

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE
SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DROGUERÍA POPULAR DE TUMACO**

**LUIS ALBERTO ALARCON ORTIZ
WILBERT DANNER SOLIS GRUESO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE
SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DROGUERÍA POPULAR DE TUMACO**

**LUIS ALBERTO ALARCON ORTIZ
WILBERT DANNER SOLIS GRUESO**

**Trabajo de Diplomado presentado como requisito parcial para optar al
Titulo de Administrador de Empresas**

**Asesor:
Esp. NELSON MORA GOMEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este documento, son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el honorable, Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Presidente de tesis

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2009

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo queremos darle gracias a nuestro padre celestial DIOS, quien es el encargado de darnos las fuerzas y la vida, para realizar todos nuestros objetivos que nos proponíamos.

Expresando nuestros agradecimientos a todas aquellas personas que sinceramente influyeron en la realización de este trabajo:

Jorge Caicedo, por brindarnos la oportunidad de realizar el trabajo en su empresa, a todos sus colaboradores quienes de una manera muy amable facilitaron los datos que se necesitaban para la elaboración del trabajo.

A todos nuestros profesores que en el transcurso de la carrera nos transmitieron conocimientos para el entendimiento del tema propuesto.

Al Doctor Nelson Armando Mora Gómez, Asesor de la propuesta quien fue la persona que nos ayudo a enfocar y orientar el desarrollo del trabajo.

DEDICATORIA

A mi familia por ser quienes están con migo en las buenas y en las malas a pesar de todo lo que pueda pasar.

A mis hermanitas por ser esas bellezas que me aconsejan en el diario vivir.

En especial a mi hermana Alcira Patricia Rodríguez, quien es mi ejemplo de admiración y superación personal.

A mi madrecita linda, Mabel Ortiz por ser aquella persona que en momentos difíciles siempre esta apoyándome.

LUIS ALBERTO ALARCON ORTIZ

A Dios por ser el mentor en la guía de mi vida

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional, y brindarme su cariño. En todos los momentos de mi vida.

A mis hermanos, por ser un apoyo en los momentos de incertidumbre.

A mi novia Anayibi, por su compañía, y cariño en toda mi carrera.

WILBERT DANNER SOLIS GRUESO

RESUMEN

El talento humano es uno de los factores más importantes en las empresas, ya que sin ellos no serían posibles los objetivos de la organización, es por eso que nosotros como estudiantes de Administración de empresas vemos la necesidad de mejorar en la empresa DROGUERIAS POPULAR de Tumaco una de las prácticas que influye en la productiva laboral de la empresa.

El proceso de selección de personal es una de las prácticas de Gestión del Talento Humano que en la gran mayoría de las organizaciones incluyendo las pequeñas y medianas empresas no desarrollan esta práctica esto se debe a la falta de interés o en algunos casos por desconocimiento, claro está que existen situaciones especiales en las cuales sus gerentes realizan de forma práctica sus procesos en la selección de personal.

Este trabajo plantea un proceso de selección de personal a partir de un diagnóstico, posteriormente se plantea la propuesta a través de la identificación de necesidades de vacantes ya sean internas o externas con el ánimo de brindarle la oportunidad de ascenso a las personas que vienen desempeñando sus funciones de la mejor forma, finalmente la propuesta es un aporte muy importante para la empresa ya que con ello la empresa contara con personas idóneas para cargos idóneos.

ABSTRACT

The human talent is one of the most important factors in the companies, since without them they would not be possible the objectives of the organization, it is for that reason that we as students of Administration of companies see the necessity to improve in the POPULAR company DRUGSTORES of Tumaco one of you practice them that it influences in the productive one labor of the company.

The process of personnel's selection is one of you practice them of Management of the Human Talent that in the great majority of the organizations including the small and medium companies doesn't develop this practice this is due to the lack of interest or in some cases for ignorance, clearing is that special situations exist in which their managers carry out in a practical way their processes in the selection of personal.

This work outlines a selection process of personal starting from an I diagnose, later on he/she thinks about the proposal through the identification of necessities of vacancies they are already internal or external with the spirit of offering the opportunity to people that come carrying out its functions in the best way, the proposal is finally since a very important contribution for the company with it the company it had suitable people for suitable positions.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	16
1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1 ELABORAR UNA PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DROGUERÍA POPULAR DE TUMACO	18
1.2 PROBLEMA.....	18
1.2.1 Planteamiento del problema.	18
1.2.2 Formulación del problema.....	19
2. OBJETIVOS.....	20
2.1 OBJETIVO GENERAL	20
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
3. JUSTIFICACIÓN.....	21
4. MARCO REFERENCIAL.....	22
4.1 MARCO TEÓRICO	22
4.1.1 Requerimientos del Valuador.....	22
4.1.2 Sistema de Alineamiento (Procedimiento).	22
4.2 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.....	22
4.3 MEDIOS DE RECLUTAMIENTO	23
4.4 POLITICAS	24
4.5 SELECCIÓN DE PERSONAL.....	24
4.5.1 Elaboración del perfil	24
4.5.2 Pre solicitud	25

4.5.3 Solicitud	25
4.5.4 Entrevista Inicial.....	25
4.5.5 Evaluación Técnica.....	26
4.5.6 Evaluación psicológica.....	26
4.5.7 Evaluación Socioeconómica	26
4.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS	26
4.6.1 Tipo de estudio:	26
4.6.2 Método de investigación:	27
4.6.3 Fuentes y técnicas para recolección de información:	27
5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	28
5.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	28
5.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA	29
5.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS	29
5.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	30
5.5 ORGANIGRAMA.....	31
6. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	32
6.1 ANÁLISIS DOFA	33
6.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA.....	35
6.2.1 Observaciones de las encuestas.	43
7. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DROGUERÍA POPULAR DE TUMACO	44
7.1 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	44
7.2 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS:.....	45
7.3 VALUACIÓN DE PUESTOS	45

7.4 PERFIL DEL CARGO	45
7.5 PRE SOLICITUD DE EMPLEO.....	46
7.6 SOLICITUD DE EMPLEO	46
7.7 ENTREVISTA INICIAL (DIRECTA).....	46
7.8 PRUEBAS PSICOTÉCNICA	46
7.9 PRUEBAS PRÁCTICAS	46
7.10 ENCUESTA SOCIOECONÓMICA.....	46
7.11 ENTREVISTA FINAL (MIXTA)	47
7.12 CONCLUSIÓN Y DECISIÓN	47
8. CONCLUSIONES	48
9. RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
NETGRAFIA	51
ANEXOS.....	52

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Información de vacante	35
Cuadro 2. Información para ascenso	36
Cuadro 3. Nuevas contrataciones.....	37
Cuadro 4. Nivel de competencias	38
Cuadro 5. Exámenes físicos para ingresar a la empresa	39
Cuadro 6. Pruebas de conocimientos para el desempeño del cargo.....	40
Cuadro 7. Métodos de Selección adecuado	41
Cuadro 8. Inconvenientes para ingresar	42

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diagrama del proceso de Selección	44

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Información vacante.....	36
Grafico 2 Información para ascenso.....	37
Grafico 3. Nuevas contrataciones.....	38
Grafico 4. Nivel de competencias.....	39
Grafico 5. Exámenes Físicos para ingresar a la empresa.....	40
Grafico 6. Pruebas de conocimientos para el desempeño del cargo.....	41
Grafico 7. Métodos de Selección adecuado.....	41
Grafico 8. Inconvenientes para ingresar.....	42

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. FORMATO DE ENCUESTA.....	53
Anexo B. FORMATO DESCRIPCION Y ANALISIS DE PUESTOS.....	55
Anexo C. FORMATO PERFIL DEL CARGO.....	59
Anexo D. PRESOLICITUD DE EMPLEO	61
Anexo E. SOLICITUD DE EMPLEO	62
Anexo F. FORMATO DE ENCUESTA SOCIOECONOMICA.....	64
Anexo G. FORMATO DE REPORTE DE ENTREVISTA	67
Anexo H. FORMATO DE EXAMEN MÉDICO	69
Anexo I. FORMATO DE ENTREVISTA DE SALIDA.....	70
Anexo J. FORMATO COMENTARIOS DEL TRABAJADOR	71

INTRODUCCIÓN

Las empresas de hoy no son la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios y ser más competitivas en el entorno.

Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia ya que sin él las empresas no serian aquellos entes económicos que funcionan para el desarrollo de la misma, por estas razones se debe hacer énfasis en el talento humano con el que se cuenta una organización hasta el punto en que se encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y cómo es reconocido.

En el trabajo que se presenta a continuación, se constituye de un riguroso análisis sobre la selección del Talento Humano en la empresa DROGUERIA POPULAR del municipio de Tumaco, la empresa ha venido realizando su proceso de selección de forma ordinaria lo cual hace evidente una propuesta que le permita mejorar el rendimiento de cada una de sus empleados en la empresa, Ahora bien, debemos tener en cuenta que el proceso de selección del personal es de gran importancia para la trayectoria de la empresa, ya que de acuerdo a la cantidad y calidad de personas que se logren atraer y reunir se inicia el proceso de selección de los mejores candidatos para ocupar los cargos con sus especificaciones requeridas por el gerente y la empresa; dándole a la empresa una mayor estabilidad y productividad laboral.

Por lo tanto es necesario mantener un control constante respecto al personal que la organización considera apto para desempeñar una actividad dentro de su proceso, ya que si bien es cierto cada actividad tiene una persona idónea para desarrollarlo; de ahí la importancia de realizar un proceso de selección adecuado al tamaño, la actividad y el presupuesto que la organización tenga para la selección del mismo.

El cual se fundamenta en las diferentes generalidades de la empresa que evalúan los aspectos externos e internos de los colaboradores de la organización, los cuales desarrollan un papel muy importante para esta, ya que permite conocer de una manera más concreta el nivel profesional y competitivo del talento humano con el que cuenta la misma; proporcionando así, con las buenas actuaciones y resultados el logro exitoso de los objetivos. Es por eso que consideramos que la empresa DROGUERIA POPULAR de Tumaco, de acuerdo a su trayectoria y su actividad económica, requiere realizar inicialmente un diagnostico que le facilite

evidenciar con mayor enfoque las falencias en el manejo de su talento humano, y a partir de ahí realizar una propuesta de mejoramiento en el proceso de selección de personal.

