

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “La Gestión del Personal y su incidencia en el  
Mejoramiento Continuo de la empresa PREPLAST de  
la Ciudad de Ambato”.**

**Autor: Washington Xavier Benavides Carrera**

**Tutora: Dra. Mónica Patricia Mayorga Díaz MSc.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Agosto 2015**



**Dra. Mónica Mayorga D.**

**CERTIFICA:**

Que el presente proyecto ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este proyecto de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad

Ambato, 27 de abril de 2015




-----  
Dra. Mónica Patricia Mayorga Díaz MSc.

C.I.1803009487

**TUTORA**

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, Washington Xavier Benavides Carrera, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas




---

Washington Xavier Benavides Carrera  
C.I. 1802835627  
**AUTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

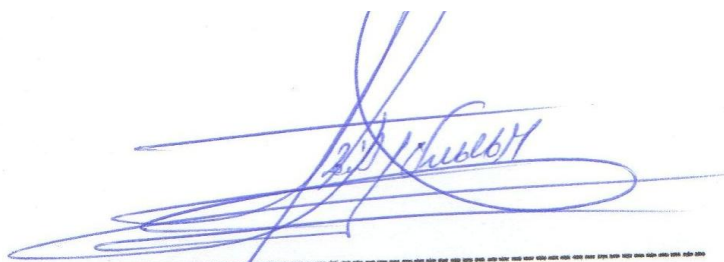


---

Washington Xavier Benavides Carrera  
**C.I. 1802835627**  
**AUTOR**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Proyecto de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato



Ing. MBA. Raúl Francisco Villalba Miranda  
C.I. 0500972369



Ing. Edwin Javier Santamaría Freire  
C.I.1802931426

## **DEDICATORIA**

Con todo amor a Dios porque el escucha nuestras peticiones, por darme la salud y la fuerza para seguir adelante a mi querida virgencita del Perpetuo Socorro que me acompaño en los momentos difíciles, a toda mi familia en especial a mi esposa Mónica y a mis amadas hijas Micaela y Michelle que me apoyaron en todo momento y paso a paso he cumplido con el objetivo que siempre he soñado.

**Xavier**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y a sus docentes que me han brindado una formación integral con amplia experiencia, dinamismo, conocimientos y visión de futuro.

A la Ingeniera Mónica Mayorga mi tutora de la Tesis, un dios le pague de todo corazón orientadora de mi trabajo, que con gran paciencia y entrega ha cultivado en mí el interés por la investigación.

A todos mis amigos y compañeros que hicieron de las aulas los momentos más inolvidables que siempre llevare en mi corazón, por todos los buenos y malos momentos donde siempre estuvieron ahí apoyándome.

**Xavier**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>Págs.</b>
PORTADA .....	<b>i</b>
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	<b>v</b>
DEDICATORIA.....	<b>vi</b>
AGRADECIMIENTO.....	<b>vii</b>
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	<b>viii</b>
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	<b>xix</b>
ABSTRACT .....	<b>xxi</b>
INTRODUCCIÓN .....	<b>1</b>

### CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA .....	<b>2</b>
1.1 Tema.....	<b>2</b>
1.2 Planteamiento del problema .....	<b>2</b>
1.2.1 Contextualización.....	<b>2</b>
1.2.2 Árbol de problemas .....	<b>6</b>



1.2.3 Prognosis .....	7
1.2.4 Formulación del problema .....	8
1.2.5 Preguntas directrices.....	8
1.2.6 Delimitación de la investigación .....	8
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos .....	10
1.4.1. Objetivo general. ....	10
1.4.2. Objetivos específicos.....	10

## **CAPÍTULO II**

2. MARCO TEORICO .....	11
2.1 Antecedentes investigativos .....	11
2.2 Fundamentación filosófica .....	13
2.2. 1 Fundamentación ontológica. ....	14
2.2.2 Fundamentación Metodológica. ....	14
2.3 Fundamentación legal .....	15
2.4 Categorías fundamentales.....	19

2.4.1 Constelación de ideas de la Variable independiente .....	20
2.4.2 Constelación de ideas de la Variable dependiente .....	21
Variable Independiente.....	22
Administración .....	22
Proceso administrativo .....	22
Elementos de un proceso administrativo.....	23
Administración Del Talento Humano. ....	25
Importancia de la administración del talento humano.....	25
Impacto de la administración del talento humano en la empresa.....	26
Filosofía de la administración del talento humano.....	27
Proceso De Reclutamiento Y Selección De Personal. ....	27
Importancia del reclutamiento del personal .....	28
Componentes del reclutamiento del personal.....	29
Ventajas del reclutamiento del personal.....	30
Gestión Del Personal.....	31
Impacto de la gestión de personal en la empresa .....	32

Aspectos de la gestión de personal.....	32
El grupo humano que dispone la empresa.....	32
Metas de la Gestión de Personal.....	33
Áreas de desarrollo de la Gestión de Personal.....	34
Contexto laboral.....	34
Formación y desarrollo profesional.....	34
Gestión de salida de los recursos humanos.....	34
Sistemas de información y control.....	35
Calidad.....	35
Calidad en el diseño del producto.....	36
Sistema de calidad.....	37
Control De La Calidad.....	37
Factores que inciden en el control de la calidad.....	38
Parámetros de del control de la calidad.....	38
Etapas de control de la calidad.....	39
Estrategias.....	39

Procesos.....	39
Recursos. ....	40
Estructura Organizacional. ....	40
Documentos.....	40
Aseguramiento de la calidad .....	41
Sistemas de aseguramiento interno de la calidad. ....	41
Sistemas de aseguramiento externo de la calidad. ....	42
Elementos de un sistema de aseguramiento de calidad. ....	42
Revisión del contrato.....	42
Registro de las especificaciones .....	43
Control de insumos, productos o servicios proporcionados por el cliente .....	43
Mejoramiento continuo .....	44
Importancia.....	44
Ventajas.....	45
Actividades de mejoramiento continuo. ....	45
Aspectos de trabajo para el mejoramiento continuo. ....	46

Soberbia organizacional .....	46
Miedo al cambio.....	46
Falta de paciencia.....	47
Participación restringida de la gente .....	48
Ciclo de la mejora continúa.....	48
Planear .....	48
Hacer .....	49
Actuar .....	50
Estrategias de mejora continua.....	50
Ciclo de Deming.....	50
Etapas del mejoramiento de los procesos.....	51
Eficiencia.....	51
Rendimiento .....	51
Procedimientos .....	51
2.5. HIPÓTESIS .....	52
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES .....	52

2.6.1. Variable Independiente.....	52
Gestión de personal .....	52
2.6.2. Variable Dependiente .....	52

### **CAPÍTULO III**

METODOLOGÍA .....	53
Enfoque de la investigación .....	53
3.1. Modalidad básica de la investigación.....	54
Aplicada .....	54
Experimental .....	54
3.2. Nivel o tipos de la investigación .....	55
Investigación exploratoria .....	55
Investigación descriptiva.....	55
Investigación por asociación de variables .....	56
3.3. Población y muestra .....	57
Población y muestra .....	57
3.4OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	58
3.5. Plan de recolección de la información. ....	60

3.6 Plan de procesamiento de la información.....	61
--	----

## **CAPÍTULO IV**

4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	62
4.1-Análisis .....	71
4.2. Verificación de Hipótesis .....	73
4.2.1. Variable Independiente.....	73
4.2.2. Variable Dependiente .....	73
Planteamiento de hipótesis .....	73
Modelo lógico .....	73
Selección del nivel de significación .....	73
Descripción de la población. ....	73
Frecuencias observadas .....	74
Frecuencias esperadas .....	74
Resolución del Chi Cuadrado ( $X^2$ ).....	74
Grados de libertad .....	74
Regla de decisión .....	75

## **CAPÍTULO V**

<b>5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
5.1. Conclusiones .....	77
5.2. Recomendaciones.....	79
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>81</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>81</b>
6.1 Datos informativos .....	81
6.2 Antecedentes de la propuesta .....	82
6.3 Justificación.....	83
6.4 Objetivos .....	84
6.4.1 Objetivo General .....	84
6.4.2 Objetivos Específicos.....	85
6.5 Análisis de factibilidad.....	85
6.6 Fundamentación. ....	86
Manual de funciones. ....	86
Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones: .....	87



Análisis para asignación de puntajes.....	<b>98</b>
Etapas proceso de selección .....	<b>100</b>
Matriz defunciones del personal administrativo .....	<b>101</b>
Motivaciones al personal de la empresa Preplast.....	<b>121</b>
Matriz para evaluación del desempeño .....	<b>123</b>
6.7 Modelo operativo .....	<b>129</b>
6.8 Administración .....	<b>130</b>
6.9 Previsión de la evaluación.....	<b>130</b>
BIBLIOGRAFÍA.....	<b>131</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N: 1 Población y muestra .....	57
Cuadro N: 2 Operacionalización de variables.....	58
Cuadro N: 3 Operacionalización de variables.....	59
Cuadro N: 4 Plan de recolección de la información .....	60
Cuadro N: 5 Estrategias operativas y empresariales .....	63
Cuadro N: 6 Proceso administrativo .....	64
Cuadro N: 7 Proceso de selección .....	65
Cuadro N: 8 Productividad.....	66
Cuadro N: 9 Optimización de recursos .....	67
Cuadro N: 10 Procesos productivos .....	68
Cuadro N: 11 Maquinaria.....	69
Cuadro N: 12 Niveles de producción .....	70
Cuadro N: 13 Talento humano.....	71
Cuadro N: 14 Recurso tecnológico .....	72
Cuadro N: 15 Frecuencias observadas .....	74
Cuadro N: 16 Frecuencias observadas .....	74
Cuadro N: 17 Resolución del Chi Cuadrado ( $X^2$ ).....	74
Cuadro N: 18 Verificación del Chi-cuadrado ( $X^2$ ) .....	75
Cuadro N: 19 Presupuesto.....	82
Cuadro N: 20 Modelo operativo .....	129
Cuadro N: 23 Previsión de la evaluación.....	130

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Relación causa-efecto.....	6
Gráfico N° 2: Operacionalización de variables.....	19
Gráfico N° 3: Constelación de ideas variable independiente.....	20
Gráfico N° 4: Constelación de ideas variable dependiente.....	21
Gráfico N° 5: Estrategias operativas y empresariales .....	63
Gráfico N° 6: Proceso administrativo .....	64
Gráfico N° 7: Proceso de selección.....	65
Gráfico N° 8: Productividad .....	66
Gráfico N° 9: Optimización de recursos .....	67
Gráfico N° 10: Procesos productivos .....	68
Gráfico N° 11: Maquinaria .....	69
Gráfico N° 12: Niveles de producción .....	70
Gráfico N° 13: Talento humano.....	71
Gráfico N° 14: Recurso tecnológico .....	72
Gráfico N° 15: Campana de Gauss.....	76

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Preplast es una empresa de producción y comercialización de plantas pet y suelas de correa para pequeños y grandes productores entregando insumos para calzado de gran acogida en la ciudad de Ambato.

