información técnica o asistiéndoles en la resolución de quejas. También realizar las instalaciones y mantenimientos preventivos y correctivos de equipos purificadores de agua (con luz ultravioleta o base ozono) para uso industrial y doméstico.

**Descripción de tareas:**

1. Atender a los clientes ya sea por vía telefónica o en persona con inquietudes técnicas de los insumos de filtración de agua.
2. Realizar instalaciones de los equipos purificadores de agua (uso doméstico e industrial), ya sea con luz ultravioleta, base ozono, así como las plantas de filtración de agua para consumo humano.
3. Efectuar los mantenimientos preventivos y correctivos de cartuchos, medios filtrantes, así como el remplazo de lámpara con luz ultravioleta.
4. Auxiliar al cliente cuando surja alguna emergencia, como fugas, tuberías tapadas, insumos dañados, etc.
5. Elaborar los reportes de funciones y de incidencias de la semana.
6. Diagnosticar el problema de cada cliente.
7. Cumplir con las métricas establecidas por la empresa.
8. Dar seguimiento a las quejas no resueltas.

	<i>Manual de descripción de puestos</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 31 de 32

9. Llevar el control y registro de las órdenes de trabajo, materiales y herramientas que se relacionan con el mantenimiento.

10. Ejecutar las órdenes de reparación y mantenimiento que se le asignen, de acuerdo con la descripción y contenido de dichos documentos.

11. Mantener en buen estado los materiales, el equipo y herramientas a su cargo.

**Requisitos mínimos:**

Poseer sólidos conocimientos del área de filtración y purificación de agua, así como el manejo de hojas de trabajo, reportes de visita, ordenes de trabajo y tener licencia de manejo para poder desplazarse a nivel nacional e internacional en Centroamérica.

**Educación mínima:**

Título de bachiller con especialidad en técnico industrial.

**Experiencia:**

0 – 3 años con preferencia en instalaciones de equipos purificadores de agua.

**Habilidades y aptitudes:**

Ser una persona puntual con los actividades o tareas asignadas en el día, tener una buena comunicación tanto con las personas internas y externas a la empresa, ser proactivo, dinámico, alegre y respetuoso.



*Manual de descripción de puestos*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 32 de 32
---------	----------------	-----------	---------------------

**Requisitos personales:**

Sexo: Masculino

Ser honrado en las labores y herramientas asignadas.

Enfocado a cumplir metas

Bueno para integrar equipos de trabajo.

Excelentes relaciones interpersonales.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Anexo 5**  
**Manual de**  
**reclutamiento,**  
**selección y**  
**contratación.**



*Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal  
Purificadores Siloe*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 01 de 17
---------	----------------	-----------	---------------------

# Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal

**Aprobación del documento**

**Firma:**

Elaborador:	
Revisó:	
Autorizó:	
Fecha de Aprobación:	



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 02 de 17
---------	----------------	-----------	---------------------

## ÍNDICE DEL MANUAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivo general... ..</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>Alcance.....</b>	<b>5</b>
<b>Antecedentes de la empresa... ..</b>	<b>6</b>
<b>Misión y Visión .....</b>	<b>7</b>
<b>Valores de la empresa.....</b>	<b>8</b>
<b>Procesos.....</b>	<b>9</b>
<b>Reclutamiento del personal.....</b>	<b>9</b>
<b>Selección del personal.....</b>	<b>10</b>
<b>Contratación .....</b>	<b>15</b>



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 03 de 17
---------	----------------	-----------	---------------------

## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual de reclutamiento y selección de personal fue elaborado con la finalidad de ser una guía para dichos procesos en la empresa Purificadores Siloe, este promoverá la correcta utilización de los documentos, pruebas y otras herramientas que puedan ser utilizadas durante los procesos.



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 04 de 17
---------	----------------	-----------	---------------------

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer el proceso de reclutamiento y selección del personal, de manera que garantice el ingreso de personal idóneo y capacitado para brindar el mejor servicio a los clientes de la empresa Purificadores Siloe.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Describir los procedimientos a seguir para los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal.

. Proporcionar a la empresa Purificadores Siloe un plan estructurado para los procesos de selección y contratación del personal que permita la correcta evaluación de los candidatos.

Servir de herramienta a la Gerencia de Purificadores Siloe para la toma de decisiones relacionadas con el recurso humano.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal</i> <i>Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 05 de 17

## **ALCANCE**

El alcance de este “Manual de Reclutamiento y Selección de personal”, en lo referente a su destino de aplicación y directrices, comprenderá al departamento de administración, departamento de finanzas, departamento de operaciones, departamento de mercadeo y ventas, en los cuales los encargados de cada área están involucrados.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 06 de 17

## **ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

La empresa Purificadores Siloe es una empresa pequeña empresa salvadoreña nacida en el año 2000, en 27 de diciembre del mismo año, con el propósito de cumplir con la misión de brindar a sus clientes a través de sus productos de alta calidad un sistema de purificación de agua, con la finalidad de continuar siendo una de las empresas líderes en el mercado de sus productos y servicios de purificación.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 07 de 17

## MISION Y VISION

### Misión

“Brindar a nuestros clientes sistemas de purificación de agua por medio de productos altamente calificados y adecuados específicamente para tratar los contaminantes del agua de nuestro país, obteniendo la mejor calidad en agua bebible y ofreciendo a menor costo. Así mismo poner a disposición servicios técnicos y administrativos capacitados para dar mantenimiento efectivo y eficaz a los productos ofrecidos a los clientes”.

### Visión

“Continuar siendo una de las empresas líder en el mercado en sus productos y servicios de calidad con tecnología certificada internacionalmente en equipos de purificación de agua para la industria, comercio y residencial; posicionarnos aún más en el mercado salvadoreño, mantenimiento de compromiso con nuestros clientes de seguir ofreciéndoles productos y servicios calificados, lo que nos hace diferentes de los competidores en materia. Cumpliendo con ello, con la responsabilidad social de mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña”.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal</i> <i>Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 08 de 17

## Valores de la Empresa

**Honestidad:** La empresa Purificadores Siloe practica el valor de la honestidad desde diferentes perspectivas, como por ejemplo al detallar a sus clientes la vida útil de sus diferentes productos, es decir cada cuanto se debe realizar un mantenimiento preventivo y correctivo, ya sea a los equipos domésticos como industriales.

**Puntualidad:** Al momento de agendar una visita a un cliente, los colaboradores de la organización tienen las instrucciones de estar a la hora y lugar acordado para realizar instalaciones de equipos, mantenimientos, así como visitas técnicas para solucionar cualquier inconveniente presentado.

**Pasión:** A cada trabajador se le motiva a realizar su trabajo con pasión, es decir, inyectarle emoción y entusiasmo a cada jornada laboral, intentado cada día mejorar, y de esta manera responder a los consumidores de una manera espectacular e inmediata.