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ELABORAR UNA PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DROGUERÍA POPULAR DE TUMACO

La propuesta tiene como objeto realizar un proceso adecuado para reclutar y seleccionar el personal para la empresa Droguerías Popular de Tumaco, excluyendo costos innecesarios de capacitación a personas que no fueron seleccionadas correctamente, ya que estas traen consigo en la mayoría de las situaciones, un bajo desempeño, baja motivación, bajo sentido de pertenencia, disminución en las ventas netas; generando pérdida en la curva del aprendizaje organizacional entre otros factores, los cuales tienen que corregirse antes y en el transcurso de la vida del colaborador dentro de la organización y en muchos casos prescindir de sus servicios, lo cual afecta de manera significativa, tanto al colaborador, como a la empresa.

Por lo tanto cabe destacar la importancia de dicha propuesta, debido a que le provee a la organización una mayor seguridad y confianza al elegir sus colaboradores, permitiéndole al talento humano adaptarse a las exigencias de sus obligaciones, y por ende facilitarle a la organización el logro de sus objetivos, y la plena satisfacción de los clientes, por contar con personas eficientes en el desempeño de sus funciones.

1.2 PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento del problema. A pesar de que la Droguería Popular de Tumaco tiene una experiencia muy significativa en el mercado durante los últimos 16 años, la empresa, no cuenta con ningún proceso de reclutamiento y selección del personal, lo cual hace evidente la mala contratación, y esto a su vez genera una serie de errores o inconsistencias en el funcionamiento de la misma, relacionados con la alta rotación de personal, baja motivación, pérdida de tiempo, falta de sentido de pertenencia; y un sin número de problemas que se resumen en la falta de claridad de las funciones que desempeña cada cargo, así como también las exigencias que requiere el mismo para desempeñarlo de manera efectiva.

Como podemos analizar la empresa ha logrado crecer en el sector, aun con las inexactitudes mencionadas anteriormente, estas últimas se han constituido en uno de los principales obstáculos para el desarrollo y crecimiento óptimo de la misma, puesto que como hemos mencionado anteriormente la fuerza laboral tanto del área operativa como la administrativa, es el motor de la organización y es por esto que se deben encaminar todos los esfuerzos al equilibrio constante de la misma.

De acuerdo a lo anterior, es necesario en primera instancia realizar un diagnóstico que permita evidenciar los errores de la organización en cuanto a su talento humano se refiere, y a partir de ahí proponer un proceso de reclutamiento y Selección que incluya la solución de las falencias encontradas y por lo tanto logre satisfacer las necesidades de personal que tiene la organización; para así contribuir de manera eficiente y eficaz en el logro de los objetivos organizacionales.

1.2.2 Formulación del problema

¿Qué impacto genera la elaboración de una propuesta de selección de personal idóneo en la Empresa Droguerías Popular de Tumaco en miras a cumplir con sus objetivos organizacionales?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta para el mejoramiento del proceso de selección de personal en la DROGUERIA POPULAR de Tumaco, que le permita asegurar la idoneidad de su personal en el cargo requerido; así como también, desarrolle un enfoque hacia el logro de los objetivos organizacionales.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnostico del talento humano organizacional que permita evidenciar, los principales procesos que utiliza la empresa para la selección de personal.
- Analizar la situación actual, en la que se encuentra la droguería Popular de Tumaco con respecto a su proceso de selección de Talento Humano.
- Diseñar una propuesta de selección del talento humano para la empresa.

3. JUSTIFICACIÓN

El trabajo propuesto, pretende a partir de fundamentos teóricos adquiridos en el transcurso de nuestra carrera, plantear el proceso de Selección del Talento Humano, para la empresa DROGUERIA POPULAR de Tumaco, permitiéndole a la organización implementar un proceso de selección de personal acorde con las necesidades de la empresa, asegurando colaboradores idóneos para cubrir las vacantes existentes en la organización.

La droguería popular de Tumaco no cuenta con un proceso de selección de personal establecido que le permita incorporar de forma correcta sus colaboradores; ya que hasta el momento, la Empresa lleva a cabo este proceso de forma empírica, de ahí la necesidad de presentar una propuesta para el proceso de selección de personal en la empresa, que genere beneficios tanto para la empresa como para los colaboradores. A partir de un mejoramiento en la selección de personal la empresa contará con los mejores colaboradores que representarán en el futuro un aumento en la productividad laboral, mejorando las utilidades de la empresa.

Por otro lado, Para lograr el cumplimiento de los objetivos de nuestro trabajo, se implementan las técnicas de investigación las cuales incluyen entrevistas y encuestas, que nos facilitaran la recolección de datos concisos para ratificar la ausencia de un proceso de selección de talento humano en la Organización.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 Requerimientos del Valuador. Aunque ninguno es un requerimiento indispensable por sí solo, es recomendable que el evaluador de puesto cumpla con los siguientes requerimientos:

- Experiencia en Organizaciones de diferentes tipos
- Preferiblemente haber sido empleado.
- Capacidad de análisis y síntesis
- Manejo de estadístico y paquetes estadísticos en casos necesarios
- Habilidades en el manejo de grupos
- Capacidad de valoración: tacto en las relaciones, habilidades en la comunicación; comunicación asertiva y efectiva.

4.1.2 Sistema de Alineamiento (Procedimiento). Consiste básicamente en el establecimiento de una serie de categorías o grados de ocupación, la elaboración de una definición para cada una de ellas y, por último el agrupamiento de los puestos de dicha categoría. Estas son jerarquizaciones globales aunque es posible también que los evaluadores consideren el grado de responsabilidad, capacitación, esfuerzo y condiciones de trabajo que conllevan a la función.

4.2 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Una vez analizado el aspecto de la estructura de la empresa los aspectos importantes de la ley 100 y sus reformas laborales y la técnica de análisis de puestos, el psicólogo podrá proceder a buscar los elementos humanos que requiere la empresa, utilizando por ello la técnica o método que más convenga a sus necesidades.

Cuando una empresa u organización se encuentra en etapa de formación, requiere de un sistema inicial que le proporcione los elementos humanos necesarios para su funcionamiento. Este sistema implica una serie de pasos, como los descritos en el análisis de puestos, que deben tomar en consideración los objetivos y la estructura de la empresa, así como los aspectos legales que menciona la ley 100 y sus reformas laborales.

En el caso de una empresa ya establecida, con una estructura aparentemente definida podría plantearse la siguiente pregunta:

¿Cuándo se necesita un reclutamiento? Se puede requerir en dos casos.

- Cuando es un puesto de nueva creación.
- Cuando se tiene un puesto vacante.

En el momento en que la empresa tenga un reclutador capacitado, este deberá plantearse en primera instancia lo siguiente: ¿Cómo, donde y cuando encontraremos estos seres humanos? El psicólogo reclutador tendrá que recurrir a lugares específicos, o bien utilizar medios de difusión o comunicación para obtenerlos. A estos lugares se les denomina fuentes de reclutamiento, y a los medios de comunicación y difusión, como su nombre lo indica en medio de reclutamiento.

Fuentes de Reclutamiento: Existen dos tipos de fuentes de reclutamiento, internas y externas.

Fuentes internas: Son aquellas que sin necesidad de recurrir a personas o lugares fuera de la empresa, proporcionan el personal requerido en el momento oportuno, entre las que desempeñan un papel importante se encuentran los siguientes.

- Sindicatos.
- Archivos o carpetas de personal.
- Familiares y recomendados.
- Promoción o transferencia de personal.

Fuentes Externas: Son aquellas en las que el psicólogo puede recurrir, de acuerdo con las características requeridas en cuanto al aspecto profesional, educativo o técnico y que son totalmente ajenas a la empresa. Entre las más importantes se encuentran las siguientes.

- Profesionales y educativos
- Asociaciones profesionales
- Bolsas de trabajo
- Agencias de colocación
- Out-Sourcing
- La puerta de la calle

4.3 MEDIOS DE RECLUTAMIENTO

Son aquellos medios de difusión que la empresa utiliza para dar a conocer un puesto vacante. Estos medios son de gran utilidad por su potencialidad de difusión, pues penetran en distintos ambientes. Son capaces de transmitir información tanto a estructuras socioeconómicas bajas como altas, y también

elites profesionales y tecnológicas, organizaciones de mano de obra o de personal altamente calificado y, con fin a distintos estratos sociales y educativos. Los principales medios son.

- Medios impresos
- Radio y televisión
- Grupos de intercambio
- Reclutamiento Online.

4.4 POLITICAS

Un punto que debe tenerse en cuenta son los requisitos que la empresa determina antes de buscar el personal idóneo, de acuerdo a su conveniencia, con el fin de salvaguardar ciertos intereses que se deben tanto a factores internos como externos. Estos requisitos están determinados por las políticas de la empresa, y de ninguna manera ni bajo ninguna circunstancia debe ser omitido por el psicólogo o encuestador. Las políticas de reclutamiento se establecen de acuerdo con las características básicas de la organización esto es, el área de reclutamiento estará supeditada a las condiciones de la empresa, sino existen se deben crear y establecer por la gerencia de acuerdo a los requerimientos de la empresa, lo que determinara las exigencias de presentación, selección, etc. De acuerdo con el mercado de trabajo.

4.5 SELECCIÓN DE PERSONAL

Una buena selección radica en tener las mejores expectativas de un trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa; por consiguiente, la evaluación debe realizarse de manera secuencial y precisa, contemplando los siguientes aspectos.

- Experiencia laboral.
- Trayectoria académica.
- Aspectos psicológicos.

Estos últimos son componentes básicos de la personalidad de un individuo que hace posible su óptimo desarrollo dentro de la sociedad y específicamente en su ambiente laboral, por lo que se deberían analizarse usando técnicas confiables. Puede decirse, entonces, que la selección es la serie de técnicas encontradas a encontrar la persona adecuada para el puesto adecuado. Se habla de selección de personal en el momento en que se tienen los candidatos probables para ocupar la vacante; estos deberán ser evaluados de modo secuencial.

4.5.1 Elaboración del perfil. El Psicólogo o persona encargada del departamento de Talento Humano, al recibir una requisición, deberá elaborar un perfil de

acuerdo con las necesidades de la empresa. Cuando se tramita una requisición al departamento de personal, deben estar claros los datos del candidato, definitivamente esta información no es de carácter psicológico, ya que procede de una área no relacionada con este campo. En este caso la persona encargada del departamento de personal transcribirá la información de carácter importante y así seleccionará al candidato mejor preparado con base en el perfil que resulte de los datos, que permitan elaborar un método adecuado de evaluación. Estos datos se refieren a la parte intelectual, de personalidad y habilidad.