La Empresa Preplast no cuenta con un manual de funciones para el personal, que permita reclutar y seleccionar al personal idóneo permitiendo que puestos vacantes los cubran trabajadores seleccionados adecuadamente.

El actual proyecto de tesis explica los resultados de la investigación efectuada, con el propósito fundamental de responder al problema detectado, logrando el incremento de capacidades, desafíos y experiencias del puesto mismo las cuales conducirán a un crecimiento personal proporcionándoles a cada cliente interno oportunidades para mejorar sus habilidades y ampliar sus responsabilidades dentro de la institución y lograr el mejoramiento continuo.

Es así que la propuesta resultante trata de un manual de funciones administrativo orientado a mejorar el reclutamiento y selección de personal mediante matrices que permitirán identificar a la persona adecuada para ocupar un cargo dentro de la empresa. El reclutamiento interno motiva el desarrollo profesional del empleado de la organización, garantiza la permanencia en el trabajo y el costo es menor pero el reclutamiento externo aumenta nuevas ideas e introduce nuevos talentos y habilidades.

**Palabras Claves:** Gestión de Personal, Mejoramiento Continuo, Preplast, Insumos para calzado, Manuales Administrativos.

## **ABSTRACT**

Preplast is a company of production and marketing of plants pet and soles of belt for small and large producers providing inputs for footwear that have been popular in the city of Ambato

The current draft of the thesis explains the results of the research carried out, with the fundamental purpose of responding to a problem identified, making the increase in capabilities, challenges and experiences of the job itself which will lead to a personal growth by providing each internal customer opportunities to improve their skills and expand their responsibilities within the institution and achieve continuous improvement.

It is so that the resulting proposal is a manual of administrative functions designed to improve the recruitment and selection of staff using arrays that allow you to identify the right person to occupy a position within the company. The internal recruitment motivates the professional development of the employee in the organization, guarantees the permanence in the work and the cost is less, but the external recruitment increases new ideas and introduces new talents and skills.

important word: Personnel Management, Continuous Improvement, Preplast, inputs for footwear, Administrative Manuals.

## **INTRODUCCIÓN**

### **Capítulo I.**

En este capítulo se describe el problema que actualmente presenta la empresa PREPLAST, se detalla el árbol de problemas, se desarrolló análisis crítico basado en las causa y consecuencias que genera el problema central de investigación.

### **Capítulo II.**

El capítulo II muestra los antecedentes investigativos basados en el tema de investigación, se desarrolló la fundamentación científica enfocado en las dos variables de estudio.

### **Capítulo III.**

Este capítulo describe el enfoque, modalidad, tipo de investigación aplicado, se detalla la población y muestra del campo de investigación, se establece la operacionalización de variables y el plan de recolección de la información.

### **Capítulo IV.**

Para el desarrollo del análisis e interpretación de resultados se aplicó la encuesta estructurada al personal administrativo y operativo de la empresa en análisis para la obtención de los resultados los mismos que se presentaron en un marco estadístico analizando e interpretando cada uno de ellos, para la verificación de la hipótesis de aplico el proceso estadístico del Chi cuadrado.

### **Capítulo V.**

En este capítulo se describe los resultados de la investigación, en base al estudio efectuado colocando las técnicas de recolección de datos como las encuestas aplicadas al personal de la empresa

### **Capítulo VI.**

En este capítulo se realizó modelo de Gestión de personal que permitirá tener un proceso de mejora continua constante a la empresa para mejorar su índice de productividad.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1 Tema**

“La Gestión del Personal y su incidencia en el mejoramiento continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato”

#### **1.2 Planteamiento del problema**

##### **1.2.1 Contextualización**

**A nivel mundial** el 85% de las empresas presentan problemas con la gestión de su personal, por esto para una organización es vital el manejo correcto y sistemático de la gestión del talento humano para lo cual se debe realizar el reclutamiento y selección de personas, entonces incorporar un miembro nuevo a la empresa es un proceso decisivo, debido a que todo el esfuerzo de la empresa estará reflejado en el desempeño del mismo. Cerca de \$250.000 anuales invierte Microsoft para el

desarrollo de la gestión de su personal para ser una empresa vanguardista en sistemas informáticos, para lo cual Bill Gates ha diseñado su propio sistema de control de personal lo que ha permitido innovar los procesos de la empresa y mantener el proceso de mejora continua lo que ha permitido mejorar en un 100% sus niveles de producción. Japón a través de sus empresa referentes de producción invierte el 1,5% de sus utilidades en desarrollo y análisis de sus personal para lo cual las empresa han decidido trabajar con la técnica del justo a tiempo, esto permite mejorar en un 100% las operaciones técnicas y administrativas dentro de los procesos productivos y empresariales. A nivel mundial 7 de cada 10 empresas han iniciado su proceso de transformación en su sistema de gestión de personal para lo cual se trabaja con miras a la mejora continua en forma permanente, es por ello que las empresa chinas manejan el 4% de su utilidad en programas de desarrollo profesional para la mejora del sistema de gestión del talento humano. (Gancino Raúl, 2012, pág. 5).

Al ser parte de una sociedad globalizada las empresas se encuentran en constantes cambios inesperados y debe adaptarse a ellos con la aplicación de estrategias dirigidas a cada uno de los departamentos de la organización. El talento humano es la parte esencial de toda empresas por ello debe ser evaluado para medir los resultados obtenidos con la finalidad de incrementar el nivel de desempeño y productividad en sus puestos de trabajo. Es importante que el departamento de talento humano sea el adecuado para el proceso de reclutamiento y selección de personal al seleccionar al personal más idóneo para el puesto que requiere la empresa con base a educación, experiencia, habilidades. A nivel mundial China y Japón invierten grandes sumas de dinero para el desarrollo del sistema integrado de gestión de personal, es un referente la corporación Microsoft al invertir \$250.000 anuales en la mejora del sistema de talento humano, este tipo de mejoras e innovaciones permiten mejorar el rendimiento y los procesos de una empresa haciendo de esta un modelo de administración 100% efectiva.

**En Ecuador** las empresas manejan un sistema de gestión de personal tradicional lo que no permite que los sistemas se innoven y se perdida a manejar un sistema de mejoramiento continuo, el 25% de la empresas a nivel nacional buscan innovar sus



sistemas de gestión de personal para mejorar los niveles e indicadores de productividad, la empresa LA FABRIL en el año 2014 invierte cerca de \$15000 en restauración del proceso de gestión de personal lo innovo los procesos administrativos reajustando labores al personal y reclutando operarios que se ajusten a las necesidades de la empresa para iniciar una nueva matriz de trabajo guiada en especificaciones explícitas como la mejora continua de la empresa, GENERAL TIRE, en el año 2014 invirtió alrededor de \$45000 para reajustar su sistema integral de gestión de personal, esto debido al inadecuado manejo de los recursos y poca productividad que la empresa ha venido teniendo, Carlos Larrea Gerente General de AMBACAR, indica que sus estaciones y concesionarias de vehículos el sistema de gestión de personal funciona en un 99% gracias a la implementación del programa Japonés las 5S, lo que ha permitido tener un mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos administrativos. (Cajamarca Wilson, 2012, pág. 6).

Actualmente las organizaciones existentes en el país aplican técnicas definidas con el propósito de escoger al personal más competente que sea capaz de adaptarse a los cambios del entorno y logre tomar decisiones acertadas, para ello el área de talento humano debe aplicar técnicas de evaluación con la finalidad de medir los resultados obtenidos en todos los departamentos de la organización para el cual es importante la implementación de un sistemas de gestión de calidad para el control de cada uno de los proceso y aplicar acciones de mejorar para aumentar la productividad.

**La empresa PREPLAST** de la ciudad de Ambato dedicada a la producción de plantas de calzado mantiene un reducido mejoramiento continuo en el desarrollo de proceso técnico y administrativo, por cuanto el desarrollo del personal no ha innovado ni se ha trabajado por parte de la gerencia y el sistema administrativo en un modelo de gestión de personal, los procesos actuales que mantiene la empresa generan embotellamiento y confusión por cuanto no se optimiza el recursos humano, tecnológico y material, lo que reduce el nivel e índice de productividad, los factores asociados a los proceso administrativos no mantienen un orden sistematizado de labores por cuanto el tiempo de gestión administrativa es elevado, limitando el desarrollo organizacional de la empresa, la gestión de personal que actualmente

maneja la empresa no mantiene un modelo de gestión estructural lo que permite que los procesos administrativos se realicen a pensar y criterio de cada funcionario que labora en la empresa, ello ha hecho de la actual administración y sistema de producción un verdadero caos por no contar con un sistema de trabajo organizado y secuencial que agilite y efectivice la labor administrativa empresarial y operatividad de la empresa PREPLAST. La empresa actualmente invierte un 0,5% de sus utilidades para el mejoramiento del proceso integrado de gestión de calidad, cerca de \$1000 anuales maneja el departamento de Talento Humano para innovar sus sistemas de trabajo, mediante la implementación de esquemas la empresa a partir del año 2007 hasta la actualidad ha mejorado en un 15% sus sistemas de selección de personal, lo que ha limitado el crecimiento de la empresa con miras a ser un referente productivo a nivel nacional de plantas de calzado de inyección PET, evaluado en forma maestra el rendimiento operativo y administrativo de la empresa se ha detectado que el mismo es de un 65%, esto se debe a múltiples factores indica el departamento de Talento Humano, entre estas razones encontramos la falta de compromiso con la empresa y su voluntad por cumplir sus tareas en un 100%, debido a estos factores de evaluación de personal la empresa despide entre 10 y 15 empleados anualmente.