**Trabajo en equipo:** Cada instalación, mantenimiento es independiente una de la otra, pero todos los trabajadores de Siloe trabajan arduamente para llegar a un mismo objetivo, que es satisfacer las necesidades de los clientes, así como las métricas puestas por las gerencias.

**Atención al cliente:** Todos los dependientes de Purificadores Siloe tienen el deber de tratar a los consumidores con calidad, tanto en el proceso post venta, así como después de haber realizado la entrega e instalación de lo solicitado. Cabe recalcar que la organización tiene un lema al momento de tratar a los consumidores que es “El cliente siempre tiene la razón”



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 09 de 17
---------	----------------	-----------	---------------------

## **I. Procesos**

### **1.1. Reclutamiento de personal**

Se entiende por reclutamiento al proceso mediante el cual se obtienen Curriculum vitae con fotografía actualizada de los candidatos a ocupar un determinado puesto en la organización.

#### **1.1.1. Procedimiento de convocatoria**

##### **1) Detección de la vacante**

Surge la necesidad de personal en cualquier área de la empresa debido a:

- a) Un empleado se da de baja.
- b) La creación de una nueva plaza.

##### **2) Requisitos de Personal**

El Gerente general o jefe inmediato (si lo hubiera) redacta documento de requisición de personal.

El Gerente general deben considerar la posibilidad de promover a un empleado de la empresa que cubra con el perfil de la plaza vacante.

El Gerente general contrastara:

- a) El rango salarial de la requisición con el rango de la escala salarial.
- b) Los requisitos de la plaza con el perfil del puesto.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 10 de 17

c) Verificación del Curriculum vitae (educación, evaluaciones, entrevistas, etc.)

En el caso de una nueva plaza, la requisición del personal debe detallar el perfil del nuevo puesto y este debe contar con la firma del gerente del área correspondiente.

### 3) Obtención de Curriculum vitae

El Gerente general o jefe de recursos humanos (si lo hubiera) inicia el proceso de Reclutamiento a través de los siguientes medios:

- 1) Base de datos.
- 2) Contacto con Organizaciones promotoras de empleo y bolsa de trabajo.
- 3) Anuncios en plataformas virtuales.

### 4) Preselección de Curriculum

Se escogen las hojas de vida que cumplan con las características del perfil. Se espera que sean entre 4 y 8 los escogidos en esta etapa.

## 1.2. Selección

Se entiende por selección el conjunto de técnicas e instrumentos técnicos para establecer cuál sea el candidato idóneo para ocupar una plaza determinada.



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 11 de 17
---------	----------------	-----------	---------------------

### **1.2.1. Procedimiento.**

#### **Fase I: Entrevista preliminar.**

##### 1) Convocatoria

El Gerente general o asistente convoca a los candidatos.

##### 2) Elaboración de archivo de candidato

El asistente elabora un expediente del candidato. Le coloca el nombre en la pestaña del folder y le incorpora los documentos siguientes:

1. Curriculum vitae
2. Copia de comprobación de Titulación
3. Copia de requisición de personal
4. Guía de entrevista preliminar.

##### 3) Entrevista

Se entrevista a los candidatos preseleccionados. Los puntos establecidos a tratar durante esta son:

1. Exploración de requisitos generales
2. Pretensiones salariales vs. oferta salarial
3. Exploración de experiencias laboral
4. Exploración de rasgos de carácter y personalidad
5. Exploración de información adicional al puesto en el Curriculum.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 12 de 17

Del proceso de entrevista se espera que se preseleccione entre 2 a 4 candidatos.

Si, durante la entrevista, el asistente considera que el candidato puede proseguir a la siguiente etapa, le informa lo siguiente:

1. Hora y fecha de la entrevista técnica.
2. Debe presentar original y copia de los documentos siguiente. El original se le devolverá una vez confirmada la fidelidad de la copia.
  - a) Solvencia de policía
  - b) Referencias personales
  - c) Referencias laborales

#### **Fase II. Entrevista técnica.**

##### 1) Recolección de documentos.

Antes de comenzar la entrevista el gerente general o asistente recoge los documentos solicitados a los candidatos. Confirmando que la copia sea fiel a su respectivo original y se devuelve al candidato.

##### 2) Realización de entrevista técnica.

El gerente o asistente revisa el expediente de los candidatos y los entrevista, explorando las siguientes áreas:

1. Experiencia laboral
2. Habilidades técnicas para el puesto
3. Exploración general de rasgos de carácter y personalidad.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 13 de 17

Cualquier candidato reportado a entrevista técnica por el gerente o asistente para cubrir una plaza determinada, debe ser considerado también para alguna otra plaza vacante.

Como resultado de la entrevista técnicas surgen entre 1 a 3 candidatos.

Si el Gerente general o asistente considera que el candidato no califica, le agradece su participación y le indica que no fue elegido, su información quedara en la base de datos de la empresa.

Si, durante el proceso de entrevista técnica el gerente general o asistente considera que el candidato puede pasar a la siguiente etapa, se le informa lo siguiente:

1. La hora y fecha de la evaluación psicológica.

### **Fase III. Evaluación Psicológica.**

#### 1) Reporte de candidatos

El gerente o asistente debe contar con folders individuales conteniendo:

- a) Curriculum vitae
- b) Información de las entrevistas
- c) Observaciones aportadas por las entrevistas

#### 2) Aplicación de pruebas



Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 14 de 17
---------	----------------	-----------	---------------------

El gerente o asistente aplica pruebas psicométricas a los candidatos, siguiendo la guía que se establezca.

3) Interpretación de pruebas

El gerente o asistente califica las pruebas según las plantillas de corrección. Al finalizar se debe elaborar un informe que contiene todos los resultados de las entrevistas y de la evaluación psicométrica.

4) Complemento de expediente del candidato.

El gerente o asistente anexa al expediente del candidato los protocolos de las pruebas psicométricas, la copia de solvencia de la policía, las copias de las referencias personales y las copias de las referencias laborales.

5) Selección

Una vez el candidato este pase las pruebas y las entrevistas, el gerente selecciona en orden de prioridad a los candidatos.

6) Información para candidatos no seleccionados

Si los candidatos no seleccionados que participaron en la entrevista técnica solicitan información sobre los resultados, debe informárseles que no fueron seleccionados pero que su información queda en la base de datos de la empresa y cuentan con la posibilidad de ser considerados para otro puesto vacante.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 15 de 17

que no fueron seleccionados pero que su información queda en la base de datos de la empresa y cuentan con la posibilidad de ser considerados para otro puesto vacante.

Por ninguna razón se le debe informar sobre el candidato seleccionado ni el salario de contratación.

### **1.3. Contratación**

Se entiende por contratación el trámite administrativo por medio del cual el candidato seleccionado como el más adecuado se convierte oficialmente en empleado de la empresa.

#### **1.3.1. Procedimiento de contratación**

##### 1) Elaboración de expediente de empleado.

El expediente de candidato se convierte en expediente de empleado mediante la incorporación de la hoja de documentación de expediente de empleado.