Las características intelectuales estarán determinadas por los factores de capacidad, en términos de análisis, síntesis, nivel de pensamiento, integración, organización, etc. Que el puesto requiera. Las características de habilidades se refieren a condiciones técnicas determinadas por el tipo de labor a desempeñar. Las de personalidad se refieren a los factores internos como motivación, intereses, estabilidad emocional, juicio, etc.

4.5.2 Pre solicitud. Esta forma es muy útil cuando se tiene gran afluencia de candidatos para un puesto, y permite apreciar de manera más rápida si el candidato cuenta con los requisitos indispensables para cubrir el puesto. También es útil cuando se ha cubierto la vacante y se siguen recibiendo candidatos, porque permite organizar una buena cartera. Los datos que contiene la pre solicitud son los de identificación del candidato y los requisitos mínimos indispensables para cubrir el puesto.

4.5.3 Solicitud. Es un cuestionario debidamente estructurado, que deberá contener los datos relevantes de candidato bajo los siguientes rubros.

- Datos personales.
- Datos escolares
- Experiencia laboral.
- Datos familiares

4.5.4 Entrevista Inicial. Tiene la finalidad de corroborar los datos obtenidos en la solicitud, tener contacto visual con el candidato y hacer un registro observacional de su conducta. Durante su desarrollo se proporcionará al candidato la información con respecto a la vacante, condiciones de trabajo sueldo, etc. Si en la requisición se piden algunos documentos, título profesional, carta de recomendación, tarjeta profesional, etc. Esta es la fase inicial para conocer si el candidato cuenta con ellos.

Individualmente, este es el primer filtro de los candidatos antes de pasar a la evaluación técnica y final.

4.5.5 Evaluación Técnica. Todo puesto requiere de ciertos conocimientos o pautas conductuales para ser desempeñadas de manera adecuada. A estos conocimientos, adquiridos en algún plantel educativo o institución se le denomina preparación académica. A los adquiridos en el empleo anterior se les denomina experiencia. Los candidatos recién egresados de algún centro profesional o han adquirido dicha experiencia, pero si tienen conocimientos en un momento determinados pueden aplicar en el desempeño de una labor. El psicólogo, dentro del proceso de selección, evalúa dicho conocimiento mediante los instrumentos adecuados que el diseña. La evaluación Técnica proporciona datos sobre este importante aspecto del candidato de manera que solo los mejores preparados tienen la posibilidad de seguir en el proceso de selección.

4.5.6 Evaluación psicológica. Es la etapa más importante en ella se reúnen los datos de capacidad intelectual y emocional de un candidato. Se realiza por medio de un psicodiagnostico que deben seleccionarse teniendo en consideración los siguientes aspectos: Nivel de capacitación, Características del perfil, tiempo de aplicación y costo.

Los tres niveles en el proceso de Reclutamiento y Selección son los siguientes:

- Nivel Obrero u Operario.
- Nivel Medio o mandos intermedios.
- Nivel ejecutivo o gerencial.

4.5.7 Evaluación Socioeconómica. Permite verificar de manera directa y objetiva las condiciones en las que se desenvuelve el solicitante. En ella se confrontan los datos proporcionados por el candidato en la solicitud y durante la entrevista inicial. Es de suma importancia conocer el nivel socioeconómico del solicitante así como sus condiciones de vida, sus relaciones familiares, las referencias personales y las de trabajo. La información socioeconómica generalmente se obtiene por medio de un cuestionario aplicado por una trabajadora social, por el personal del departamento del talento humano de la empresa, o bien como se hace en la mayor parte de los casos a través de despachos u organizaciones especializadas en esta actividad¹

4.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.6.1 Tipo de estudio:

Descriptivo. Técnica de observación directa y recolección de la información a través de entrevistas, aplicación de encuestas para la empresa Droguerías Popular de Tumaco. Posterior a la recolección se realizó el procesamiento análisis

¹ GRADOS, Jorge A, Reclutamiento, selección e inducción de personal: Bogotá: s.n, 2004. p. 238

y presentación de la información. Finalizando con la propuesta para la organización.

4.6.2 Método de investigación:

Deductivo. En el desarrollo de las entrevistas informales con los colaboradores de la empresa Droguerías Popular de Tumaco, los resultados permiten identificar la falta de un proceso de selección de personal, especialmente en lo relacionado con la selección del talento humano.

4.6.3 Fuentes y técnicas para recolección de información:

Fuentes primarias:

- Entrevista con el propietario de la empresa: En la que nos informa como es la selección del personal, además que tipos y métodos utiliza para este proceso.
- Aplicación de encuestas al personal de la organización: Por medio de la aplicación de la encuesta se recolectara información detallada acerca del proceso de selección de personal utilizado en la empresa.

Fuentes secundarias: Se utilizaron las hojas de vida de los colaboradores de la Empresa Droguerías Popular de Tumaco, Archivos físicos de contratos a través del tiempo y fuentes bibliográficas en modelos de reclutamiento y selección extraídas de Administración de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato.

Población y muestra: Se aplicara el muestreo aleatorio simple, el que se justifica ya que la población es pequeña e igual al tamaño de la muestra (15 colaboradores).

Área administrativa	8 Personas
Bodega y almacenamiento	2 Personas
Fuerza de Ventas	<u>5 Personas</u>
TOTAL	15 Personas.

5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

5.1 RESEÑA HISTÓRICA

A continuación se realiza la presentación de la Droguería Popular de Tumaco, en donde se muestran los sucesos más representativos que forman parte del acontecer de la misma, para tal efecto se monologó con su propietario.²

Empresa unipersonal, fundada el 11 de diciembre de 1993, próxima a cumplir 16 años prestando el servicio de distribución de medicamentos al consumidor directo, a las instituciones de salud (ARS, EPS, ISS), y a toda la comunidad en general.

Cuenta con una amplia gama de productos farmacéuticos e insumos hospitalarios, cosméticos, perfumería y productos populares.

Con una infraestructura adecuada para un correcto almacenamiento, distribución y manipulación de los productos, de acuerdo con la normatividad que exige la dirección departamental y nacional de salud

Se cuenta con un personal capacitado, y con la debida experiencia que la actividad requiere (Mínimo 3 años).

La preocupación constante es el servicio oportuno en la entrega de medicamentos al cliente que lo requiera, ya sea interno o externo.

Dentro de la infraestructura se cuenta con una bodega para la recepción de mercancías que suministra los proveedores nacionales, la cual se encarga de la distribución de los productos a los puntos de venta, los cuales están ubicados estratégicamente en la ciudad de San Andrés de Tumaco

Con una oficina administrativa ubicada en la zona urbana la que está distribuida en sus diferentes áreas y secciones necesarias para el perfecto desempeño de sus funciones, en esta se encuentran las áreas de, sistemas, contabilidad, bodega, revisoría, dirección.

A través del tiempo se ha ido creciendo en credibilidad y confianza, lo que permite obtener un posicionamiento en cada uno de los clientes porque la empresa da el mejor de los servicios con el mejor de los gustos y con la primera motivación es la cara feliz del cliente cuando son bien atendidos.

² ENTREVISTA CON Caicedo Jorge. Propietario y Gerente de la Droguería Popular de Tumaco.

El crecimiento empresarial obedece a los criterios de ética y responsabilidad con el manejo de los productos que se ofrecen a los clientes, lo que ha generado la confianza con la cual se cuenta hoy.

La Droguería Popular cuenta con 5 puntos de ventas en la ciudad de San Andrés de Tumaco, cada uno de estos puntos de venta cuenta con una planta física adecuada específicamente para el servicio que ofrece a los clientes, con todos los requisitos de ley establecidos por las entidades que así lo exigen (Cámara de Comercio, DIAN, Industria y Comercio, Instituto Departamental de Salud).

5.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA

La Droguería Popular de Tumaco, ofrece a sus clientes el siguientes Portafolio de Servicios:

- ✓ Venta de Medicamentos y Productos Cosméticos.
- ✓ Asesoría en Medicamentos y Productos Cosméticos.
- ✓ Inyectología.
- ✓ Toma de Presión Arterial.
- ✓ Y como servicio adicional brindamos domicilios.

Sede administrativa. Ubicada en el casco urbano de Tumaco, en la calle Mosquera contiguo Transipiales.

Sede operativa. Cinco puntos de venta ubicados estratégicamente en los diferentes sectores del Casco Urbano de Tumaco.

Para desempeñar sus funciones la Droguería Popular ha definido la Visión, Misión y estructura orgánica así:

5.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Misión

Distribución farmacéutica de sociedad limitada, con cobertura regional que ofrece soluciones integrales al mercado institucional y a todo el público en general, mediante el suministro de medicamentos y productos populares, certificados con buenas prácticas de manufactura, almacenamiento e insumos médicos hospitalarios de excelente calidad a precios competitivos con oportunidad y agilidad a través de la distribución directa enfocada a la satisfacción de los requisitos que exige el cliente.

Visión

Consolidar y posicionar a la Droguería Popular en los próximos 3 años como la mejor empresa destinada a la distribución de medicamentos y productos populares a nivel departamental, fortaleciendo su productividad a través del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del talento humano; soportada en la excelencia del servicio.