### 1.2.2 Árbol de problemas

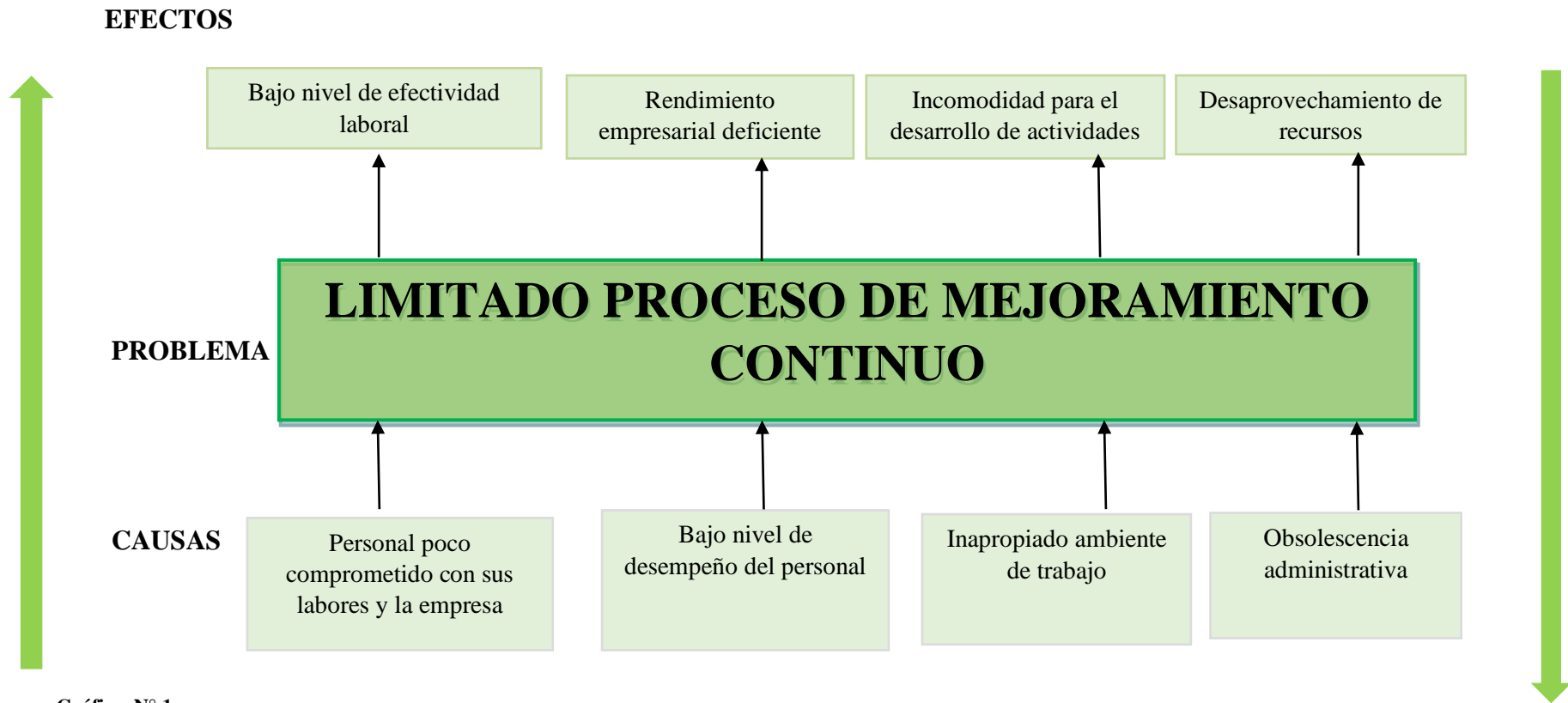


Gráfico N° 1: Relación Causa-Efecto

Elaborado por: Xavier Benavides

### **1.2.2 Análisis Crítico**

Al interior de la empresa PREPLAST, de la ciudad de Ambato el personal que labora en la empresa no se encuentra comprometida con su trabajo ni la empresa lo que ocasiona un bajo nivel de efectividad laboral, esto hace que la organización no pueda insertarse dentro de un programa de mejora continua limitando su índice de productividad por no aprovechar de forma idónea los recursos empleados.

El actual nivel bajo de desempeño laboral que presenta el personal que labora en la empresa en estudio ha generado un deficiente rendimiento empresarial, lo que hace que no se cumpla en los tiempos establecidos con los clientes externos de la empresa, haciendo del sistema laboral actual un verdadero caos por no mejorar los procesos administrativos embotellando el proceso, desperdiciado los recursos y limitando el crecimiento institucional.

Actualmente al interior de la empresa PREPLAST no se cuenta con un ambiente de trabajo armónico y sistemático que ayude al desarrollo eficiente de las actividades laborales lo que ha ocasionado incomodidad en el desarrollo laboral de los empleados de la empresa, esto incide el nivel de eficiencia y efectividad de la empresa por cuanto se desarrolla procesos administrativos que no brindan un resultado positivo para la empresa y su mejoramiento continuo.

La obsolescencia administrativa que mantiene la empresa en estudio ocasiona el desaprovechamiento de recursos haciendo de la empresa un sistema poco productivo, este fenómeno en la empresa incide negativamente para que se pueda trabajar en un modelo de mejoramiento continuo, por eso la empresa ha mantenido su nivel de producción y productividad.

### **1.2.3 Prognosis**

Si no se soluciona el problema de la inadecuada gestión del personal para el mejoramiento continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad Ambato, continuará el bajo nivel de eficiencia y productividad empresarial, limitando el

crecimiento de la empresa, dando lugar a que se pierda mercado y niveles de venta y atención, poniendo en peligro la existencia de la institución, por no contar con un sostenimiento financiero estable por pérdida de mercado y clientes.

Con referencia a la mejora continua se seguirá trabajando con el mismo sistema de labores sin innovar los procesos administrativos para asegurar el crecimiento personal e institucional que asegure el desarrollo empresarial en la búsqueda de consolidar a la empresa como un referente institucional de proactividad y desarrollo profesional, manteniendo los mismos tiempos de labores y embotellamientos administrativos que restan agilidad al proceso de trabajo.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿De qué manera influye la gestión de personal en el mejoramiento continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato?

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

- 1.- ¿Cuáles son las estrategias para el manejo de la gestión del personal que emplea la empresa PREPALST para el desarrollo continuo institucional?
- 2.- ¿Qué herramientas de mejora continua aplica la empresa PREPLAST para innovar los procesos técnicos y administrativos?
- 3.- ¿Existe una alternativa de solución a la inadecuada gestión del personal y su incidencia en el mejoramiento continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato?

#### **1.2.6 Delimitación de la investigación**

**Área:** Organización de empresas

**Campo:** Administración de empresas

**Aspecto:** Talento humano

**Espacial:** La investigación se realizará en la empresa PREPALST de la ciudad de Ambato ubicada en la Av. Bolivariana e Isidro Viteri.

**Tiempo:** 1 de enero – 31 de diciembre del 2014

### **1.3 Justificación**

La investigación es **pertinente** por cuanto la empresa actualmente no cumple con los objetivos institucionales y compromisos corporativos con los clientes, lo que ha reducido el nivel de actividad laboral en la empresa por verse inmersa en una reducción de mercado, esto debido a la inadecuada gestión de personal que actualmente mantiene dentro de los procesos técnicos y administrativos, donde no se ha efectuado actividades de innovación ni mejora continua.

**La importancia** de la presente investigación está en realizar un análisis de la actual gestión del personal para medir los niveles de desempeño laboral, para implementar un modelo de gestión de personal que ayude a la mejora continua de los procesos técnicos y administrativos de la empresa PREPLAST, optimizando el recursos y agilitando cada proceso para mejorar los niveles de productividad y rentabilidad empresarial.

**El interés** que presenta el trabajo de investigación es el de saber si el personal que labora en la empresa aplica estrategias de mejora continua para el desarrollo de las actividades, buscando la optimización de los recursos que ayude al cumplimiento de los compromisos institucionales adquiridos con los clientes para el fortalecimiento empresarial y mejora de sus estatus dentro del sistema de gestión empresarial.

**Los beneficiarios** directos serán los propietarios de la empresa PREPLAST por cuanto podrán contar con un modelo de gestión de personal que ayude a la optimización de los recursos y a mejorar el proceso administrativo y técnico en forma continua, los beneficiarios de igual forma serán la parte operativa de la empresa por cuanto contarán con un proceso esquematizado de labores para reducir tiempos y embotellamientos en el proceso

**El impacto** que ocasiona la investigación es productivo por cuanto se optimizará el personal para cumplir los objetivos empresariales y mejorar los procesos técnicos y administrativos innovando cada proceso y utilizando eficientemente cada recurso empleado.

**Lo novedoso** de la investigación está en que hasta la actualidad no se ha desarrollado un trabajo similar al que se presenta, por lo que constituye algo nuevo para todo el colectivo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato.

**La factibilidad** del proyecto es viable, puesto que se cuenta con el apoyo de las directivos de la empresa, quienes han mostrado su interés y actitud de cambio, comprendiendo que hay que cambiar e innovar los procesos administrativos y técnicos para encaminar a la empresa dentro del proceso de mejora continua..

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general.**

- Analizar la influencia de la gestión del personal para la mejora continua de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- Establecer las estrategias que aplica la gestión del personal para el desarrollo del mejoramiento continuo empresarial.
- Identificar las herramientas de mejoramiento continuo que programa la empresa para el desarrollo productivo.
- Proponer un manual de funciones para el personal de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato para desarrollar el proceso de mejoramiento continuo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes investigativos**

Luego de la revisión de la información a continuación detallo los siguientes antecedentes investigativos:

MORALES, E (2009) “implementación de un plan de gestión de personal orientado a la mejora de los procesos de producción en una fábrica de alimentos” el objetivo fundamental es implementar un plan de gestión de personal orientado a la mejora continua de los procesos de producción de una fábrica alimenticia en la planeación del plan de gestión se determinaran los pasos a seguir para la implementación del plan mencionado mediante el establecimiento de estrategias basados en la realidad de la empresa y persiguiendo los objetivos planteados por la empresa el autor con esta investigación planteo el plan de gestión de personal de acuerdo a un cronograma predeterminado cumpliendo con las metas y los



planes programados estableciendo además procedimientos para la gestión de todas las etapas y fases del proceso. Se concluye es importante un plan de gestión de personal ya que sería el punto de partida para alcanzar mejores niveles de productividad involucrando a todos los clientes internos, formando grupos de trabajo, comprometiéndoles en el logro de los objetivos planteados.