##### 2) Convocatoria

El gerente o asistente convoca al candidato seleccionado.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal</i> <i>Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 16 de 17

### 3) Entrevista de contratación

El gerente o asistente realiza una entrevista de contratación en el cual se abordan los siguientes puntos:

1. Completar registro de beneficiarios
2. Completar formulario de inscripción al seguro médico.
3. Salario definitivo y compensaciones
4. Fecha de inicio de labores
5. Indicar que el horario laboral establecido en el contrato puede variar en turnos, pero no en cantidad de horas.
6. Entrega del manual de descripción de puesto
7. Inducción: fechas, horarios, objetivos, etc.

### 4) Elaboración de documentos del empleado.

El gerente o asistente elabora el contrato de trabajo de acuerdo a la ley.

### 5) Inicio de labores

El empleado se presenta a laborar en la fecha acordada.

### 6) Entrega de documentos.

El empleado presenta los documentos en un plazo de 7 días hábiles calendarizado desde el inicio de sus labores. En esta misma fecha el empleado y el patrono firman el contrato de trabajo.

	<i>Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal Purificadores Siloe</i>		
Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 17 de 17

7) Archivo de expediente de empleado

La asistente anexa al expediente del empleado el resto de los documentos y el contrato firmado y lo archiva.

8) Proceso de inducción

El jefe inmediato será responsable del proceso de inducción y bienvenida del nuevo empleado según el manual de inducción.

**1.3.2. Políticas de contratación.**

1. Únicamente serán contratadas personas que han superado los procesos de reclutamiento y selección que lleva a cabo la empresa.
2. No serán contratadas personas que sean familiares de los colaboradores de la empresa.
3. Los colaboradores no deberán tener antecedentes penales.
4. Ninguna persona será contratada en un puesto diferente para el que fue evaluado en el proceso de selección.
5. Los colaboradores deben cumplir con las funciones y actividades establecidas en el contrato que contribuyan al desarrollo y apoyo de la empresa.
6. Todo excolaborador de la empresa podrá ser recontratado, siempre y cuando sus evaluaciones del desempeño hayan sido de muy bueno.

# **Anexo 6**

**CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO**

**GENERALES DE LA PERSONA**

**TRABAJADORA**

**GENERALES DEL CONTRATANTE PATRONAL**

Nombre \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Estado Familiar \_\_\_\_\_

Estado Familiar \_\_\_\_\_

Profesión u Oficio \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ u

Oficio \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Residencia \_\_\_\_\_

Residencia \_\_\_\_\_

Nacionalidad \_\_\_\_\_

Nacionalidad \_\_\_\_\_

DUI No. \_\_\_\_\_

DUI \_\_\_\_\_ No.

Expedido en \_\_\_\_\_

Expedido

en \_\_\_\_\_

el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Otros datos de Identificación \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_ datos \_\_\_\_\_ de

Identificación \_\_\_\_\_

NIT \_\_\_\_\_

NIT \_\_\_\_\_

Actividad Económica de la Empresa: \_\_\_\_\_

**NOSOTROS** \_\_\_\_\_

(Nombre del Contratante Patronal) (En representación de: razón Social)

(Nombre de la persona trabajadora)

De las generales arriba indicadas y actuando en el carácter que aparece expresado, convenimos en celebrar el presente Contrato Individual de Trabajo sujeto a las estipulaciones siguientes:

**a) CLASE DE TRABAJO O SERVICIO:**

El trabajador se obliga a prestar sus servicios al patrono como \_\_\_\_\_

**b) DURACIÓN DEL CONTRATO Y TIEMPO DE SERVICIO:**

El presente Contrato se celebrará por: \_\_\_\_\_

(Tiempo indefinido, plazo ú obra. Si es por tiempo o plazo determinado, indicar la razón que motiva tal plazo)

A partir de: \_\_\_\_\_

Fecha desde la cual la persona trabajadora presta servicios al patrono sin que la relación laboral se haya disuelto.

**c) LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE ALOJAMIENTO:**

El lugar de prestación de los servicios será: \_\_\_\_\_

y el trabajador habitará en \_\_\_\_\_

dado que la empresa (si) (no) le proporciona alojamiento

**d) HORARIO DE TRABAJO:**

Del día \_\_\_\_\_ al día \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_

Y de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Semana Laboral \_\_\_\_\_ horas.

Únicamente podrán ejecutarse trabajos extraordinarios cuando sean pactados de común acuerdo entre el Patrono o Representante Legal o la persona asignada por éstos y la persona trabajadora.

**e) SALARIO: FORMA, PERÍODO Y LUGAR DEL PAGO:**

El salario que recibirá la persona trabajadora, por sus servicios será la suma de

\_\_\_\_\_ (Indicar la forma de remuneración, por unidad tiempo, por unidad de obra, por sistema mixto, por tarea, por comisión, etc.)

Y se pagará en dólares de los Estados Unidos de América en \_\_\_\_\_

(Lugar de pago: Ciudad)

\_\_\_\_\_ (Casa, Oficina, etc.)

Dicho pago se hará de la manera siguiente: \_\_\_\_\_

(Semanal, quincenalmente, etc., por planillas, recibos de pagos, etc.)

La operación del pago principiará y se continuará sin interrupción, a más tardar a la Terminación de la jornada de trabajo correspondiente a la respectiva fecha en caso de reclamo del trabajador originado por dicho pago de salarios deberá resolverse a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes.

**f) HERRAMIENTAS Y MATERIALES:**

El patrono suministrará a la persona trabajadora las herramientas y materiales siguientes:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Que se entregan en \_\_\_\_\_ y deben ser devueltos así por la persona trabajadora (Estado y calidad) cuando sean requeridas al efecto por su jefe inmediato, salvo la disminución o deterioro causados por caso fortuito o fuerza mayor, o por la acción del tiempo o por el consumo y uso normal de los mismos.

**g) PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE LA PERSONA TRABAJADORA:**

Nombre	Apellido	Edad	Dirección
--------	----------	------	-----------

Nombre	Apellido	Edad	Dirección
--------	----------	------	-----------

Nombre	Apellido	Edad	Dirección
--------	----------	------	-----------



# **Anexo 7**

# **Manual de**

# **Inducción**

**Manual de  
Inducción de la  
empresa  
Purificadores Siloe**

## **BIENVENIDA**

El Gerente General y los colaboradores de Purificadores Siloe, le dan la más cordial de las bienvenidas por incorporarse a nuestro equipo de trabajo, es altamente grato poder contar con su presencia y pertinentemente de contar con sus conocimientos, experiencias y méritos profesionales en nuestra organización aportara una gran ventaja en el desarrollo de las actividades demandadas diariamente, brindando excelencia y eficiencia en la atención de los clientes.

Actualmente, somos una organización dedicada a la venta de equipos para el tratamiento y purificación de agua y aire doméstico, comercial e industrial.