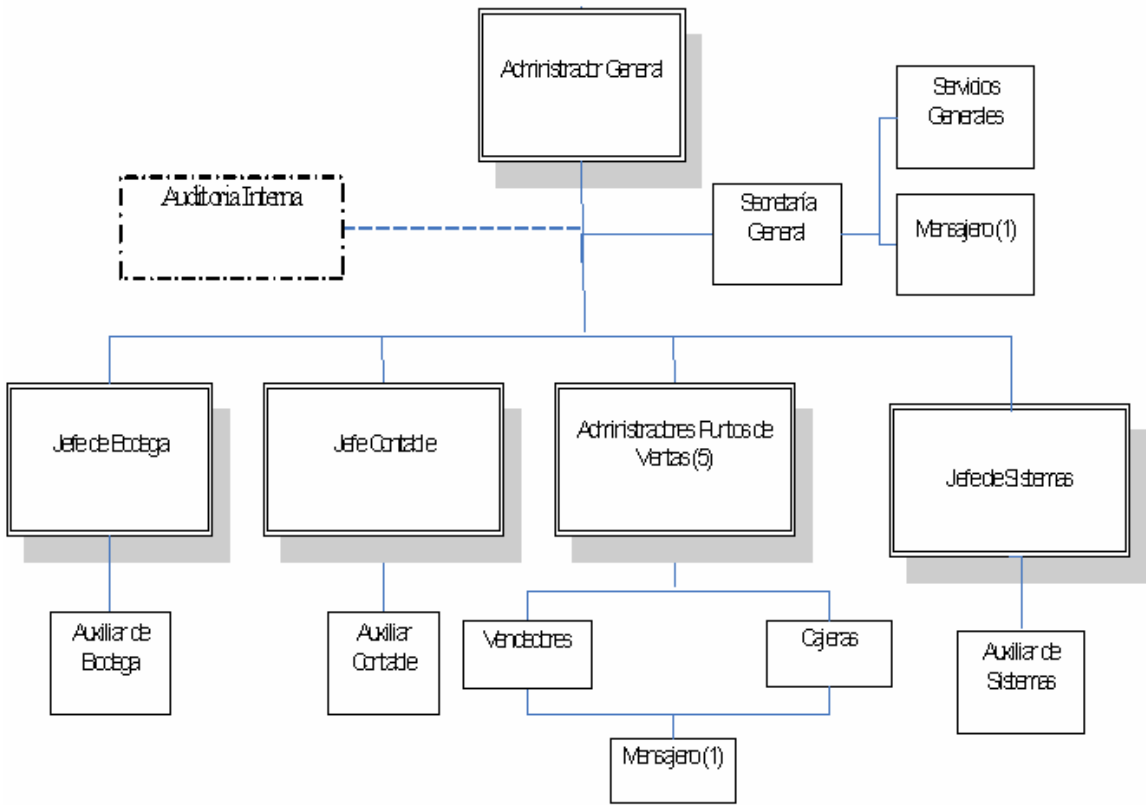
Principios y Valores Corporativos

- **Integridad:** Compromiso permanente con el cumplimiento de normas técnicas, administrativas, financieras y éticas que regulen el normal desarrollo de las actividades.
- **Trabajo en equipo:** Todos estamos comprometidos para alcanzar su satisfacción.
- **Vocación de Servicio:** Actitud y disposición permanente de colaboración, atención, información y asesoría.
- **Humanización:** Pleno reconocimiento de los deberes y obligaciones del ser humano como cliente, como persona y como la razón de ser de la empresa.
- **Armonía:** En las relaciones interpersonales, directivos y empleados demostrando amistad y buena correspondencia.
- **Responsabilidad:** Para que en nuestras instalaciones se sienta seguro.
- **Calidad:** Los clientes son nuestro compromiso, el proceder operativo, técnico y profesional y la gestión administrativa son el reto diario y permanente.

5.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- Fomentar y apoyar permanentemente el desarrollo integral de los trabajadores en sus componentes profesional, personal, cultural y social para obtener altos niveles de desempeño y satisfacción laboral que mantenga la competitividad de la empresa en el mercado.
- Fortalecer la investigación de mercado, para conocer mejor las necesidades de nuestros clientes o mercado objetivo, con el fin de brindar servicios que se ajusten a sus necesidades, gustos y preferencias.
- Diseñar una planta global como estructura organizacional, con el fin de adecuarla a las necesidades y exigencias de la empresa, obteniendo claridad en las relaciones laborales e interpersonales e Incrementar la rentabilidad económica manteniendo el compromiso social con la comunidad.

5.5 ORGANIGRAMA



Fuente. Este estudio

6. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

A nivel nacional, la gran mayoría de las mi-pymes no cuentan con unas prácticas de Gestión del Talento Humano desarrolladas en la organización, por lo que nosotros como estudiantes de Administración de Empresas vemos la importancia de reforzar en la droguería Popular una adecuada selección de personal enfocada en alcanzar sus objetivos organizacionales.

Después de realizar un profundo análisis e interpretación de toda la información que se logro recolectar para confirmar la falta de un proceso de selección de personal idóneo, se logro determinar que la empresa.

No cuenta con un departamento de Talento Humano, sin embargo el gerente general es el encargado de autorizar que personas se vinculan a laborar en la empresa, pero su forma de realizar estas vinculaciones es de forma empírica.

El proceso de selección de personal no es el más correcto para la empresa debido a que no se siguen unos pasos ordenados para la debida selección de personal de acuerdo a la filosofía del Talento Humano.

No se cuenta con personal capacitado y apto para la realización de pruebas que incluyan conocimientos y las diferentes habilidades que se requieren para las diferentes vacantes. El proceso de reclutamiento no es el más adecuado, ya que en su gran mayoría de los colaboradores se han enterado de la vacante que están desempeñando por personas que conoce y no se están utilizando estratégicamente los canales de comunicación, para atraer las personas idóneas que ocupen esos cargos con sus especificaciones y requerimientos.

El análisis y descripción de cargos no está establecido por la organización lo que hace pensar que la elaboración de los perfiles que necesita la empresa no está siendo tomada en cuenta para las vacantes que necesita la organización. En general el Gerente General es la persona encargada de la gran mayoría de los procesos de contratación y vinculación laboral, cabe destacar que el Señor Jorge Caicedo es profesional en Administración de Empresas de la Universidad de Nariño por lo que el mismo ve la necesidad de un departamento de talento Humano organizado para la empresa, los colaboradores con los que cuenta la empresa son de diferentes partes del país en lo que se encuentran los cargos de Administradores de Droguerías y vendedores, la rotación del personal es muy alta debido a la falta de programas que retenga y atraigan personal, con el ánimo de realizar un diagnostico que me permita evidenciar aquellas falencias que impiden un buen funcionamiento en la organización utilizaremos la herramienta DOFA que nos permitirá realizar un mejor diagnostico de la organización.

6.1 ANÁLISIS DOFA

DOFA		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		1. Aporte en conocimiento a través de capacitaciones para el mejoramiento del trabajo en equipo. 2. Convenio con entidades educativas que se desempeñen en el área de salud. Instituciones técnicas y Universidades para aprovechar la mano de obra calificada y sin experiencia. 3. La aparición de Nuevas tecnologías, puede ayudar a la empresa a la disminución de costos y mejorar los incentivos del talento humano. 4. La disminución de conflictos en el clima organizacional.	1. Cambio en las políticas de gobierno ley del trabajador. 2. Incendios, robos e inseguridad. 3. Accidentes o enfermedades. 4. Bajo nivel de ingresos de la población regional. 5. Perdida del sistema, base de datos, redes.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA	
1. Excelentes incentivos para el personal que se desempeñe en su actividad laboral. 2. Participaciones recreativas para el talento humano. 3. Capacidad directiva y experiencia laboral. 4. Estructura organizacional adecuada a los requerimientos de la empresa. 5. Pago oportuno de los salarios a los colaboradores. 6. Disposición al cambio.	1. Brindar capacitaciones que permitan ampliar el conocimiento y mejorar el servicio al cliente, mediante el trabajo en equipo, llegando a un clima de trabajo agradable. (F6-O1,O4) 2. Integrar a estudiantes de diferentes instituciones que aporten y transmitan conocimientos y mano de obra para las actividades de la empresa, para de esta forma contar con posibles colaboradores.(F2,F3,F6-O1,O2,O4) Reconocer los logros obtenidos por el talento humano, mediante incentivos ya sean salariales, reconocimiento público. Ascenso si el caso lo requiere para mejorar las relaciones internas de los miembros de la empresa. (F1,F5-O4)	1. Crear programas de primeros auxilios, prevención de accidentes y capacitación de seguridad industrial para evitar futuros accidentes o enfermedades con el talento humano.(F1,F3-A2,A3) 2. Facilitar la entrega de medicamentos a población de bajos recursos por medio de convenios realizados con las EPS y esta remunera sus servicios a la empresa por prestar los servicios. (F4,F5,F6-A1,A4)	

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>1. Falta de sentido de pertenencia del personal a la empresa.</p> <p>2. Ausencia de un Departamento de Talento Humano.</p> <p>3. No tiene definido un proceso de selección de personal.</p> <p>4. No se cuenta con un análisis y descripción de cargos.</p> <p>5. No cuenta con formatos adecuados para la vinculación del personal.</p>	<p>1. Diseñar una propuesta para el proceso de selección de personal. Definiendo los procesos acordes a las necesidades y expectativas de la empresa. (D3,D4,D5-O1)</p> <p>2. Integrar al talento humano en el diseño de los procesos de selección de personal (D1-O1)</p> <p>3. Montar un área de Talento Humano.</p> <p>4. Establecer políticas que le permita a los colaboradores mantener una estabilidad laboral.</p>	

Fuente. Este estudio

No obstante nuestro proyecto se basa en una propuesta para la elaboración de los procesos de selección del personal en la empresa DROGUERIAS POPULAR del municipio de Tumaco. Este diagnostico se realizo sobre los problemas actuales evidenciados en la selección del talento humano de la empresa, lo cual queda plasmado en el análisis DOFA, y sobre todo en el apartado de las debilidades que se lograron encontrar a través de la metodología de investigación realizada. El desarrollo de nuestra propuesta se enfatiza en la filosofía de modelos de selección de talento humano basada en la información del marco teórico y reforzado en nuestros conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera.

6.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Por medio de estos resultados, podremos analizar la información recolectada para conocer las diferentes opiniones expresadas por los colaboradores, acerca del proceso de selección de personal que la empresa utilizo para vincularlos a los diferentes cargos que desempeñan en la actualidad.

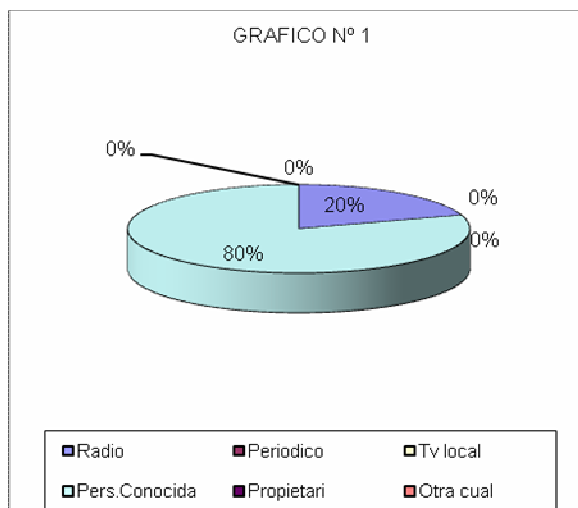
1. ¿De qué forma se entero del trabajo que desempeña actualmente?

Cuadro 1. Información de vacante

	Nº	%
Radio	3	20
Periódico	0	0
TV local	0	0
Persona. Conocida	12	80
Propietario	0	0
Otra cual	0	0
TOTAL	15	100

Fuente. Este estudio

Grafico 1. Información vacante.