BONILLA.D. (2010) “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño Laboral de la empresa MUSEYCA Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato” Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Técnica de Ambato. quien tiene como objetivos diagnosticar las necesidades que afectan el desempeño de los trabajadores, proponer nuevos patrones de evaluación del recurso Humano de la Empresa se concluye que la empresa no cuenta con una unidad de Recursos Humanos que de manera profesional, afronte las diversas actividades que en este ámbito se debe realizar, incluido el entrenamiento. De manera incipiente el supervisor de producción asume algo de esta tarea, lo cual técnicamente no es aconsejable.

La falta de organización en el lugar de trabajo es otro problema que se presenta debido a que las gavetas no están ubicadas en el lugar señalado, esto provoca que los trabajadores no realicen rápidamente su actividad debido al desorden existente.

ALEMAN G, 2008 “diseño de un plan de mejoramiento continuo planificación y control de la producción en la empresa prosisa” tiene por objetivo general diseñar un plan de mejoramiento continuo mediante la utilización de la herramienta de los 7 pasos del mejoramiento continuo para lograr garantías en el ordenamiento distribución y optimización de los recursos disponibles. Como metodología de investigación el autor realizo una análisis de la situación actual de la empresa para poder determinar dónde están los puntos más críticos y los más deficientes de todos los procesos productivos de la empresa.

El investigador ha concluido que los problemas encontrados en los diferentes procesos de la empresa han sido causantes de baja de producción ya que por muchos años los trabajadores lo han visto como parte de sus tareas diarias llegando a acostumbrarse a convivir con ellos, además, cuando se han propuesto mejoras por muchos años nadie ha hecho nada porque no existe una cultura de mejoramiento o por desmotivación a no ser escuchados además que la desorganización encontrada en la planta de producción es debida a la falta de controles existentes en la producción conllevando a todos los involucrados a realizar sus funciones de manera desorganizada con un gran desinterés en un mejor cumplimiento de los mismos.

El autor de la investigación ha concluido que para mejorar los procesos productivos se debe tener un control total de la producción para así organizarla y en cada paso del proceso productivo se tenga bien claro lo que se tiene que hacer quien con que cuanto como y duración de dicho paso para luego estandarizarlo y premiar la superación y mejora continua.

## **2.2 Fundamentación filosófica**

Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales, en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos, al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos. La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en comunidad de manera solidaria y equitativa y por eso es propicia la participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante el proceso de estudio. (Cajamarca Wilson, 2012)

El presente trabajo se ubicará en el paradigma Crítico-Propositivo porque es el que mejor interpreta la situación actual de la práctica administrativa en nuestro contexto y sobre todo supera la visión positiva de la administración empresarial, facilita y proyecta a la investigación a un cambio esencial de la realidad.

Es Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a causalidad lineal. Propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad. La investigación proporcionara directrices de una adecuada provisión de capital humano fundamentado en la productividad y competitividad condiciones indispensables para mejorar el rendimiento laboral que minimice la rotación y el ausentismo laboral.

### **2.2. 1 Fundamentación ontológica.**

Es la naturaleza de la investigación realizada, además es la creencia que mantiene el investigador con respecto esa investigación realizada, por ello los hechos se basan en los resultados que presente la investigación efectuada desde un punto de vista crítico. (Cajamarca Wilson, 2012)

El personal que existe actualmente al interior de la empresa es importante, pero la misma ha ido evolucionando constantemente, así como las percepciones que las personas tienen respecto al reclutamiento y selección de personal, ya que cada vez el mundo en el que vivimos va exigiendo cambios y exigencias que ayudan al desarrollo de una empresa.

### **2.2.2 Fundamentación Metodológica.**

Es el modo en el que el investigador obtiene la información de una realidad partiendo de supuestos para conocer de fondo el problema y poder brindar una alternativa de solución basándose en los resultados que arroje la investigación, por ello los supuestos son hipótesis que se deben comprobar a medida que la investigación se efectúe.

El proceso de investigación se lo realizará mediante el trabajo de campo aplicando técnicas de recolección de información como la encuestas al personal que labora dentro de la empresa en estudio, la finalidad de este trabajo investigativo, es aportar un sistema, involucrando al personal que se encuentra encargada de esta

área, para que ellos sepan, opinen y compartan criterios sobre las nuevas estrategias o a su vez apoyen a la implementación de un departamento especializado de recursos humanos, para de esta manera poder llegar a tener el personal idóneo para la empresa

## **2.3 Fundamentación legal**

### **CÓDIGO DE TRABAJO**

#### **Codificación 17**

**Registro oficial suplemento 167 de 16 de diciembre de 2005**

**Última modificación 26 de sep. 2012**

**Estado vigente 2013**

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Capítulo VI

De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las Bonificaciones y remuneraciones adicionales.

De las remuneraciones y sus garantías

**Art. 79.-** Igualdad de remuneración.- A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

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

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

**Art. 81.-** Estipulación de sueldos y salarios.- Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo 117 de este Código.

#### **Normas ISO 9004.**

##### **Aseguramiento de calidad y mejora continua.**

**Ar.t. 12.-** Las empresas deberán sostener un programa de mejoramiento continuo enfocado a la calidad en sus productos o servicios que garanticen el proceso de elaboración y oferta de productos y servicio, para lo cual se deberá conformar un comité de análisis y control de calidad.

**Art.45.-** Los productos o servicios que una empresa u organización brinde deberá, mantener controles estacionarios de calidad durante el proceso para garantizar el desarrollo del sistema productivo, para lo cual se deberá emplear una lista de chequeo de aspectos relacionados a la calidad total.

**Art. 345.-** El mejoramiento continuo en los procesos y la calidad de un servicio o producto elaborado deberá ser permanente e innovador aplicando normativa legal

vigente de ISO 9001, para lo que las empresas deberán mantener el estándar de calidad que permita certificar los servicios y productos.

### **Ley Orgánica del Servidos Publico LOSEP.**

**Vigente .-**

**23 de Julio del 2013.**

**Art. 52.-** De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;
- b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;
- c) Elaborar el reglamento interno de administración, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión de competencias laborales; h) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones.
- i) Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional;
- j) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan los servidores y servidoras a los usuarios externos e internos;
- n) Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones
- o) Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuos del Servicio Público.

**Constitución de la República del Ecuador (2012).**

**Vigente.-**

**CAPITULO SEXTO.**

**De la Gestión y desarrollo de personal.**

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción y gestión de personal en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativa, familiares, domestica, autónomas, y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentara la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