Somos distribuidores confiables y autorizados de productos de marcas internacionales con certificados NSF y miembros de Walter Quality.

Cada uno de los colaboradores de Purificadores Siloe es considerado parte única e importante para el desarrollo de las actividades diarias, por eso estamos plenamente convencidos que usted es la persona que necesitamos y que su colaboración en la empresa será exitosa y duradera.

## **PROPÓSITO Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA PURIFICADORES SILOE**

El propósito del presente manual es dar a conocer a la empresa Purificadores Siloe, su historia, su filosofía y su estructura organizacional.

### **RESEÑA HISTORICA**

Purificadores Siloe es una empresa con presencia en El Salvador y Nicaragua, es una empresa que se especializa en la comercialización de equipos para el tratamiento y purificación de agua y aire doméstico, comercial e industrial.

Siloe nace el 27 de diciembre de 2000, con más de 20 años de trayectoria, contamos con la seriedad y calidad que sólo la experiencia logra; comercializando equipos acordes a las necesidades y gustos de nuestros clientes para satisfacerlos superando sus expectativas: ya que somos representantes directos de fábricas y socios estratégicos de prestigiosas marcas a nivel mundial.

### **MISIÓN**

“Brindar a nuestros clientes sistemas de purificación de agua por medio de productos altamente calificados y adecuados específicamente para tratar los contaminantes del agua de nuestro país, obteniendo la mejor calidad en agua bebible y ofreciendo a menor costo. Así mismo poner a disposición servicios técnicos y administrativos capacitados para dar mantenimiento efectivo y eficaz a los productos ofrecidos a los clientes”.

### **VISIÓN**

“Continuar siendo una de las empresas líder en el mercado en sus productos y servicios de calidad con tecnología certificada internacionalmente en equipos de purificación de agua para la industria, comercio y residencial; posicionarnos aún más en el mercado salvadoreño, mantenimiento de compromiso con nuestros clientes de seguir ofreciéndoles productos y servicios calificados, lo que nos hace diferentes de los competidores en materia. Cumpliendo con ello, con la responsabilidad social de mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña”.

## VALORES

### Honestidad:

La empresa Purificadores Siloe práctica el valor de la honestidad desde diferentes perspectivas, como por ejemplo al detallar a sus clientes la vida útil de sus diferentes productos, es decir cada cuanto se debe realizar un mantenimiento preventivo y correctivo, ya sea a los equipos domésticos como industriales.

### Puntualidad:

Al momento de agendar una visita a un cliente, los colaboradores de la organización tienen las instrucciones de estar a la hora y lugar acordado para realizar instalaciones de equipos, mantenimientos, así como visitas técnicas para solucionar cualquier inconveniente presentado.

### Pasión:

A cada trabajador se le motiva a realizar su trabajo con pasión, es decir, inyectarle emoción y entusiasmo a cada jornada laboral, intentado cada día mejorar, y de esta manera responder a los consumidores de una manera espectacular e inmediata.

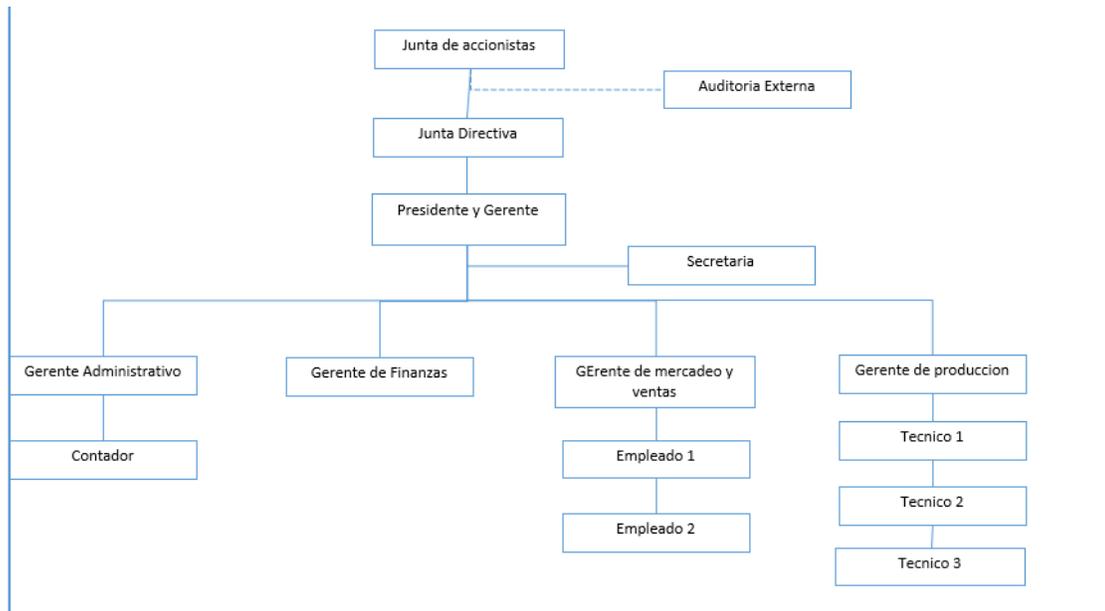
### Trabajo en equipo:

Cada instalación, mantenimientos es independiente una de la otra, pero todos los trabajadores de Siloe trabajan arduamente para llegar a un mismo objetivo, que es satisfacer las necesidades de los clientes, así como las métricas puestas por las gerencias.

### Atención al cliente:

Todos los dependientes de Purificadores Siloe tienen el deber de tratar a los consumidores con calidad, tanto en el proceso post venta, así como después de haber realizado la entrega e instalación de lo solicitado. Cabe recalcar que la organización tiene un lema al momento de tratar a los consumidores que es "El cliente siempre tiene la razón".

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE PURIFICADORES SILOE



## POLITICAS DE PERSONAL

Como nuevo colaborador es importante que conozca las políticas de personal que rigen el actuar en materia de recursos humanos dentro de la organización.

## HORARIO DE TRABAJO

El horario establecido es de 8:00 a las 12:00 horas y de 13:00 a las 17:00 horas, una hora de almuerzo, a excepción de los descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales.

## DIAS DE PAGOS SALARIALES

El salario a pagar al colaborados por el cumplimiento de sus deberes con eficiencia, eficacia, honradez e integridad se hará efectivo en periodos quincenales, depositándolo directamente en su cuenta bancaria.

## COMPROMISO DEL NUEVO COLABORADOR

Al ingresar a la empresa Purificadores Siloe el nuevo colaborador deberá tomar en cuenta los siguientes compromisos:

1. Cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de descripción de puesto, según el puesto al que se ejerza.
2. Cumplir con los deberes, valores y tiempos establecidos en el contrato.