Fuente. Este estudio

colaboradores encuestados de la empresa droguería popular Tumaco, se enteraron de esta convocatoria por un conocido, A diferencia del 20% restante que se enteraron de la vacante por medio de la radio, lo cual da por conclusión que uno de los métodos para fortalecer estos medios es el perifoneo.

2. ¿Qué requisitos o documento le solicitaron para su vinculación laboral a esta empresa?

Con respecto a esta pregunta, la empresa solamente les solicito al los colaboradores, la hoja de vida con sus respectivos soportes para su vinculación, con excepción de tres personas a las cuales se les exigió licencia de funcionamiento en farmacéutica y certificación en sistemas. Por lo que podemos concluir que, faltan más garantías sobre la calidad del personal y sus conocimientos.

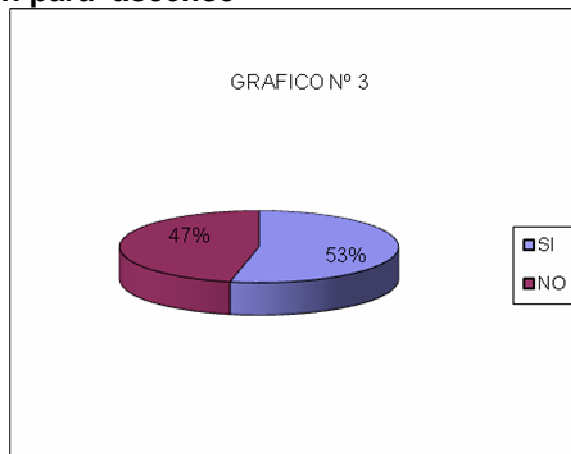
3. ¿Cando hay una vacante, la empresa le avisa que existe un nuevo cargo que podría desempeñar?

Cuadro 2. Información para ascenso

	Nº	%
SI	8	53
NO	7	47
TOTAL	15	100

Fuente. Este estudio

Grafico 2 Información para ascenso



Fuente. Este estudio

Con relación a esta pregunta, observamos que hubo una gran inconformidad la cual se ve reflejada en la mínima diferencia de los porcentajes. El 53% de estas personas encuestadas, respondieron que si les avisaban lo cual responde a que la gerencia si tiene en cuenta el posible talento y conocimiento de su persona, sin embargo al comparar el 47%, equivalente a la respuesta (NO), se observa que algunos colaboradores están inconformes, es decir que no les avisan o no se dan cuenta de esta oportunidad de ascenso. Lo que nos lleva a concluir que el proceso de selección para talento humano en la parte del reclutamiento externo no es muy bueno, lo cual hay que corregirse.

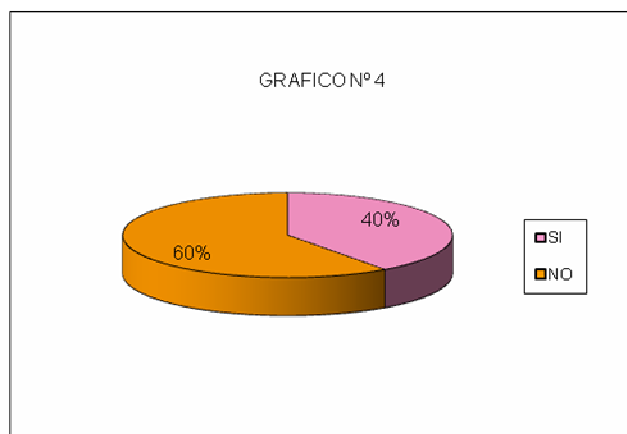
4. ¿Cree usted que la empresa necesita o requiere de más personas para cumplir con las funciones diarias?

Cuadro 3. Nuevas contrataciones

	Nº	%
SI	6	40
NO	9	60
TOTAL	15	100

Fuente. Este estudio

Grafico 3. Nuevas contrataciones



Fuente. Este estudio

Estos resultados nos indican, que los colaboradores de la droguería popular, son muy temerosos a la vinculación de nuevas personas. Esto se expresa en la respuesta negativa que equivale al 60%. Por otro lado el 40% que son algunos de los colaboradores piensan que si es necesario la vinculación de nuevos miembros. Lo que concluye que el talento humano de la empresa, tiene temor a la competencia.

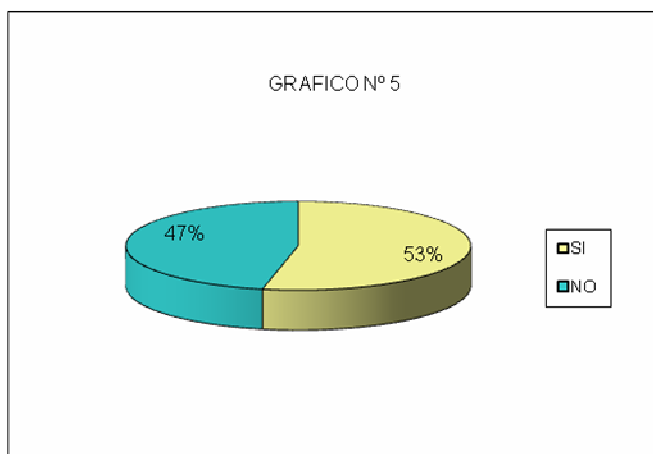
5. ¿Concurso con otras persona para acceder al cargo que desempeña actualmente?

Cuadro 4. Nivel de competencias

	Nº	%
SI	8	53
NO	7	47
TOTAL	15	100

Fuente. Este estudio

Grafico 4. Nivel de competencias



Fuente. Este estudio

Podemos deducir que, El 53% de estas personas encuestadas, no realizaron ningún tipo de concurso, lo que indica que sus contrataciones fueron directas, por otro lado 47% de los otro colaboradores, si concursaron para poder conseguir el puesto Lo que nos lleva a concluir que el proceso de selección para talento humano no es adecuado por no evaluar las capacidades de la mayoría de los trabajadores.

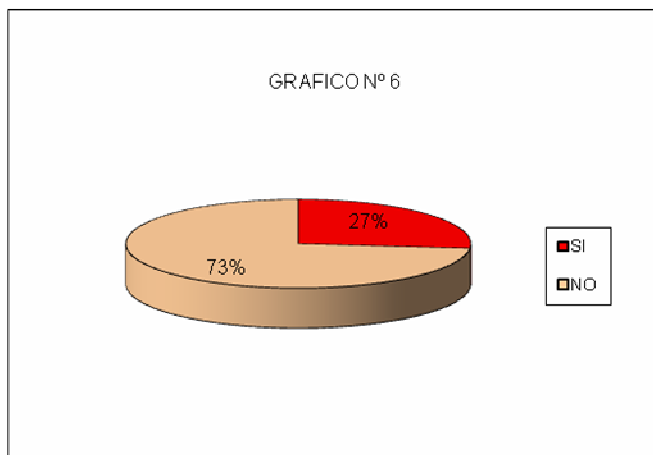
6. ¿Se le realizo algún examen físico o prueba psicológica al ingresar a la organización?

Cuadro 5. Exámenes físicos para ingresar a la empresa

	Nº	%
SI	4	27
NO	11	73
TOTAL	15	100

Fuente. Este estudio

Grafico 5. Exámenes Físicos para ingresar a la empresa



Fuente. Este estudio

Los resultados afirman que la mayoría de los colaboradores de la empresa, es decir el 73%, no les realizaron ningún tipo de examen físico o psicológico, pero el 27% restante, Dice que si les realizaron estos exámenes, para poder formar parte de la organización. Estos resultados nos confirman la falta de procesos adecuados para la adecuada selección del personal.

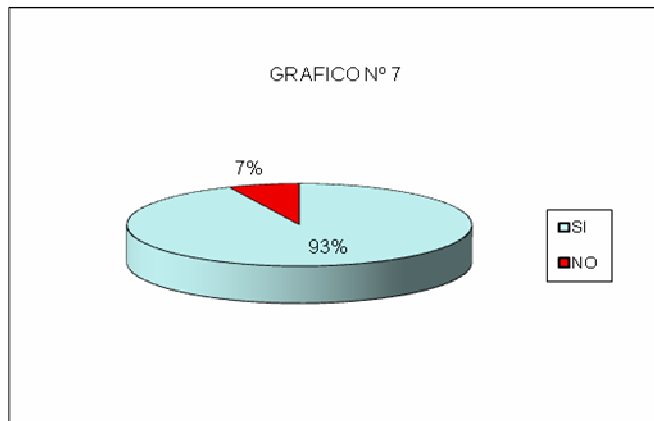
7. ¿Presento pruebas de conocimiento respecto al cargo que iba a desempeñar?

Cuadro 6. Pruebas de conocimientos para el desempeño del cargo

	Nº	%
SI	14	93
NO	1	7
TOTAL	15	100

Fuente. Este estudio

Grafico 6. Pruebas de conocimientos para el desempeño del cargo



Fuente. Este estudio

Esta pregunta nos permite analizar, que la droguería popular con un 93%, tiene en cuenta pruebas de conocimiento, para la ubicación de los cargo. Sin embargo es el único procedimiento que se ajusta al proceso de selección de personal.

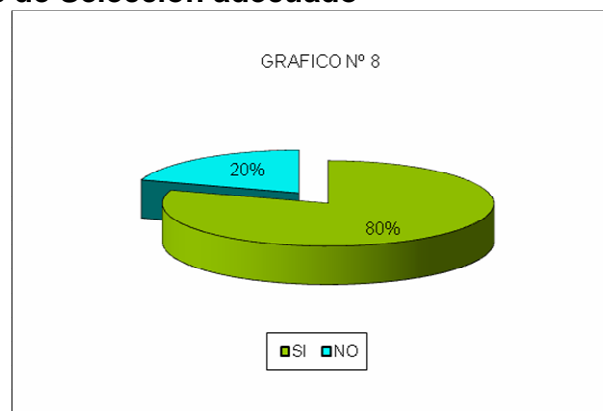
8. ¿Piensa usted que el método de selección de personal en la empresa es el más adecuado y ordenado?

Cuadro 7. Métodos de Selección adecuado

	Nº	%
SI	12	80
NO	3	20
TOTAL	15	100

Fuente. Este estudio

Grafico 7. Métodos de Selección adecuado



Fuente. Este estudio

Los resultados confirman que el 80% de los colaboradores afirman, que el método de selección de personal, es adecuado y ordenado, pero sin embargo otros colaboradores que representan el 20%, que son la minoría piensan lo contrario, y argumentan que para la selección no solo se debe tener en cuenta las recomendaciones de amigos, conocidos o familiares, sino también las diferentes los otros factores, como el conocimiento, la experiencia laboral, la capacidad de aprendizaje.