## 2.4 Categorías fundamentales

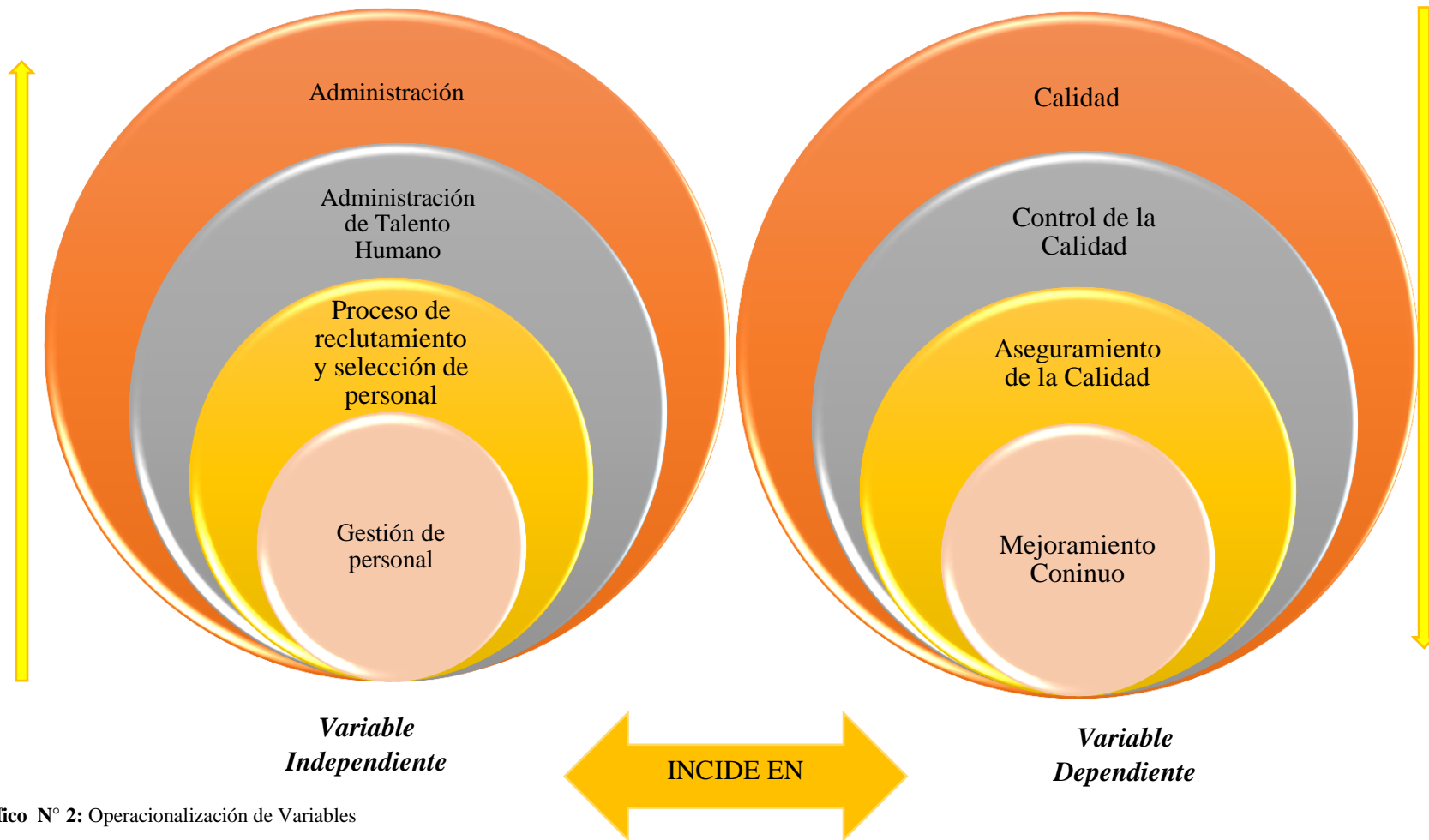


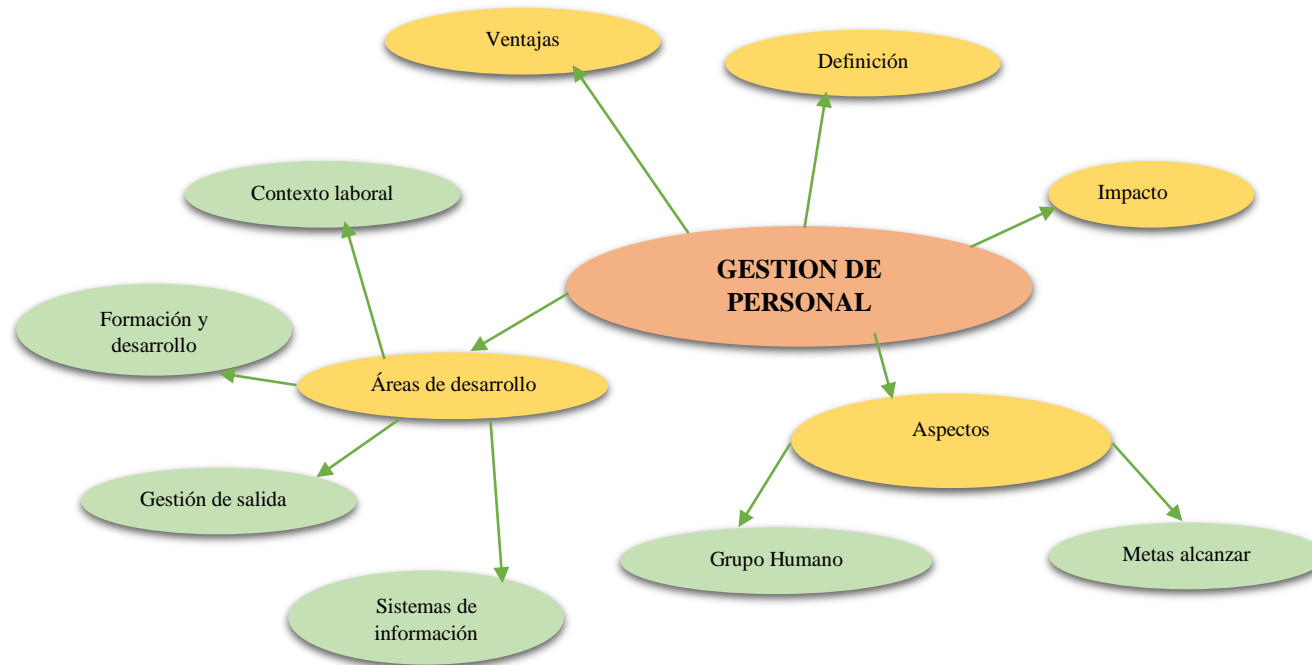
Gráfico N° 2: Operacionalización de Variables

Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación Directa



### 2.4.1 Constelación de ideas de la Variable independiente

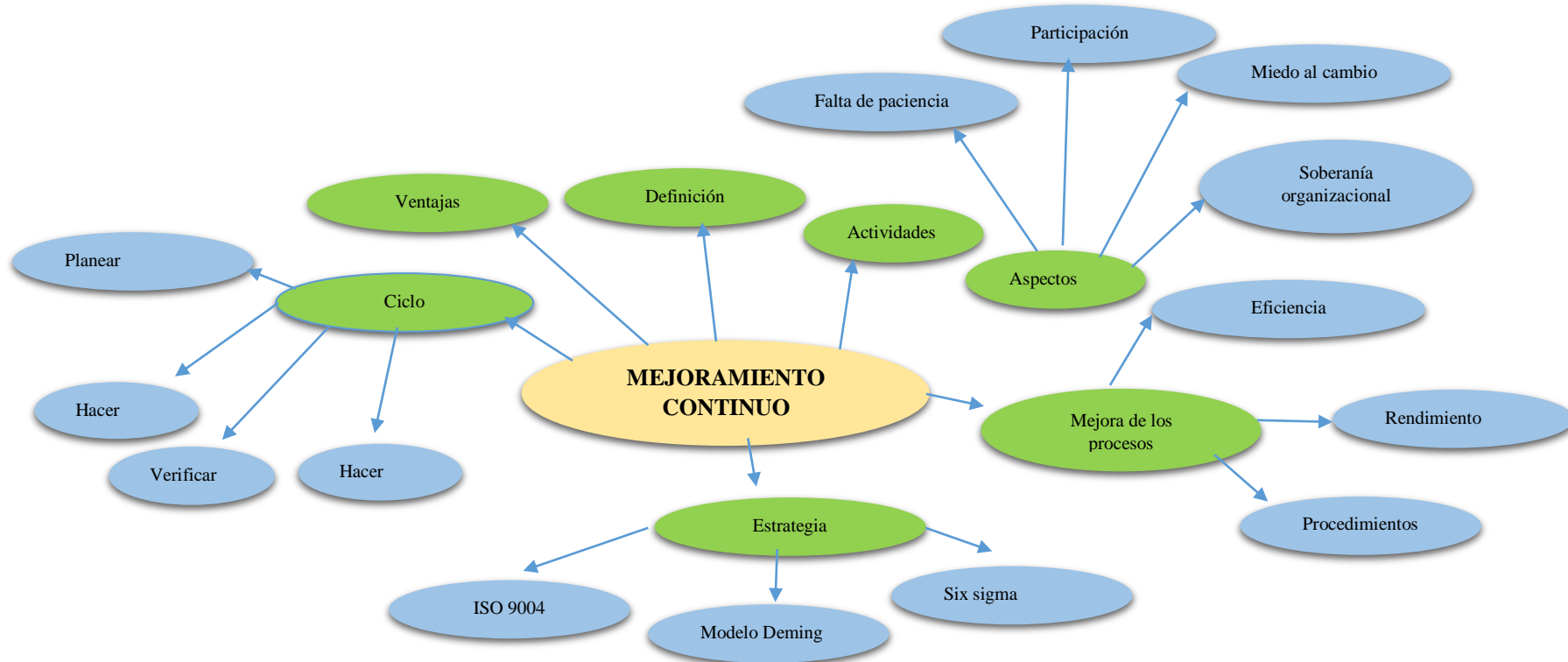


**Gráfico N° 3:** Constelación de ideas Variable Independiente

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

**2.4.2 Constelación de ideas de la Variable dependiente**



**Gráfico N° 4:** Constelación de ideas Variable Dependiente

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

## **VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **ADMINISTRACIÓN**

#### **Definición.**

Administración es la rama de la ingeniería, pues contesta de procesos, recursos para conseguir la culminación de las metas empresariales u organizaciones, por ello administrar es encaminar de forma objetiva los recursos empleados en un tiempo establecido, buscando ser productivo e innovando cada estructura de sus procesos (Castillejos Ricardo, 2013, pág. 34)

Es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos. (Hill William, 2012, pág. 18)

Es el proceso en el cual se dirige el camino de una organización guiado en la planificación, para la consecución de los objetivos empresariales, por ello el proceso de administrar es una planificación estratégica que busca la elección de una camino idóneo para administrar de forma eficiente los recursos. (Ford Henry, 2011, pág. 38)

La administración pública y privada busca en su contexto diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente, por esto la administración es el esfuerzo humano coordinado para obtener la optimización de todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos constitucionales, la administración desde el punto de manejo de personas está dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.

#### **Proceso administrativo**

La administración es el proceso de planificar dirigir y controlar las actividades de los miembros de una organización, así como también asegurar la correcta utilización de los

recursos existentes en la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos y las metas establecidas. (Vidal María, 2010, pág. 98)

El proceso de administrativo inicia en la planificación de las actividades a desarrollarse para ejecutarlas y posteriormente verificarlas y evaluarlas, el proceso administrativo tiene en su contexto el desarrollo y bienestar de una empresa, pues él se deposita las metas y objetivos institucionales para que las organizaciones puedan mantenerse e innovar sus procedimientos y procesos técnicos y administrativos.

### **Elementos de un proceso administrativo.**

Planificación.- Implica que los administradores piensen con anticipación en las metas y las acciones, y que base sus actos en algún plan, lógica y no en corazonadas.

Organización.- Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección.- Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a su mejor esfuerzo.

Control.- El gerente debe estar seguro que los actos de los miembros de la organización la conduzcan hacia las metas establecidas. El control entraña los siguientes elementos básicos. (Hidalgo Miguel, 2010, pág. 45)

Los cuatro elementos que componen el proceso administrativo son los ejes transversales de la administración, una planificación sin ejecución es un rumbo incierto de los procesos técnicos y administrativos, por ello una planificación debe estar acorde a las metas que la empresa desee alcanzar, por ello las organización de las actividades deber mantener un plazo de acción para que se pueda direccionar su esquemas y ejecución para ´poder realizar el control exhaustivo del proceso, mejorándolo, innovando haciendo del mismo un sistema rentable para la empresa, aprovechando de forma idónea cada uno de los recursos empleados.

## **Administración del personal.**

La administración de personal es un código sobre formas de organizar y tratar los individuos en el trabajo, de manera que cada uno de ellos pueda llegar a la mayor realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima de ellos mismos y de su grupo, y dando a la empresa de la que forman parte, una ventaja competitiva determinante, y por ende sus resultados óptimos. (Samudio Pablo, 2012, pág. 29)

La administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general, por ello no pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc., son parte del patrimonio personal del trabajador, las actividades de las personas en las organizaciones son, como se apuntó, voluntarias; pero, no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus trabajadores; por lo contrario, solamente contará con él si perciben que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma, las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los trabajadores de ellas prestan un servicio a cambio no sólo de remuneración económica y efectiva, sino de una estabilidad emocional, el total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento, los recursos humanos son escasos; no todo el mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. Por ejemplo, no cualquier persona es un buen cantante, un buen administrador o un buen matemático

## **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

### **Definición**

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado, no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. (Sevilla Sebastian, 2012, pág. 45)

La Administración del Talento Humano es la gestión institucional que encamina, control y ayuda a la selección de los perfiles de las personas para desempeñar funciones específicas dentro de una organización para garantizar su funcionamiento y satisfacer los requerimientos institucionales.