# **Anexo 8**

## **Manual organizacional**



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 01 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

# Manual de Organización

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

### ACTA DE AUTORIZACIÓN

Fecha de Elaboración:	Autorizado por:	Fecha de Autorización:

<b>Integrado por:</b>	<b>Dirigido a:</b>  Colaboradores que conforman cada Unidad Orgánica de Purificadores Siloe, S.A. de C.V.
-----------------------	---

### VISTO BUENO

NOMBRE	PUESTO	DIRECCION	FIRMA

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



## Manual de Organización

### ACTA DE APROBACIÓN

#### EL GERENTE DE LA ORGANIZACIÓN

##### CONSIDERANDO:

Que derivado de la importancia de describir en forma clara la estructura organizacional de la empresa Purificadores Siloe, y permitir que el personal conozca con claridad las tareas, responsabilidades y la dependencia jerárquica, se hace necesaria la normalización mediante la creación del manual de organización que regirá administrativamente a la organización Purificadores Siloe S.A de C.V.

##### DECIDIR:

1. Aprobar el manual de organización de la empresa Purificadores Siloe S.A de C.V.
2. Instruir a la Gerencia general velar su debida aplicación.
3. La presente resolución tendrá vigencia inmediata.
4. Pase a la Gerencia General para que se inicie la implementación del presente manual.

Dado en el \_\_\_\_\_ a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

COMUNICAR A: Gerencias, departamentos y asesoría interna.

#### VISTO BUENO

NOMBRE	PUESTO	DIRECCION	FIRMA

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 04 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### ÍNDICE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	
<b>OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> .....	143
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	143
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	143
<b>POLÍTICAS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> .....	144
<b>Misión</b> .....	144
<b>Visión</b> .....	144
<b>ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	145
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> .....	146
<b>ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA PURIFICADORES SILOE</b> .....	147
<b>NORMAS PARA EL USO Y ACTUALIUZACION DEL MANUAL DE ORGANIZCIÓN</b> .....	148
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANICAS DE PUIFICADORES SILOE, S.A. DE C.V.</b> .....	149
<b>Gerencia General</b> .....	150
<b>Gerencia de administración</b> .....	152
<b>Gerencia de finanzas</b> .....	154
<b>Gerencia de Mercadeo y Ventas</b> .....	156
<b>Gerencia de operaciones</b> .....	158

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 05 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### INTRODUCCIÓN

En el presente manual de organización, es un documento en cual se plasma la organización formal de Purificadores Siloe, S.A. de C.V. en el cual se establecen los niveles jerárquicos, y especifica las divisiones de funciones, la interacción y coordinación que debe de existir entre las diferentes unidades orgánicas y los entes externos a la organización; a efecto de lograr los objetivos y metas.

Dicho manual contiene los siguientes rubros de acuerdo con cada unidad de la organización: ubicación de la estructura, áreas que depende jerárquicamente, objetivo, precisando las funciones y/o atribuciones, relaciones de coordinación interna, así como las relaciones externas.

Por lo tanto, el presente documento tiene como propósito fundamental, constituirse en un

instrumento de apoyo administrativo que coadyuve al logro eficaz y eficiente de los objetivos y metas de Purificadores Siloe. Por lo anterior, se recomienda su actualización permanente y oportuna en caso de presentarse modificaciones en su estructura orgánica, atribuciones, marco legal o distribución de funciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 06 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

#### OBJETIVO GENERAL

Proporcionar de forma ordenada, la información básica de la empresa Purificadores Siloe, S.A. de C.V. y funcionamiento de las unidades orgánicas responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Fijar de manera clara e las responsabilidades y obligaciones de cada unidad orgánica de la organización, para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas de Purificadores Siloe.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 07 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### POLÍTICAS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

#### Misión

“Brindar a nuestros clientes sistemas de purificación de agua por medio de productos altamente calificados y adecuados específicamente para tratar los contaminantes del agua de nuestro país, obteniendo la mejor calidad en agua bebible y ofreciendo a menor costo. Así mismo poner a disposición servicios técnicos y administrativos capacitados para dar mantenimiento efectivo y eficaz a los productos ofrecidos a los clientes”.

#### Visión

“Continuar siendo una de las empresas líder en el mercado en sus productos y servicios de calidad con tecnología certificada internacionalmente en equipos de purificación de agua para la industria, comercio y residencial; posicionarnos aún más en el mercado salvadoreño, mantenimiento de compromiso con nuestros clientes de seguir ofreciéndoles productos y servicios calificados, lo que nos hace diferentes de los competidores en materia. Cumpliendo con ello, con la responsabilidad social de mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña”.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 08 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa Purificadores Siloe es una empresa salvadoreña nacida en el año 2000, en 27 de diciembre del mismo año, con el propósito de cumplir con la misión de brindar a sus clientes a través de sus productos de alta calidad un sistema de purificación de agua, para uso industrial y doméstico, así como la producción de maquinaria para llenado y envasado de agua apta para el consumo humano.

Purificadores Siloe cuenta con la seriedad y calidad que sólo la experiencia logra (más de veinte años); comercializando equipos acordes a las necesidades y gustos de los clientes, para satisfacerlos superando sus expectativas, cuenta con socios estratégicos de prestigiosas marcas a nivel mundial, y con certificación NFS.

Siloe cuenta con cinco unidades orgánicas las cuales se dividen en gerencia general, gerencia de mercadeo y ventas, gerencia de finanzas, gerencia de administración y gerencia de operaciones o producción, cada uno de estas unidades trabajan de forma conjunta para lograr alcanzar los objetivos y metas en común.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 09 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

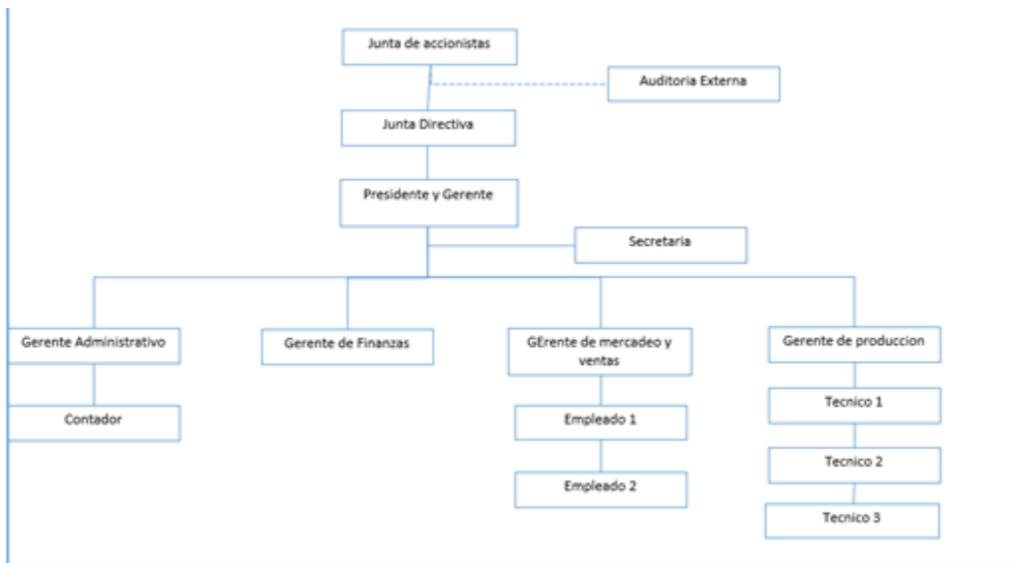
### GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