Por otro lado algunos recomiendan la creación de un área de talento humano, que se encargue del proceso de selección de talento humano.

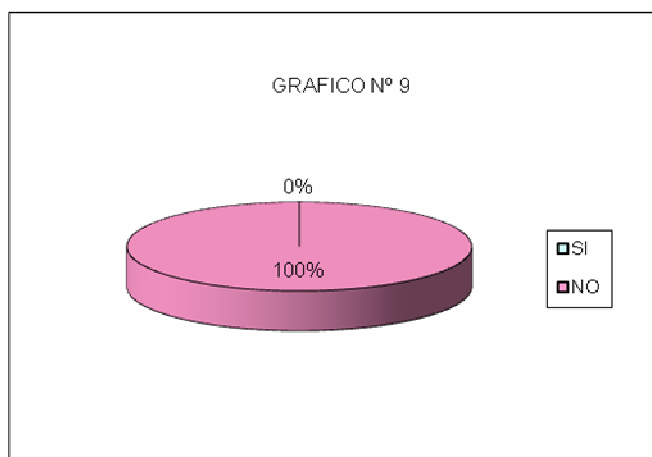
9. ¿Tuvo usted algún inconveniente o problema al momento de ingresar a trabajar en la empresa?

Cuadro 8. Inconvenientes para ingresar

	Nº	%
SI	0	0
NO	15	100
TOTAL	15	100

Fuente. Este estudio

Grafico 8. Inconvenientes para ingresar



Fuente. Este estudio

Los resultados obtenidos muestran que, los colaboradores no tuvieron ningún inconveniente o problema al ingresar a la empresa droguería popular lo que equivale al 100%.

10. ¿Qué recomendaciones sugiere que se deben tener en cuenta para la selección de un personal idóneo que beneficie a la empresa?

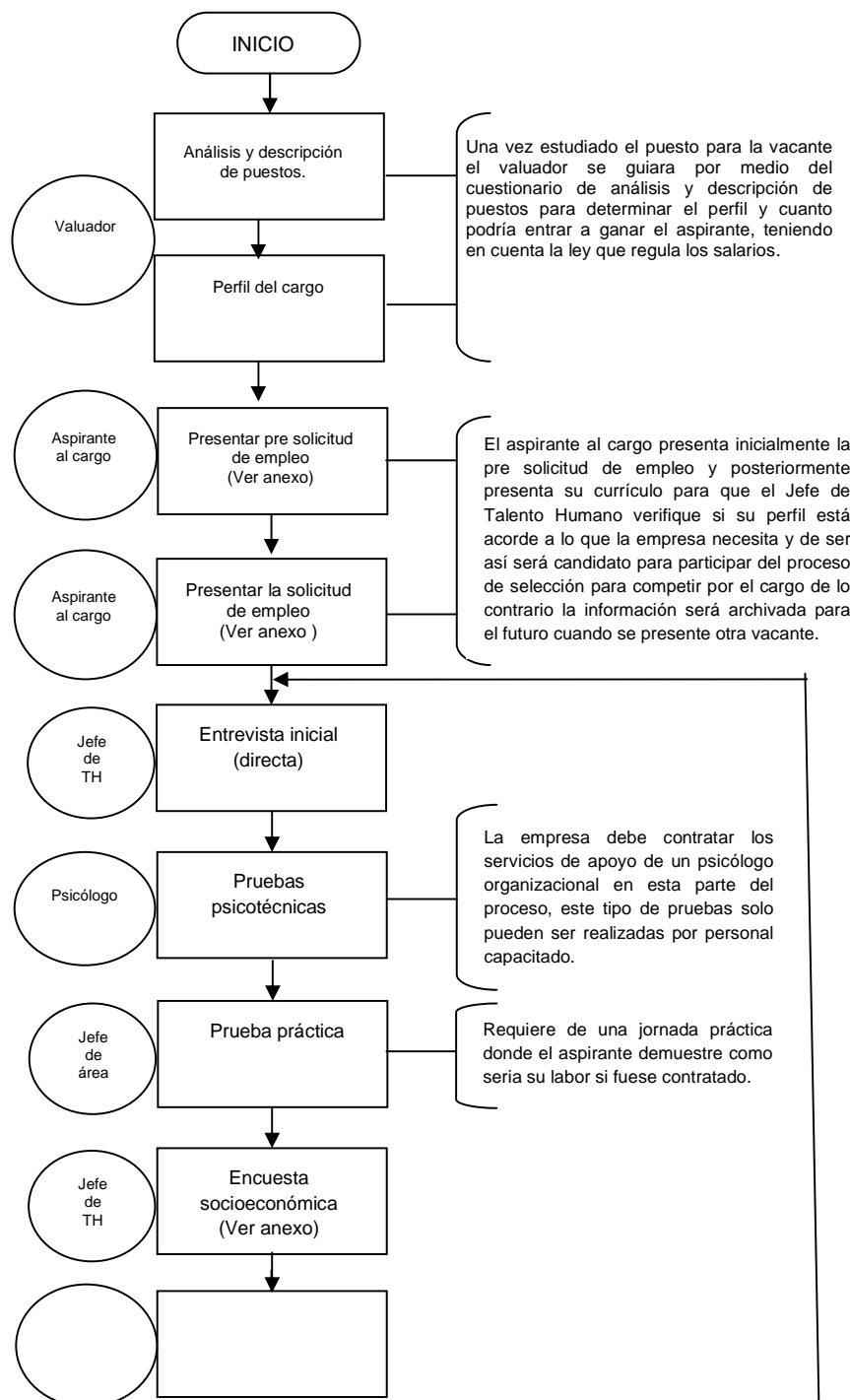
Las personas que conforman el equipo de trabajadores de la empresa DROGUERÍA POPULAR TUMACO, piensan que se debe contratar personas con conocimiento en la actividad laboral de la empresa, es decir que sean personas profesionales, con disposición laboras, en conclusión ligarse al perfil laboral que se requiere para el cargo.

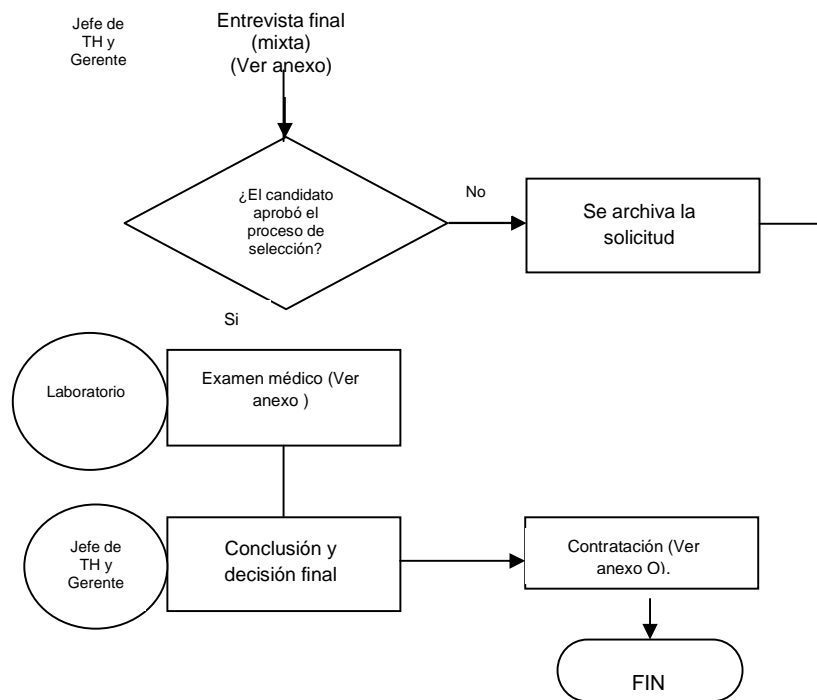
6.2.1 Observaciones de las encuestas. En este análisis se pudo observar que los colaboradores de la DROGUERÍA POPULAR Tumaco tiene opiniones muy dispersas acerca del proceso de selección del talento humano, pero los resultados arrojan información que confirma algunas inconformidades acerca del los métodos utilizados por la gerencia, nuestra opinión es que es necesario diseñar un proceso de selección adecuado y conforme a las necesidades de los diferentes cargos de la empresa. También que se constituya un área de talento humano que se encargue del proceso anteriormente mencionado, para garantizar el alcance de los objetivos de la organización.

7. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DROGUERÍA POPULAR DE TUMACO

7.1 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Figura 1. Diagrama del proceso de Selección





Fuente. Este estudio

7.2 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS:

El puesto de trabajo nos ayuda a determinar en gran medida el rol que las personas ejercen en la empresa en términos generales lo podemos definir como un conjunto de operaciones, cualidades responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal. (Ver Anexo 2)

7.3 VALUACIÓN DE PUESTOS

La finalidad de la valuación de puestos nos permitirá proporcionar bases sistémicas y objetivas para la determinación del valor de los diferentes puestos de trabajo, de esta manera podremos establecer un racional de pago. Determinando la importancia del puesto o la vacante.

7.4 PERFIL DEL CARGO

Ya analizado el puesto o la vacante se procede a identificar el perfil ocupacional que permite al jefe de personal identificar las características y necesidades de la empresa de acuerdo al cargo solicitado por el departamento. (Ver Anexo 3)

7.5 PRE SOLICITUD DE EMPLEO

Esta es una muy útil cuando se tiene gran afluencia de candidatos para un puesto, y permite apreciar de manera más rápida si el candidato cuenta con los requisitos indispensables para cubrir el puesto. (Ver Anexo 4)

7.6 SOLICITUD DE EMPLEO

Aquí se hace la entrega del currículum, que debe tener los datos más relevantes del candidato (datos personales, datos escolares, experiencia ocupacional, datos familiares, referencias personales, entre otros datos). (Ver Anexo 5)

7.7 ENTREVISTA INICIAL (DIRECTA)

Aquí se corroboran los datos obtenidos en la solicitud, se tiene contacto visual con el candidato y se hace un registro observacional de sus conductas, aquí también se le proporciona información acerca de la vacante, condiciones de trabajo, sueldo, etc., aquí se realiza el primer filtro antes de pasar a las pruebas psicotécnicas y prácticas.