Es el arte de manejar el personal de forma eficiente buscando su rendimiento eficaz dentro de un sistema laboral, optimizando el recurso existente en la empresa, mejorando relativamente el rendimiento de las personas, sistema y cadenas de conexión laboral.

Las definiciones vertidas por los autores indican y resaltan que la Administración del Talento Humano es la ciencia y el arte de gestionar personas aprovechando al máximo el potencial logrando un mayor rendimiento y productividad a través de instrumentos de evaluación logrando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El talento humano debe ser idóneo para las áreas contratadas debe tener formación académica, experiencia, aptitudes, actitudes, destrezas, etc., a través de una buena gestión la empresa será más competitiva en el entorno y cumplirá con los intereses de los stakeholders. El talento humano en la actualidad debe asumir cambios organizacionales logrando que la empresa pueda posicionarse en el mercado e incrementa su participación.

### **Importancia de la administración del talento humano.**

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los

cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo. (Morán Xiomara, 2013 , pág. 57)

Anteriormente las empresa tradicionales no se preocupaban por el factor humano lo considerada como un aspecto irrelevante. Actualmente por los problemas con la administración del talento humano en las empresas surge la necesidad de implementar el departamento de talento humano con la finalidad de aprovechar el potencial de las personas logrando un mayor rendimiento y productividad para ello es importante brindar los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades, que exista un buen clima laboral, que se encuentren motivados y que la remuneración sea justa para el empleado para evitar un bajo rendimiento en sus trabajos. La gestión del talento humano hoy en día es un aspecto crucial en las organizaciones por que marca éxito de la empresa que depende directamente del capital humano el mismo que debe estar comprometido totalmente en su área de trabajo.

### **Impacto de la administración del talento humano en la empresa**

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas dela administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño. Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados, el talento humano, tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos. (Sevilla Sebastian, 2012, pág. 68)

El talento humano es indispensable en toda organización y a través de una correcta gestión se incrementa el nivel de productividad para el cual debe estar inmerso en un clima de trabajo agradable creando vínculos de compromiso y respeto con todos los miembros de la organización, para ello es importante tener el personal motivado para un mejor desempeño en sus áreas de trabajo y que sea

compensado a través de una remuneración justa y equitativa. Los colaboradores son la razón de ser de toda empresa (clientes internos) y son quienes se encargan del éxito de la empresa.

### **Filosofía de la administración del talento humano**

Uno de los factores que darán forma a la filosofía personal de cada empleado será la de la alta administración de la empresa para la cual trabaja. Aunque la filosofía de la alta administración puede o no ser explícita, generalmente se comunica por medio de sus acciones y se extiende a todos los niveles y áreas en la organización. (Ignasi Brunet Icart, 2010, pág. 45)

La filosofía administrativa engloba a la misión lo que es la empresa la visión a donde pretende llegar en un período determinado , el cumplimiento de los objetivos como organización y los valores corporativos por todos los miembros de la empresa, la importancia de la aplicación de valores organizacionales identifica a la empresa el rumbo que pretende alcanzar para ello es importante dar a conocer la filosofía a los stakeholders (accionistas, trabajadores, clientes y proveedores) para que exista mayor compromiso entre todos los miembros.

Es esencial el cumplimiento de la filosofía de la administración del talento humano desde los altos mandos generando un ambiente de confianza y seguridad logrando un mayor rendimiento y productividad en sus áreas de trabajo.

### **PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**

#### **Definición**

El reclutamiento de personal es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de ocupar cargos en una organización. El reclutamiento de personal es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa. (Yaule Ricardo, 2013, pág. 92)



Es en esencia un sistema de información, mediante el cual la empresa divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. (Galarza Gancino, Teorías del aprendizaje , 2012, pág. 123)

Estrategia mediante la cual las organizaciones buscan personal que cumpla con los requerimientos para ocupar un cargo y desempeñe sus funciones en forma eficiente, para lo cual el proceso de reclutamiento es un sistema sintetizado de personas. (Ilbay Carla, 2010, pág. 49)

Para los autores en la empresa es importante el proceso de reclutamiento y selección del personal con la finalidad de llenar un vacante disponible y que la persona sea idónea para el cargo requerido con el propósito de optimizar tiempo y recursos para la empresa. El reclutamiento es un proceso indispensable que debe realizarse cuidadosamente porque deben escoger al profesional competente, la persona encargada de la selección de talento humano debe verificar la información proporcionada por parte de los candidatos. Actualmente las empresas cuenta con el departamento de talento humano siendo los responsables del proceso de reclutamiento y selección del personal logrando resultados que satisfagan a los stakeholders, para ello lo puede realizar la selección a través de fuentes internas con la finalidad de promover al personal competente a un mejor puesto de trabajo, o por fuentes externas a través de una convocatoria donde el público en general puede participar de acuerdo a el perfil requerido. El reclutamiento y selección del personal son herramientas aplicadas para la admisión del personal de fuentes internas o externas de la empresa para ello debe ser evaluado y entrevistado los candidatos para la selección del profesional más competente y preparado.

### **Importancia del reclutamiento del personal**

El reclutamiento del personal es un proceso selectivo; mientras mejor sea el reclutamiento, más y mejores candidatos se presentarán para el proceso selectivo. Permite encontrar más y mejores candidatos; la capacidad de la empresa para atraer buenos candidatos depende de la reputación de la empresa, el atractivo de su ubicación, el

tipo de trabajo que ofrece. Permite contar con una reserva de candidatos a empleo; sin el reclutamiento no habría candidatos a ocupar las vacantes existentes en la empresa. (Perez Alexandra, 2014, pág. 68)

El reclutamiento es un proceso sistemático debido que tiene un orden lógico y también considerado como un proceso masivo mientras más candidatos mejor posibilidad de encontrar al personal más adecuado. La selección del personal es una técnica que permite escoger al mejor candidato o aspirante. Actualmente las empresas han implementado el departamento de talento humano que es esencial para la empresa quienes se encargan de la admisión del personal para ello es necesario la aplicación de pruebas y entrevistas para evaluar y escoger al candidato competente y mejor preparado que cumple con los requerimientos para el puesto vacante y finalmente proceder con la contratación.

### **Componentes del reclutamiento del personal**

El reclutamiento implica un proceso que varía según la organización. Consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Para lograr su cometido, el reclutamiento debe atraer suficiente cantidad de candidatos para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Además, consiste en realizar actividades relacionadas con la investigación e intervención en las fuentes capaces de proveer a la empresa el número suficiente de personas para conseguir los objetivos. El reclutamiento exige una planeación rigurosa constituida por una secuencia de tres fases: Investigación interna sobre las necesidades, investigación externa del mercado, métodos de reclutamiento por aplicar. (Gallegos Martin, 2013, pág. 23)

Talento humano tiene como objetivo principal gestionar el personal y diseñar los puestos de trabajos que requiere la empresa para ello la aplicación del proceso de reclutamiento del personal que se origina por diversos factores (ascenso, renuncia, jubilación, muerte) y que debe ser remplazado las vacantes existentes. Para lograr mejores resultados el proceso de reclutamiento debe atraer suficientes candidatos para que exista la posibilidad de encontrar al más adecuado. Es importante la aplicación de actividades de investigación con la finalidad de atraer el mayor número de aspirantes a través de la cartelera, medios de comunicación e internet.

Es primordial contar con una planificación rigurosa para la ejecución de la selección del personal previa planificación donde prevalezca el diagnóstico de las necesidades de la empresa, del entorno y de instrumentos de aplicación para el proceso de reclutamiento y selección del personal, toda la información obtenida debe ser notificada al jefe inmediato.

### **Ventajas del reclutamiento del personal**

Es más económico para la empresa, pues evita gastos de anuncios de prensa u honorarios de empresas de reclutamiento, costos de recepción de candidatos, costos de admisión, costos de integración del nuevo empleado. Es más rápido, evita las frecuentes demoras del reclutamiento externo, la expectativa por el día en que se publicará el anuncio de prensa, la espera de los candidatos, la posibilidad de que el candidato escogido deba trabajar durante el periodo de preaviso en su actual empleo, la demora natural del propio proceso de admisión. Presenta mayor índice de validez y seguridad, puesto que ya se conoce al candidato, se le evaluó durante cierto periodo y fue sometido al concepto de sus jefes y no necesita periodo experimental - en la mayor parte de las veces, integración ni inducción en la organización, o información amplia al respecto. Es una poderosa fuente de motivación para los empleados, pues éstos vislumbran la posibilidad del progreso en la organización, gracias a las oportunidades ofrecidas a quienes presentan condiciones para un futuro ascenso. Aprovecha las inversiones de la empresa en entrenamiento de personas que muchas veces sólo tiene su recompensa cuando el empleado pasa a ocupar cargos más elevados y complejos. Desarrolla un sano espíritu de competencia entre el personal, teniendo presente que las oportunidades se ofrecen a quienes demuestran condiciones para merecerlas. (Urgiles Abel, 2014, pág. 29)

El reclutamiento a través de las fuentes internas de la empresa es más económico, optimiza tiempos y recursos y el personal es evaluado cuidadosamente por el tiempo que lleva en la empresa donde se tiene un previo conocimiento acerca de la formación académica y destrezas debido a que un indicador que brinda mayor confianza y seguridad porque no necesita período de pruebas se estimula el buen desempeño del talento humano existente de la empresa promoviendo en crecimiento profesional y el desarrollo de un sano espíritu competitivo mientras que el reclutamiento a través de fuentes externas a la empresa requiere de más

tiempo, tiene mayores gastos en publicidad , admisión e integración del nuevo colaborador y necesita tiempo de prueba para dominar las actividades del puesto de trabajo

## **GESTIÓN DEL PERSONAL.**

### **Definición**

La Gestión de Personal como especialidad de la Administración de Empresa se reconoce como un área interdisciplinaria, y tiene como objeto de estudio y de acción la administración de las personas vinculadas directas o indirectamente a una empresa o conjunto de empresas, a partir de la búsqueda de una coherencia cultural mínima en su dimensión laboral. (Carlos Ledesma, 2013, pág. 56).