TERMINOS	DEFINICIÓN
Dependencia Jerárquica	Es un tipo de distribución organizativa que consiste en limitar los distintos niveles de subordinación y mando de una empresa, basándose en la responsabilidad y el poder de decisión de las personas que forman parte.
Funciones	Son las tareas y obligaciones que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente, derivando las responsabilidades asociadas a las diferentes dependencias o unidades orgánicas.
Gerencia	Es la acción, o el conjunto de empleados, que se encargan de dirigir, coordinar y gestionar una determinada empresa o dependencia.
Organigrama	Es la representación visual de la jerarquía del personal, la estructura y flujo de la información dentro de una empresa o entidad.
Relaciones externas	Es aquella que se efectúa para el desenvolvimiento diario de las actividades empresariales, se efectúa con todos los públicos externos de la compañía: clientes, proveedores, competidores, etc.
Relaciones internas	Son aquellas relaciones que se concentran en fortalecer los vínculos entre la empresa y sus colaboradores, facilitando un buen ambiente comunicacional y reforzando los valores en cada una de las actividades que se realicen a diario.
Unidad Orgánica	Son las partes o elementos de la organización que forman el organigrama.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 10 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

**ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA PURIFICADORES SILOE**



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 11 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### **NORMAS PARA EL USO Y ACTUALIUZACION DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.**

Las normas que se detallan a continuación son las que se deben tratar de cumplir para poder garantizar de esa manera la eficacia del manual de organización.

- El presente manual deberá ser aprobado y apoyado por la Gerencia General como de las demás autoridades involucradas.
- El manual deberá revisarse por lo menos una vez al año, para efectuar su respectiva actualización. Es decir que este documento o manual está sujeto a cambios los cuales serán detallados y revisados por la Gerencia General y demás autoridades competentes en su debido momento.
- El manual deberá ser conocido por todas las personas que trabajan en Purificadores Siloe, S.A. de C.V., a fin de que cada uno de los colaboradores conozcan las funciones generales y específicas de cada una de las unidades orgánicas a las cuales pertenecen.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Manual de Organización*

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 12 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

# DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE PURIFICADORES SILOE, S.A. DE C.V.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 13 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### Gerencia General

#### Ubicación en la estructura:

Es una dependencia directa, constituye la unidad orgánica superior de la empresa.

**Áreas que depende jerárquicamente:** N/A

#### Objetivo:

Consolidar el cumplimiento de la misión y visión de Purificadores Siloe, así como el plan estratégico empresarial, mediante la eficiente planificación, programación, organización, coordinación, control y dirección de las operaciones, maximizando los recursos técnicos, financieros y humanos que dispone la organización.

#### Funciones y atribuciones:

1. Asegurar la estrategia, servicios y mecanismos para soportar la sustentabilidad financiera y generar ingresos que ayuden a soportar la operación de la empresa.
2. Disponer los sistemas de información necesarios para la toma de decisiones estratégicas.
3. Evaluar el cumplimiento de los objetivos y estrategias empresariales de corto, mediano y largo plazo, de conformidad con la toma de decisiones correctivas pertinentes.
4. Impulsar el fortalecimiento de la imagen externa de Siloe.
5. Asegurar que los bienes y servicios de purificación de agua, que provee la empresa sean competitivos y rentables.
6. Aprobar los presupuestos, así como el plan anual de operaciones.
7. Fortalecer el cumplimiento y la consecución de los objetivos establecidos en el presupuesto de la empresa.
8. Asegurar un portafolio de proyectos y clientes, que ayude a planear y gestionar los recursos necesarios para la ejecución.
9. Establecer y aplicar la metodología de la planeación estratégica, que permita la prestación de los servicios y bienes, para cumplir con los compromisos de los clientes.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 14 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

10. Dirigir las actividades y recursos, para asegurar el cumplimiento y el logro de los objetivos establecidos en el presupuesto y programas correspondientes con los consumidores.
11. Dirigir las actividades para asegurar el cumplimiento y el logro de los objetivos establecidos en corto, mediano y largo plazo, así como los programas correspondientes.
12. Monitorear el proceso de administración de riesgos.

### **Relaciones de coordinación interna:**

Por la naturaleza de sus funciones mantiene relaciones con todas las unidades orgánicas que conforman el organigrama de Purificadores Siloe.

### **Relaciones externas.**

- Empresas públicas y privadas.
- Consumidores finales.
- Organismos internacionales.
- Entidades financieras externas a la organización.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 15 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### Gerencia de administración

#### Ubicación en la estructura:

Es una dependencia directa de la Gerencia General; posee la característica de un órgano administrativo y apoyo ejecutivo.

#### Áreas que depende jerárquicamente:

Gerencia General

#### Objetivo:

Brindar los servicios de apoyo administrativo a todas las dependencias de la empresa, así como garantizar la capacitación, desarrollo, estabilidad y permanencia de los colaboradores idóneos, con el fin de alcanzar los objetivos empresariales, cumpliendo con lo dispuesto en la filosofía de la organización.

#### Funciones y atribuciones:

1. Asegurar y garantizar una adecuada administración de los bienes y servicios, para el funcionamiento de la infraestructura y operación de Purificadores Siloe.
2. Mantener y desarrollar el sistema integrado de gestión empresarial, en coordinación con la Gerencia General y Gerencia Financiera.
3. Ejecutar la gestión administrativa necesaria para el buen funcionamiento de todas las unidades orgánicas de la empresa.
4. Considerar, en la planificación para la captación de recursos humanos, la identificación con las estrategias y políticas empresariales.
5. Brindar asesoría en materia de administración de recursos humanos a las dependencias de la organización.
6. Mantener actualizado el sistema de información recursos humanos.
7. Administrar los procesos de gestión del cambio y gestión del conocimiento.
8. Proporcionar el adecuado desarrollo de las actividades de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, así como programas de incentivos que promueven el adecuado desempeño de las funciones y objetivos de cada unidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 16 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

9. Contribuir con el desarrollo armónico de las relaciones colaborador-patrono.
10. Proponer y ejecutar las políticas en materia de recurso humano, que orienten la gestión de Purificadores Siloe.
11. Desarrollar programas de carrera profesional, capacitación y formación a todo nivel jerárquico.
12. Asegurar la adecuada aplicación de las normas y procedimientos establecidos sobre el recurso humano.