7.8 PRUEBAS PSICOTÉCNICA

Todo puesto requiere de ciertas conductas y conocimientos para desempeñarse de manera adecuada, es por esto la importancia de realizarse este tipo de pruebas que muestra el conocimiento, habilidades y personalidad del individuo; es importante que la empresa contrate para este paso la ayuda de un psicólogo que es la persona llamada a realizar este tipo de pruebas y dar una conclusión del candidato para verificar si es apto o no para el puesto.

7.9 PRUEBAS PRÁCTICAS

Aquí el candidato demostrará como se desempeñaría en el cargo en caso de ser contratado, este paso se puede realizar en una jornada donde se dejaría que el aspirante labore con la supervisión del jefe inmediato de esa área, quien luego emitirá un concepto del desempeño del aspirante.

7.10 ENCUESTA SOCIOECONÓMICA

Se verificará de manera directa y objetiva las condiciones en las que se desenvuelve el solicitante, aquí se confrontan los datos suministrados en la solicitud y en la entrevista inicial. A través de un formato la empresa conocerá el nivel socioeconómico del aspirante, así como sus condiciones de vida, sus relaciones familiares, las referencias personales y las de trabajo. (Ver Anexo 6)

7.11 ENTREVISTA FINAL (MIXTA)

Aquí se valoran los datos obtenidos en los pasos anteriores; es decir, a través del currículum, las pruebas, etc., esta información será ordenada y se determinará que áreas no están lo suficientemente claras para considerarlas dentro de la entrevista, además de profundizar otra información relevante al puesto, teniendo en cuenta la descripción de cargos. Para este paso se recomienda que se utilice la entrevista mixta porque permite hacer en un inicio preguntas directas, pero conforme se va desarrollando el clima propicio se le va dando la pauta al entrevistado. (Ver Anexo 7)

EXAMEN MÉDICO

Es importante conocer si el candidato posee la capacidad física para desempeñar su trabajo sin consecuencias negativas para él o para la empresa.

7.12 CONCLUSIÓN Y DECISIÓN

Aquí se analizan los datos obtenidos a través de todo el proceso de cada candidato comparándolos con la descripción del perfil del puesto, de tal forma que se llegue a un juicio valorativo sobre la aceptación y no aceptación del aspirante, la decisión final debe ser tomada por el comité de evaluación en caso de que hayan participado todos del proceso de lo contrario solo debe tomarla el jefe de talento humano, pero en todo caso la decisión debe apoyarse invariablemente en todo el proceso realizado.

8. CONCLUSIONES

La propuesta de selección de personal es de mucha importancia, dado que la empresa DROGUERIAS POPULAR de Tumaco, no cuenta con un área de Talento humano el cual le permita realizar una adecuada selección de personal, de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Se debe realizar un diagnostico situacional de la empresa en donde se logren identificar las mayores falencias en los departamentos de la empresa, para así poder tomar acciones correctivas y preventivas.

Los métodos para la selección de personal no son de la misma forma para todas las empresas, ya que se debe tener en cuenta la actividad económica el número de colaboradores, los departamentos con los que cuenta, y si estos están bien definidos.

Para determinar y definir un proceso de selección, se debe tener en cuenta la información suministrada por el gerente, con el fin de que la propuesta se ajuste a las necesidades y requerimientos de la empresa.

9. RECOMENDACIONES

Se aconseja a la empresa implementar un departamento de Talento Humano, el cual sea el encargado de darle solución a las diferentes problemáticas en cuanto a personal se refiere.

Es necesario que la empresa aplique este proceso de tal manera que le permita asegurar el personal idóneo.

Las organizaciones de este tipo, deben comenzar su proceso de adaptación al cambio, lo cual incluye ser integral en el manejo de todos sus recursos y su talento humano; ya que este último es quien le permite mantenerse y desarrollarse frente a las amenazas y poder aprovechar las oportunidades del medio.

El proceso de selección de talento humano le permite a la organización equilibrar las Relaciones, es decir que ambas partes resulten beneficiadas y puedan interactuar de Manera armoniosa.

Las personas constituyen el elemento importante para toda la organización, ya que estas son las que a través de sus capacidades y habilidades pueden crear estrategias e innovaciones que contribuyen al éxito de la organización donde trabaja.

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5^a ed. México: Mc-Graw Hill, 1977. 220 p.

GRADOS, Jaime A. Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. 3^{ra} ed. México: Manual Moderno, 2003. 352 p.

GRADOS, Jorge A, Reclutamiento, selección e inducción de personal: Bogotá: s.n, 2004. 300 p.

ZORILLA, Santiago. Metodología de la Investigación. México: Mc-Graw Hill, 1992. 164 p.

NETGRAFÍA

Disponible en:

www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/21/irp.Htm

www.infomipyme.com/docs/GT/empresarios/rrhh/page10.html

www.monografias.com

ANEXOS

Anexo A. FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS DIPLOMADO ALTA GERENCIA

OBJETIVO: Recopilar información precisa acerca del método utilizado para el reclutamiento y selección del personal en la empresa Droguerías Popular.

Encuestador_____

Nro.de encuesta_____

DATOS PERSONA ENCUESTADA.

Nombres_____ Apellidos_____

Cedula_____ Teléfono_____ Cargo_____

Marque con una X la respuesta.

1. ¿De qué forma se entero del trabajo que desempeña actualmente?

- a) Comunicación en la Radio. _____
- b) Periódico del pueblo. _____
- c) Tv local. _____
- d) Por personas que conoce. _____
- e) Información directa del propietario. _____
- f) ¿Otra cual?_____

2. ¿Qué requisitos o documentos le solicitaron para su vinculación laboral a esta Empresa?

3. ¿Cuándo hay una vacante, la empresa le avisa que existe un nuevo cargo que podría desempeñar?

Si_____ No_____

4. ¿Cree usted que la empresa necesita o requiere de más personas para cumplir con las funciones diarias?

Si_____ No_____

Cual_____

5. ¿Concurso con otras personas para acceder al cargo que desempeña actualmente?

Si_____ No_____ Cuantas_____

6. ¿Se le realizaron algunos exámenes físicos o pruebas psicológicas al ingresar a la organización?

Si_____ No_____

¿Cuáles?_____

7. ¿Presento pruebas de conocimientos respecto al cargo que iba a desempeñar?

Si_____ No_____

¿Cuáles?_____

8. ¿Piensa usted que el método de seleccionar al personal en la empresa es el más adecuado y ordenado?

9. ¿Tuvo usted algún inconveniente o problema al momento de ingresar a trabajar a la empresa?

Si_____ No_____

¿Cuál?_____

10. ¿Qué recomendaciones sugiere que se deben tener en cuenta para la selección de un personal idóneo que beneficie a la empresa?

“GRACIAS POR SU COLABORACION”

Anexo B. FORMATO DESCRIPCION Y ANALISIS DE PUESTOS

CUESTIONARIO PARA LA DESCRIPCION Y ANALISIS DE PUESTOS EN LA DROGUERIA POPULAR DE TUMACO.

Nombre del puesto _____

Horario _____
Mañana Tarde

Jefe inmediato _____

Departamento. _____ Jefe de Departamento _____

Sueldo _____

Contactos Permanentes Internos _____

Externos _____

a) Realice una descripción general del puesto.

b) Realice una descripción específica del puesto, Mencionando las actividades que hace en forma:

- Permanentes.

- a)
- b)
- c)
- d)

- Periódicas.

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

- Esporádicas.

- a)
- b)
- c)

c) Requisitos para el puesto.

- Exige el cargo algún requisito a cerca de:

Sexo ____ Edad ____ Estado Civil ____

- ¿Qué características físicas o psíquicas exige el puesto?

Resistencia física _____ Habilidad Manual _____

Percepción _____ Razonamiento _____

Memoria _____ Expresión Oral _____

Expresión escrita _____

• **Exige el puesto:**

- Atención concentrada intermitente. ()
 Atención concentrada constante. ()
 Atención Dispersa. ()

	Intermitente	constante
Esfuerzo visual	_____	_____
Esfuerzo auditivo	_____	_____

d) Responsabilidad:

a) Bienes: _____ ¿Que o cuáles?

Papelería	_____	_____	_____
Maquinaria y o aparato	_____	_____	_____
Herramientas	_____	_____	_____

Dinero	_____	Cantidad \$	_____
Documentos	_____	Cantidad \$	_____

Posibilidad de perdida _____ Remota _____ Fácil _____
 ¿Señale cuales? _____

e) Iniciativa:

El puesto exige.

- Normal a todo trabajo. ()
- En ocasiones sugerir métodos, mejoras para su trabajo. ()
- Aportar mejoras y procedimientos para otros puestos ()
- Dedicarse total y esencialmente a labores de creación y nuevas ideas ()

f) Supervisión: ¿Realiza usted en su puesto alguna supervisión?

	Señale de que tipo	Nro. de personas	Frecuencia
• Inmediata	_____	_____	_____
• Indirecta	_____	_____	_____
• Esporádicas	_____	_____	_____

¿Qué trabajos supervisa? _____

g) Discreción: ¿Tiene usted, en el desempeño de su puesto, acceso a datos confidenciales? _____

Señale cuales:

		25%	50%	75%	100%
Métodos y procesos de distribución	()	_____	_____	_____	_____
Políticas generales de la empresa	()	_____	_____	_____	_____
Políticas de Ventas	()	_____	_____	_____	_____

h) Contacto con el público: En el desempeño de su puesto ¿tiene usted contacto con el público? _____

¿Con quienes?	Frecuencia
_____	_____
_____	_____

¿Qué daños puede ocasionar el dar un trato inadecuado a estas personas? _____

i) Clima de Trabajo: ¿Cómo considera usted el medio en que se desarrollan sus labores?