Es al aplicación de técnicas y métodos de manejar eficientemente al personal en benéfico de una empresa, organizaci'p0n, por ello los procesos de la gestión deben seguir un modelo de trabajo para esquematizar su situación y mejorar sus niveles de rendimiento y compromiso institucional. (Silva Edison, 2013 , pág. 57)

Es la acción de emplear hermanitas administrativas para conseguir resultados esperados, la gestión del personal en términos administrativos es la acción de manejar los procesos y seleccionar a sus empleados para cumplir con las metas empresariales. (Viera Cesar, 2012, pág. 11)

Para los autores es la acción de aplicar de herramientas o técnicas que ayudan aprovechar mejor el potencial de las personas, es una rama especializada de la Administración de Empresas cuyo propósito es crear un clima agradable de trabajo a través de la aplicación de valores donde prevalezca el principio de equidad al estar pendiente por el bienestar del trabajador y brindando un una remuneración y trato justo logrando un mayor rendimiento y productividad cumplimiento con los objetivos propuestos de la empresa. Para ello una administración adecuada del talento humano es responsabilidad del gerente de la organización y el departamento de talento humano debe asesorar a los altos mandos con la finalidad de mantener el orden y estimular al personal.

## **Impacto de la gestión de personal en la empresa**

El impacto que mantiene la Gestión del personal se incluye los cambios en la naturaleza de la misión de la organización, en el trabajo y en el sentido de la política global. Hay otras fuerzas que son internas a la organización (su cultura, su trabajo organizativo y el estilo de gestión); unas terceras se originan fuera de la organización y se relacionan con la economía global y otros cambios en la sociedad. Impulsos adicionales que favorecen cambios se derivan de la evolución del pensamiento sobre la gestión de los recursos humanos (la base conceptual) y de las herramientas prácticas que los gestores de los recursos humanos tienen disponibles (la evolución de la tecnología). En la primera instancia las estrategias de la gestión de los recursos humanos están afectadas directamente por la naturaleza cambiante de la misión, su trabajo y su estrategia global. (Hellen Perez, 2012, pág. 75)

Las estrategias de la gestión del talento humano deben estar enfocadas a los cambios organizacionales que es importante para permanecer en el mercado, y el capital humano debe estar presto a estos cambios logrando alcanzar las metas propuestas en la organización. El talento humano juega un rol importante en la organización pues otorga mayor vitalidad a la empresa a través de las funciones que realiza en su puesto de trabajo para ello es importante contar con un personal motivado para obtener mayor nivel de productividad. Es indispensable que las empresas enfrente estos cambios buscando alternativas y adoptar la mejor donde prevalezca el orden y la gestión del desempeño orientado al logro de los objetivos estratégicos.

## **Aspectos de la gestión de personal**

### **El grupo humano que dispone la empresa.**

Sus conocimientos y habilidades profesionales, representan un stock de recursos que ha de ajustarse en cada momento a las necesidades estratégicas de la empresa. El comportamiento cognitivo y relacional de los individuos y de los equipos, comprometido en el éxito de la empresa. El sistema de gestión estratégica de personal, que integra diferentes prácticas, más allá de su función técnico- administrativa, diseño de tareas y responsabilidades, entrenamiento, sistemas de retribución basados en el desempeño, etc. (Poveda Carlos, 2013, pág. 28)

Es importante la contratación de personal competente siendo capaz de adaptarse a los cambios constantes organizacionales para ello es importante que reúna con ciertos requisitos necesarios para un buen desempeño de sus funciones. La evaluación del desempeño es un indicador para conocer el progreso del trabajador en el área que ha sido contratado para ello es recomendable estimular el nivel de productividad de los colaboradores a través de un sistema de estimulación o de recompensas creando un ambiente de trabajo agradable y que exista mayor compromiso por parte del personal. Es esencial la participación del departamento de talento humano para que promueva el desarrollo de la gestión por competencias y brindando un óptimo ambiente de trabajo.

### **Metas de la Gestión de Personal.**

La gestión del Personal dentro de una organización pretende la participación en el diseño organizativo de la empresa, Responsabilidades sobre unidades de recursos humanos en otras entidades, Comunicación Interna, Integración en el plan estratégico empresarial, Presupuesto, inventarios y evolución de plantillas, Diseña estructura y escalas retributivas, Administración de personal y nóminas, Beneficios sociales. (Mendoza Labre, 2012, pág. 25)

Todas las áreas de la empresa se fijan metas con la finalidad de medir resultados para ello es importante la aplicación de herramientas a nivel interno de la organización como la elaboración de un plan estratégico, presupuestos, estudio de mercado que permiten aplicar estrategias de crecimiento para la empresa y estar pendiente a los cambios organizacionales, dentro del área de talento humano debe planificar, organizar, dirigir y evaluar a todo el personal existente en la organización con la finalidad de crear estrategias para incrementar la productividad a través de programas de formación y entrenamiento, desarrollar actividades que promuevan el bienestar con todos los miembros y que el gerente cumpla con los beneficios amparados en la Constitución.

## **Áreas de desarrollo de la Gestión de Personal.**

### **Contexto laboral**

Dentro del contexto laboral la gestión de operaciones busca la negociación de Convenios Colectivos, Relación con sindicatos, Compromiso vs/Disciplina, Prevención Riesgos Laborales. (Victor Lozada, 2012)

Dentro del código de trabajo y la constitución existe artículos dedicado al contexto laboral que regulan las relaciones existente entre empleadores y trabajadores donde es considerado el trabajo como un derecho y deber social que promueven el bienestar del trabajador y las sanciones por acometimiento de faltas para mantener un equilibrio organizacional y que sus derechos sean amparados evitando el abuso de poder, para el cual los empleadores debe cumplir con las leyes vigente y prevenir sanciones.

### **Formación y desarrollo profesional**

Dentro del desarrollo profesional la gestión de personal planifica acciones formativas, Diseña y contrata recursos formativos, realiza y ejecuta planes de desarrollo de personal. (Mendoza Labre, 2012, pág. 33)

La formación y desarrollo profesional promueve satisfacción personal y empresarial al contar con talento humano competente y preparado. La formación del personal debe ser prioridad de toda organización con la intención de actualizar y adquirir nuevos conocimientos necesarios para el desarrollo y éxito empresarial. A través de la formación la persona desarrolla capacidades y con ayuda del entrenamiento las va perfeccionado. La gestión de talento humano cumple con el ciclo administrativo porque planifica estrategias, organiza recursos, direcciona al personal y los evalúa periódicamente.

### **Gestión de salida de los recursos humanos**

En esta área de trabajo ña gestión de personal se encarga de los ceses voluntarios y despidos por diversas causas ocasionadas dentro o fuera de la organización,

tramite de jubilaciones y prejubilaciones de los operarios de la empresa. (Garcia Leonardo, 2013, pág. 45)

La salida del capital humano en la empresa se origina por diversos factores como la renuncia, despido, jubilación y la muerte de un colaborador y ese puesto disponible debe ser remplazado inmediatamente para lo cual el área de talento humano debe estar pendiente y reclutar al profesional más idóneo para el desempeño de las funciones por el cese voluntario e involuntario de un trabajador a través de fuentes interna o externas de la organización.

### **Sistemas de información y control**

Dentro del sistema de información y control la gestión de personal se encarga del seguimiento eficiencia, productividad de la organización en todos sus aspectos, analiza y controla la evolución y estructura de la plantilla del absentismo. (Marcia Perez, 2013, pág. 67)

El sistema de información y control del talento humano es indispensable para medir resultados a través de indicadores de gestión con la finalidad de incrementar el nivel de productividad de los trabajadores y detectar problemas y mejorar rápidamente sin ocasionar pérdidas significativas a la empresa para ello el responsable de talento humano debe estar preparado para efectuar la toma de decisiones e informar al jefe inmediato.

### **CALIDAD**

#### **Definición.**

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie, por lo cual la calidad es la garantía que brinda un producto o servicio a su cliente. (Weiers Veills, 2012 , pág. 112)



De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, la calidad es el rendimiento de un servicio o producto en un tiempo determinado. (Weiers Veills, 2012 , pág. 19)

La calidad es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc. (Zarmiento Lozada, 2011, pág. 123)

La calidad es conjunto de características inherente que debe cumplir con los requisitos establecidos logrando satisfacer las necesidades o expectativas de los clientes o consumidores. La calidad va a depender de la percepción de la persona referente a un producto o servicio si cumple o no con los estándares. La normalización dentro de la calidad total contiene especificaciones técnicas. Actualmente las empresas exitosas identifican que la calidad es una ventaja competitiva y que están comprometidos a satisfacer los requerimientos más exigentes de los clientes.

### **Calidad en el diseño del producto**

Para obtener productos y servicios de calidad, debemos asegurar su calidad desde el momento de su diseño. Un producto o servicio de calidad es el que satisface las necesidades del cliente, por esto, para desarrollar y lanzar un producto de calidad es necesario: conocer las necesidades del cliente, diseñar un producto o servicio que cubra esas necesidades, realizar el producto o servicio de acuerdo al diseño, conseguir realizar el producto o servicio en el mínimo tiempo y al menor costo posible. (Campos Davis, ECUARED, 2013, pág. 45)

El diseño de los productos y servicios son indispensables para la empresa asegurar su calidad para ofertarlos en el mercado con altos estándares de calidad que cumpla con los requerimientos y satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. La empresa debe estar enfocada en investigar acerca de las necesidades del cliente y el producto o servicio debe basarse en las exigencias de los clientes quienes son la razón de ser de toda organización, optimizando tiempo y recurso asegurando la calidad total del producto final ofertado en el mercado.

## **Sistema de calidad**

Se entiende por sistema de calidad el conjunto de directrices, políticas y requisitos que se deben satisfacer en una empresa con el fin de dar cumplimiento a los estándares de calidad definidos o acordados con el cliente para un producto o proceso. Los sistemas de calidad se diseñan para establecer y facilitar las tareas productivas de la empresa, mediante métodos relacionados con la actividad; que permiten controlar, evaluar y resolver de manera permanente el proceso operativo y los problemas inherentes, tomando en cuenta los aspectos directos e indirectos respecto de la calidad. (Hil Mack, 2013, pág. 73)

Un sistema de calidad debe estar enfocada a satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores de acuerdo al segmento de mercado que está interesado, para ello es importante realizar control de calidad en cada proceso (procesos productivos) y asegurar la calidad (servicios). aplicar un sistema de calidad promueve en la empresa a alcanzar, mantener y mejorar la calidad. El sistema de calidad reúne directrices con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad establecidos para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.