### **Relaciones de coordinación interna:**

- Gerencia General
- Gerencia de mercadeo y ventas
- Gerencia de finanzas
- Gerencia de operaciones

### **Relaciones externas.**

- Ministerio de trabajo.
- Entidades financieras externas a la organización.
- Candidatos que optan por un puesto vacante.
- Empresas públicas y privados
- Operadoras de pensiones
- Administradora de Fondos de Pensiones
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social
- Organizacionales nacionales e internacionales.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 17 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### Gerencia de finanzas

#### Ubicación en la estructura:

Es una dependencia directa de la Gerencia General; posee la característica de un órgano de apoyo técnico-administrativo en materia financiera y contable.

#### Áreas que depende jerárquicamente:

Gerencia General

#### Objetivo:

Planear, dirigir, supervisar y controlar todas las actividades financieras y contables de la empresa, que permita asegurar la operación y el uso de los recursos, así como procesar y suministrar la información contable para la toma de decisiones, presentación y análisis de las operaciones financiero-contable de la empresa, por medio de los estados financieros anuales.

#### Funciones y atribuciones:

1. Realizar el proceso de registro de transacciones contables, conciliaciones de cuentas y su correspondiente análisis.
2. Emitir y analizar estados financieros de la empresa, así como realizar las proyecciones de estos.
3. Elaborar información financiera real y proyectada para clientes internos y externos.
4. Calcular el pago de impuestos, así como la presentación de la declaración de los impuestos e informes.
5. Dictar normas y procedimientos contables para el adecuado registro y presentación de la información financiera.
6. Registrar y verificar los depósitos de los clientes, así como analizar y compensar las cuentas.
7. Elaborar, revisar y controlar las conciliaciones bancarias y otras cuentas de los estados financieros de la organización.
8. Administrar los recursos financieros de la empresa.
9. Supervisar las actividades relativas al proceso presupuestario a nivel empresarial.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 18 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

10. Proponer políticas, estrategias, normas, directrices y procedimientos generales en materia de administración financiera, económica, presupuestaria, que orienten y asesoren la gestión de la empresa.
11. Administra la disponibilidad de los recursos financieros, ingresos y egresos de Siloe por medio de flujo de caja reales y proyectados de corto plazo.
12. Coordinar la relación empresarial y el suministro de información en materia financiera, con dependencias internas y externas, así como con entes de fiscalización y control.
13. Ejecutar y controlar los pagos de la empresa, tanto de proveedores como de servicios.
14. Gestionar la búsqueda de fuentes de financiamiento de corto y mediano plazo (líneas de crédito).

### **Relaciones de coordinación interna:**

Por la naturaleza de sus funciones mantiene relación con todas las dependencias que conforman el organigrama de Purificadores Siloe.

### **Relaciones externas.**

Ministerio de hacienda

Sistema bancario

Firmas de auditores externos.

Ministerio de economía.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 19 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### Gerencia de Mercadeo y Ventas

#### Ubicación en la estructura:

Es una unidad orgánica directa de la Gerencia General; posee características de un órgano ejecutivo y de coordinación.

#### Áreas que depende jerárquicamente:

Gerencia General

#### Objetivo:

Garantizar el servicio eficiente de venta y distribución de los equipos y suministros de purificación de agua requeridos, aplicando adecuadas normas de seguridad, confiabilidad en los productos.

#### Funciones y atribuciones:

1. Establecer metas, creando objetivos claros y realistas, que colaboren con el crecimiento de la empresa y den buenos resultados.
2. Desarrollar buenas estrategias de ventas para lograr objetivos, definiendo canales de desempeño, predecir problemas y la metodología de servicio.
3. Capacitar a los vendedores con la finalidad de que aprendan más sobre las herramientas de trabajo, así como de los productos que ofrece Purificadores Siloe, y obtengan un conocimiento profundo sobre las preferencias de los clientes.
4. Analizar, y en caso de que sea necesario, modificar productos y servicios que se ofrecen, de acuerdo con el feedback recibido por parte de los clientes.
5. Mejorar la atención al cliente, manteniendo la calidad de la base de los consumidores, así como retener información valiosa para la organización y garantizar la satisfacción del cliente.
6. Realizar estudios de mercado.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 20 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

7. Promocionar a Purificadores Siloe, ya sea por medio de publicidad en diferentes plataformas, así como los descuentos, y otros tipos de promociones que motiven al público objetivo a obtener el producto o servicio.
8. Realizar seguimiento de los indicadores de rendimiento.
9. Planificar estrategias de mercadeo a corto, mediano y largo plazo.
  
10. Escuchar las necesidades de los clientes para aprender a cubrir las necesidades del consumidor.
11. Comunicarse con el resto de las unidades orgánicas, para dar a conocer las metas, necesidades de productos o mano de obra, entre otros.
12. Garantizar, asegurar y controlar de manera eficiente, oportuna y confiable los requerimientos y servicios generados que necesitan los clientes.

### **Relaciones de coordinación interna:**

Por la naturaleza de sus funciones mantiene relación con todas las dependencias que conforman el organigrama de Purificadores Siloe.

### **Relaciones externas.**

Empresa pública y privada.

Consumidores finales.

Medios de comunicación.

Proveedores.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 21 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

### Gerencia de operaciones

#### Ubicación en la estructura:

Es una dependencia directa de la Gerencia General, y posee características de un órgano operativo.

#### Áreas que depende jerárquicamente:

Gerencia General

#### Objetivo:

Ejecutar y programar de forma segura los procesos de recepción de los equipos e insumos de filtración y purificación de agua, así como la producción y entrega de las diferentes máquinas para el llenado y envasado de agua; así como mantener los controles de mantenimiento de los diferentes equipos e insumos antes mencionados.

#### Funciones y atribuciones:

1. Coordinar y controlar las entradas y salidas de los inventarios de los diferentes equipos e insumos de filtración de agua.
2. Llevar el control estadístico diario de todos los movimientos de inventario de los productos, para la consolidación de los movimientos diarios y mensuales.
3. Atender las importaciones de los pedidos realizados a los proveedores.
4. Optimizar las operaciones de mantenimientos e instalaciones de los purificadores de agua.
5. Fomentar programas para el mejoramiento de la calidad, la producción y el manejo eficientes los equipos.
6. Cumplir con las políticas y normas de seguridad ocupacional.
7. Asegurar la entrega de los productos terminados con la calidad y tiempo requerido por parte de los clientes.
8. Capacitar de manera constante a los técnicos en el tema de instalación de equipos purificadores de agua, así como en la producción de maquinaria.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



## Manual de Organización

Código:	Versión: 01	Vigencia:	Página: 22 de 22
---------	----------------	-----------	---------------------

9. Desarrollar programas de seguridad, que cumplan con los requisitos establecidos, al momento de producción de máquinas.