				% Aprox.
Bien Ventilado	_____			_____
Frio	_____	Caliente	_____	_____
		Templado	_____	_____
Iluminado	_____			_____
Oscuro	_____			_____
Ruidoso	_____			_____

• **¿En qué posiciones se desarrollan sus labores?**

De Pie	_____	Sentado	_____	Caminando	_____
Agachado	_____	Otras posturas	_____		

• **¿Cómo considera usted su trabajo?**

Muy monótono	_____	Normal	_____
Rutinario	_____	Variado e interesante	_____

j) Riesgos y enfermedades: En el desempeño de sus labores, ¿ a qué riesgos o accidentes considera usted que se expone? Enumérelos

Tipo de lesión:

Causas:

% Frecuencia

Nro. De días de gravedad

ANALIZO _____

REVISO _____

FECHA _____

“POR SU COLABORACION GRACIAS”

|

Anexo C. FORMATO PERFIL DEL CARGO

FECHA: _____ SEDE: _____

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: _____

DENOMINACIÓN: _____ CODIGO: _____

NIVEL: _____ ASIGNACIÓN SALARIAL: _____

DEPENDENCIA: _____

OBJETO GENERAL DEL CARGO: _____

REQUISITOS MÍNIMOS

FORMACIÓN ACADÉMICA: _____

EXPERIENCIA LABORAL: _____

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Funciones	periodicidad	tipo

TIPO DE COMPETENCIAS

COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
GENERALES				
1	Adaptación			
2	Ambición profesional			
3	Análisis			
4	Aprendizaje			
5	Asertividad			
6	Autocontrol			
7	Autonomía			
8	Creatividad			
9	Delegación			
10	Dinamismo			
11	Flexibilidad			
12	Independencia			
13	Iniciativa			
14	Integridad			
15	Juicio			

16	Liderazgo			
17	Negociación y conciliación			
18	Orientación al servicio			
19	Persuasión			
20	Planificación y Organización			
21	Resolución de problemas			
22	Sensibilidad interpersonal			
23	Sociabilidad			
24	Toma de decisiones			
25	Trabajo bajo presión			
26	Trabajo en equipo			
TÉCNICAS				
1	Atención al detalle			
2	Atención al público			
3	Autoorganización			
4	Comunicación no verbal			
5	Comunicación oral y escrita			
6	Disciplina			
7	Razonamiento numérico			
8	Sentido de Urgencia			

Elaborado por: _____

Revisado por:

Aprobado por: _____

Anexo D. PRESOLICITUD DE EMPLEO

PRESOLICITUD DE EMPLEO

Tumaco, a _____ de _____ de _____

Nombre _____

Edad _____ Sexo _____ Estado civil _____

Escolaridad máxima _____

Dirección _____ Teléfono _____

Tiene experiencia en (especifique) _____

Horario de trabajo _____ Disp. Para viajar _____ Si _____ No _____

¿Tiene familiares trabajando en La Droguería? No _____ Si _____

(Indique parentesco, nombre, puesto, área) _____

¿Ha trabajado anteriormente? No _____ Si _____ ¿Dónde? _____

¿Qué puesto desempeño? _____ ¿Cuál fue su sueldo mensual? _____

¿Por qué razones se separó de la empresa? _____

¿Qué actividades desarrolló en su puesto? _____

Puesto(s) que solicita: _____

Sueldo mensual: _____

¿Por qué medio se entero de la Droguería? _____

Firma del solicitante

3 EXPERIENCIA LABORAL

RELACIONE SU EXPERIENCIA LABORAL O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN ESTRICTO ORDEN CRONOLÓGICO COMENZANDO POR EL ACTUAL.

EMPLEO ACTUAL O CONTRATO VIGENTE			
EMPRESA O ENTIDAD	PÚBLICA	PRIVADA	PAÍS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRÓNICO ENTIDAD	
TELÉFONOS	FECHA DE INGRESO DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> MES <input type="text"/> <input type="text"/> AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		FECHA DE RETIRO DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> MES <input type="text"/> <input type="text"/> AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
CARGO O CONTRATO ACTUAL	DEPENDENCIA		DIRECCIÓN
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PÚBLICA	PRIVADA	PAÍS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRÓNICO ENTIDAD	
TELÉFONOS	FECHA DE INGRESO DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> MES <input type="text"/> <input type="text"/> AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		FECHA DE RETIRO DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> MES <input type="text"/> <input type="text"/> AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
CARGO O CONTRATO	DEPENDENCIA		DIRECCIÓN
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PÚBLICA	PRIVADA	PAÍS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRÓNICO ENTIDAD	
TELÉFONOS	FECHA DE INGRESO DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> MES <input type="text"/> <input type="text"/> AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		FECHA DE RETIRO DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> MES <input type="text"/> <input type="text"/> AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
CARGO O CONTRATO	DEPENDENCIA		DIRECCIÓN
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PÚBLICA	PRIVADA	PAÍS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRÓNICO ENTIDAD	
TELÉFONOS	FECHA DE INGRESO DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> MES <input type="text"/> <input type="text"/> AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		FECHA DE RETIRO DÍA <input type="text"/> <input type="text"/> MES <input type="text"/> <input type="text"/> AÑO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
CARGO O CONTRATO	DEPENDENCIA		DIRECCIÓN

NOTA: SI REQUIERE ADICIONAR MAS EXPERIENCIA LABORAL, IMPRIMA NUEVAMENTE ESTA HOJA .

Anexo F. FORMATO DE ENCUESTA SOCIOECONOMICA

Solicitante _____
Dirección _____
Fecha _____ Hora _____ Entrevistador _____

I. ANTECEDENTES FAMILIARES

Padre: vive (Si) (No) _____
Edad _____ Lugar de nacimiento _____
Ocupación _____ Empresa _____
Dirección _____
Ciudad _____
Madre: vive (Si) (No) _____
Edad _____ Lugar de nacimiento _____
Ocupación _____ Empresa _____
Dirección _____
Ciudad _____
Número de hijos _____, de los cuales viven _____; ellos son:

1. _____ Edad _____
Lugar de nacimiento _____
Ocupación _____ Empresa _____
Sueldo \$ _____ Dirección _____

2. _____ Edad _____
Lugar de nacimiento _____
Ocupación _____ Empresa _____
Sueldo \$ _____ Dirección _____

3. _____ Edad _____
Lugar de nacimiento _____
Ocupación _____ Empresa _____
Sueldo \$ _____ Dirección _____

4. _____ Edad _____
Lugar de nacimiento _____
Ocupación _____ Empresa _____
Sueldo \$ _____ Dirección _____

5. _____ Edad _____
Lugar de nacimiento _____
Ocupación _____ Empresa _____
Sueldo \$ _____ Dirección _____

II. SITUACIÓN ECONÓMICA DE SU CASA

Los ingresos mensuales de la casa proceden de _____
 Y suman \$ _____, que se distribuye así:
 Alimentación \$ _____ Arriendo \$ _____ Energía \$ _____
 Agua \$ _____ Teléfono \$ _____ Gas \$ _____
 Ropa \$ _____ Educación \$ _____ Diversiones \$ _____
 Otros gastos \$ _____

Además poseen:

Casa propia _____ Ubicada en _____
 Terreno _____ Ubicado en _____
 Vehículo _____ Marca _____ Modelo _____
 Otros bienes _____
 Deudas por concepto de _____ ascienden a _____
 Negocio propio. Nombre _____
 Dirección _____

III. ANTECEDENTES ESCOLARES

ESCOLARIDAD	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	LUGAR
Primaria		
Bachiller		
Técnico/Tecnológico		
Universitario		
Especialista		
Otro		

IV. ANTECEDENTES DE TRABAJO

Nombre de la empresa _____
 Dirección _____ Ciudad _____
 Fecha de ingreso _____ Puesto _____ Sueldo \$ _____
 Fecha de salida _____ Puesto _____ Sueldo \$ _____
 Causa de separación _____ Jefe inmediato _____
 ¿Tuvo personas a su cargo? _____ ¿Cuántas? _____

Nombre de la empresa _____
 Dirección _____ Ciudad _____
 Fecha de ingreso _____ Puesto _____ Sueldo \$ _____
 Fecha de salida _____ Puesto _____ Sueldo \$ _____

Causa de separación _____ Jefe inmediato _____
¿Tuvo personas a su cargo? _____ ¿Cuántas? _____
Nombre de la empresa _____
Dirección _____ Ciudad _____
Fecha de ingreso _____ Puesto _____ Sueldo \$ _____
Fecha de salida _____ Puesto _____ Sueldo \$ _____
Causa de separación _____ Jefe inmediato _____
¿Tuvo personas a su cargo? _____ ¿Cuántas? _____

V. SITUACIÓN ECONÓMICA PERSONAL

Hijo de familia y depende económicamente de sus padres _____
Contribuye al sostenimiento de la familia con \$ _____
No depende de nadie _____

Anexo G. FORMATO DE REPORTE DE ENTREVISTA

Nombre _____
 Puesto _____ No de solicitud _____

Aspectos evaluados:

1. Impresión inicial
2. Estudios
3. Experiencia de trabajo
4. Estabilidad laboral
5. Actividades e intereses actuales
6. Apreciación general

	1	2	3	4	5	6	
F							D
a							e
v							s
o							f
r							a
a							v
b							o
l							r
i							a
e							b
							l
							e

Comentarios:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

Aspectos positivos: _____

Limitaciones: _____

Se considera:

Apto _____

No apto _____

Fecha _____

Firma _____

Entrevistó

Anexo H. FORMATO DE EXAMEN MÉDICO

Nombre del laboratorio _____
Dirección _____
Nombre del trabajador _____
Edad _____ Peso _____ Estatura _____
Antecedentes hereditarios _____
Antecedentes personales _____
No patológicos _____ Patológicos _____
Deformaciones orgánicas _____
Integridad física _____

Observaciones:

Nombre del médico _____
Tarjeta profesional _____

_____ de _____ de _____

Anexo I. FORMATO DE ENTREVISTA DE SALIDA

ENTREVISTA DE SALIDA

Numero _____ Fecha _____
Nombre _____ Edad _____
Profesión _____ Área _____
Puesto inicial _____ Salario _____
Puesto actual _____ Salario _____
Fecha de ingreso _____ Antigüedad _____
Nombre del jefe inmediato _____

Motivos de separación:

- () Despido
- () Reducción de personal
- () Terminación del contrato
- () Problemas personales
- () Cambio de ciudad
- () Estudios
- () Enfermedad
- () Otras causas (explique) _____

Aceptó otra oferta de trabajo: Si () No ()

Empresa _____

Puesto que ocupará _____

Salario _____ fecha de inicio de labores _____

Ventajas sobre su empleo actual _____

Anexo J. FORMATO COMENTARIOS DEL TRABAJADOR

¿Qué opinión tiene acerca del trabajo que desempeñó? _____

¿Qué opinión tiene acerca de su área o labor? _____

Describa las cualidades y defectos que haya encontrado en su jefe inmediato _____

Describa las oportunidades de desarrollo que encontró en la empresa

¿Qué opinión tiene acerca de los salarios y prestaciones que ofrece la empresa?

¿Cómo fue la relación con su grupo de trabajo? _____

¿Cuál es su opinión acerca de la empresa? _____

¿Qué sugerencias podría dar usted para la empresa? _____

Firma del entrevistador

Firma del entrevistado