### Relaciones de coordinación interna:

- Gerencia General
- Gerencia de finanzas
- Gerencia de ventas

### Relaciones externas.

- Empresa pública y privada.
- Consumidores finales.
- Proveedores.
- Ministerio de trabajo
- Ministerio de salud
- Agentes de carga
- Aduanas

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

# **Anexo 9**

## **Catálogo de productos**

## Catálogo de productos

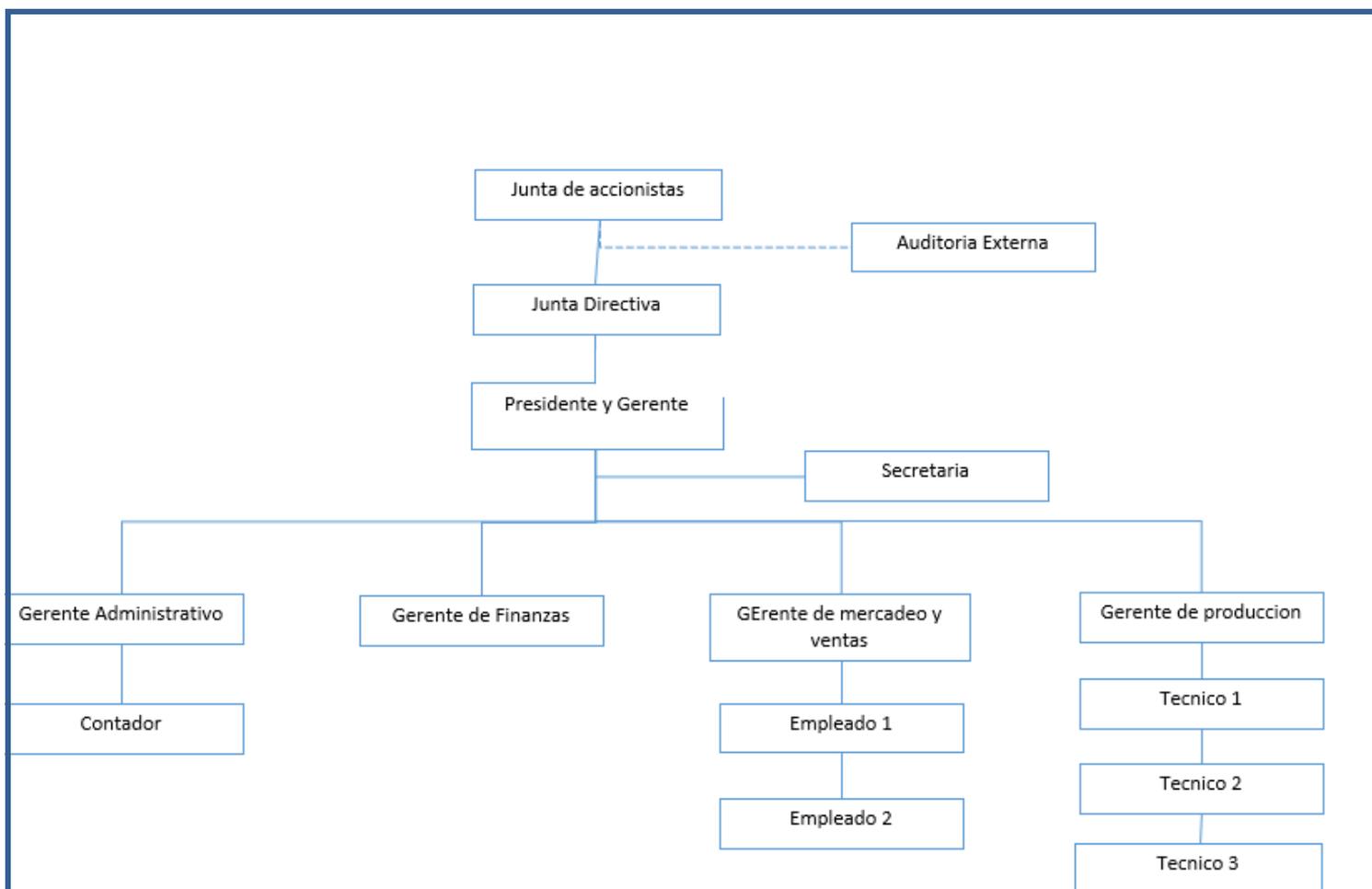
Imagen del producto	Nombre del producto	Presentación	Descripción
	Cartucho spun	10" 10" BB 20" slim 20" BB 30" 40"	Cartucho para retener sedimentos e impurezas del agua, es el primer paso a la filtración.
	Cartucho carbón	10" 10" BB 20" slim 20" BB	Para eliminar olor, sabor y cloro del agua.
	Cartucho Hexametafosfato	10"	Eliminación de a escala y la acumulación óxido y dureza (magnesio y calcio).
	Cartucho Claris		Exclusivos para cafeteras, y eliminar el cloro, sabor y olor del agua.
	Caja generadora de ozono	Acrílico Acero inoxidable	Genera el ozono de manera interna, con la ayuda de cámara de ozono, válvulas y electroválvulas.

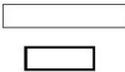
	<p>Equipo purificador de agua con luz ultravioleta</p>	<p>1 – 100 Galones por minuto</p>	<p>Equipo utilizado para filtrar y purificar agua con la ayuda de luz ultravioleta.</p>
	<p>Housing / Carcasa</p>	<p>10" 10" BB 20" slim 20" BB</p>	<p>Porta filtro, es el encargado de resguardar los diferentes tipos de cartuchos.</p>
	<p>Medio filtrante de arena</p>	<p>Pies cúbicos</p>	<p>Es el encargado de eliminar impurezas y sedimentos del agua, es de uso industrial.</p>
	<p>Medio filtrante de carbón</p>	<p>Pies cúbicos</p>	<p>Es el encargado de eliminar olor, sabor y cloro del agua, es de uso industrial.</p>
	<p>Medio filtrante de resina</p>	<p>Pies cúbicos</p>	<p>Es el encargado de eliminar la dureza del agua, es de uso industrial.</p>

	<p>Tanques</p>	<p>6" - 63"</p>	<p>Es el encargado de resguardar los medios filtrantes, lo tamaños varían de acuerdo con las necesidades de los clientes, es de uso industrial.</p>
	<p>Válvulas</p>	<p>Manuales Automáticas</p>	<p>Estas pueden ser manuales o automáticas, para filtro o suavizador, su principal función es realizar los retro lavados a las horas establecidas.</p>
	<p>Sistema de osmosis inversa</p>	<p>40 – 600 galones por día</p>	<p>Elimina la salinidad del agua, puede ser de uso doméstico e industrial.</p>

# **Anexo 10**

## **Organigrama propuesto**



Nombre	Simbología	Significado
Rectángulos		Departamentos o divisiones de la organización que varían en importancia de acuerdo a su tamaño.
Líneas continuas Verticales		Líneas de mando de una división superior a una inferior.
Líneas continuas Horizontales		Indican la unión entre órganos de asesoría.
Líneas discontinuas Horizontales		Significan coordinación unen por los dos lados a dos rectángulos que mantienen relaciones de coordinación.

Fecha: Junio 2022