## **CONTROL DE LA CALIDAD**

### **Definición**

Son todos los mecanismos, acciones, herramientas realizadas para detectar la presencia de errores, la función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. (Carlos Ledesma, 2013, pág. 112)

El control de calidad es el proceso que consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada, el control de calidad es sinónimo de mejoramiento continuo de productos o servicios. (Weiers Veills, 2012 , pág. 19)

El control de la calidad es el proceso de verificar que un servicio o producto mantenga su nivel de utilidad, funcionamiento y rendimiento, para lo cual se debe elaborar sistemas de control permanente durante todo el proceso de ejecución de las acciones. (Sánchez Polivio, 2013, pág. 83)

El control de la calidad es la verificación los resultados con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad y evitar errores en los procesos para ello es importante la aplicación de herramientas básicas de acuerdo al tipo de proceso y área de la empresa que se encuentra como. Las siete herramientas para el control de calidad son: hoja de recogida de datos, histogramas, diagrama de Pareto, diagrama causa-efecto, estratificación, diagrama de dispersión y la gráfica de control las mismas que debe ser complementadas con otras técnicas o entre sí para adherir medidas correctivas en caso de existir errores.

### **Factores que inciden en el control de la calidad.**

Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio. Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas. Dimensión económica: intenta minimizar costos tanto para el cliente como para la empresa. (López María, 2012, pág. 50)

El control de calidad es considerada como una aliada estratégica de las empresas porque aseguran la mejora continua de la calidad, los factores que incurren en el proceso de control de la calidad son tres: la dimensión técnica que hace referencia a los aspectos científicos y tecnológicos, la dimensión humana que vigila las relaciones humanas potenciando un mejor ambiente de trabajo y la dimensión económica que pretende minimizar los elevados costos de fabricación del producto.

### **Parámetros del control de la calidad.**

Calidad de diseño: es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño. Calidad de conformidad: Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un

producto o servicio respecto a su diseño. Calidad de uso: el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable. El cliente es el nuevo objetivo: las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio. (Arango Miguel, 2012, pág. 78).

Es importante la aplicación de parámetros de control de calidad para detectar fallas durante el proceso productivo y mejorar la calidad de los proceso cuando sea necesario optimizando tiempo y recursos. La medición de los parámetros permite evaluar resultado a través de la calidad de diseño, producto en proceso y producto terminado para cumplir con las especificaciones técnicas y normas tanto nacionales como internacionales, para ello también está enfocada al cliente que es lograr la fidelización cumpliendo con requerimientos ofertando un producto y servicio confiable

### **Etapas de control de la calidad**

#### **Estrategias.**

Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener. (Cesar Panchana, 2012, pág. 88)

Las estrategias de calidad tiene como fin el cumplimiento de objetivos que se pretende alcanzar en relación a la calidad que están basadas en el cumplimiento de especificaciones técnicas normas en contexto internacional enfocadas al cliente con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas del cliente.

#### **Procesos.**

Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos. (Cesar Panchana, 2012, pág. 88)

Los procesos es un conjunto de actividades sistematizadas que cumplen con un fin para ello debe existir un control para evaluar los resultados obtenidos y verificar si cumple con los objetivos planificados, es importante la aplicación de estándares para ofertar productos y servicios de calidad

### **Recursos.**

Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad. (Cesar Panchana, 2012, pág. 88)

Los recursos existente son considerado todos los elementos que se encuentra bajo control de la organización y que ayudan al cumplimiento de los objetivos. El talento humano debe contar con recursos necesarios (materiales, financieros y tecnológicos) que sirva de apoyo para la ejecución de las funciones asignadas para ello es importante que la empresa disponga de los recursos al personal propiciando un ambiente de trabajo adecuado asegurando la calidad de los productos y al prestación de los servicios.

### **Estructura Organizacional.**

Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización. (Cesar Panchana, 2012, pág. 88)

### **Documentos.**

Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización, (Cesar Panchana, 2012, pág. 88)

La estructura organizacional tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, etc., que permita establecer funciones y departamentos mediante un orden y control alcanzado los objetivos propuestos la cual esta representada en un organigrama. La estructura organización es considerada una división de actividades de una empresa agrupados por áreas o departamento según se requieran.

## **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

### **Definición.**

El aseguramiento de la calidad, se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser. (Bautista Henry, 2013, pág. 23)

El aseguramiento de calidad dentro de la empresa es básicamente un sistema documental de trabajo, en el cual se establecen reglas claras, fijas y objetivas, sobre todos los aspectos ligados al proceso operativo, es decir, desde el diseño, planeación, producción, presentación, distribución, servicio posventa y las técnicas estadísticas de control del proceso y, desde luego, la capacitación del personal. Ello significa, vigilar que a lo largo de todo el proceso operativo se cumplan las instrucciones de trabajo, se respeten las especificaciones técnicas del servicio. Un sistema de aseguramiento de calidad se complementa con otros métodos y filosofías de calidad; en virtud de que los factores que abarca, permiten establecer un soporte documental para evaluar el desempeño de la empresa a partir de registros de calidad, mismos que sirven para obtener datos confiables y objetivos para mantener un control real y efectivo sobre el proceso operativo. El aseguramiento de la calidad es una metodología que está siendo aceptada por innumerables empresas y que ha mostrado sus bondades en las diferentes ramas industriales y de servicios.

### **Sistemas de aseguramiento interno de la calidad.**

Las normas que recogen las directrices para implantar sistemas de aseguramiento interno de la calidad son: UNE\*EN\*ISO 9000 “Sistemas de la calidad. Normas para la Gestión de la Calidad y el aseguramiento de la Calidad”. UNE EN ISO 9004 “Gestión de la Calidad y elemento de un Sistema de la Calidad”. LAQI 1000 "Latin American Quality Institute - Instituto de Desarrollo de Normas y Padrones de Calidad más importante de Latinoamérica" Latin American Quality Institute certifica a los Gerentes de Calidad de las principales organizaciones Latinoamericanas con el certificado de "Quality Assurance Manager". (Arocha Irina, 2012, pág. 80)

La ISO (International Standardization Organization) es la organización internacional encargada de normalizar los estándares en el mundo. La normativa

ISO es una recopilación de estándares de calidad que debe aplicar las empresas para un mejor desempeño en el entorno ofertando servicios o productos con calidad. Los parámetros de la calidad son requisito necesarios para cumplir con las expectativas de los grupos de interés.

### **Sistemas de aseguramiento externo de la calidad.**

Para el aseguramiento externo de la calidad de un producto o servicio existen diversas razones para mantener estándares y niveles de calidad entre ellas tenemos: mejoramiento interno, razones comerciales “marketing”, control y desarrollo de proveedores, exigencias legales o de nuestros clientes. (Arocha Irina, 2012, pág. 80)

El sistema de aseguramiento de la calidad son indicadores que miden la calidad del producto o del servicio que se está ofertando y que exige mayor control en cada proceso para evitar errores o mejorarlo para ello es necesario cumplir con las exigencias de los clientes quienes son la razón de ser de toda organización donde se debe satisfacer las necesidades, con los proveedores crear compromisos y cumplir con los plazos y formas de pago acordados, para que la empresa sea reconocida es indispensable contar con certificados internacionales de calidad para que logre tener más participación en el mercado.

### **Elementos de un sistema de aseguramiento de calidad.**

#### **Revisión del contrato**

Al establecerse una relación cliente-proveedor, el punto de partida y cierre de los acuerdos lo constituye el contrato. En él se concretan los intereses de ambas partes por establecer una relación de negocios y se establecen, en firme, los compromisos bilaterales. Según esta perspectiva, el contrato se convierte en el principal instrumento de negociación para ambas partes; manifiesta las necesidades ofertas, aptitudes, capacidades y experiencia de los contratantes, y detalla las expectativas implícitas y explícitas de cada una de las partes. (Terán Adrian, 2013 )

Es importante establecer acuerdos entre el cliente-proveedor y cumplirlos de la forma que ha sido pactado para evitar contratiempos. Para el cumplimiento del contrato es importante revisar los requerimientos del cliente. El contrato se

convierte en un elemento de negociación donde ambas partes establecen acuerdos y se detalla explícitamente los requerimientos como la información sobre el producto, consultas, devoluciones, atención de pedido, quejas con la finalidad de promover confianza y seguridad en el cliente interno o externo.

### **Registro de las especificaciones**

La entrega de especificaciones técnicas de los procesos o servicios son el modo en que el cliente indica al proveedor qué tipo de servicios o procesos necesita, definiendo tolerancias, y demás especificaciones que servirán de guía para el proveedor. Al llevar un registro y control adecuado de estos requerimientos, se puede revisar en todo momento que se está produciendo con exactitud lo que requiere el cliente. Además estos registros serán la base para aclarar cualquier duda o controversia que surja con el cliente respecto a los requisitos acordados para el proceso de elaboración. (Yanez Rocio, 2012 , pág. 39)

Las especificaciones técnicas de los proceso productivo o cuando prestas un servicio en donde el cliente indica al proveedor que tipo de producto o servicio necesita. Es importante llevar un registro y control acerca de las especificaciones que solicita el cliente servirán para verificar o aclara cualquier duda que se presentare respecto a los requisitos que ha solicitado

### **Control de insumos, productos o servicios proporcionados por el cliente**

Este requisito tiene el propósito de asegurar que los bienes o servicios que son propiedad del cliente o que son suministrados por él para incorporarse a los servicios o procesos, se manejen con base en un acuerdo previo de las condiciones de recepción, manipulación y aprovechamiento óptimo. De esa manera se garantiza para ambas partes que no habrá desorden, desperdicio, pérdidas innecesarias, negligencia o desinformación respecto del manejo de los bienes o servicios que se están entregando al proveedor. (Gonzales Victor, 2013, pág. 40)

El proceso de control de insumos, productos o servicios dirigido a los clientes debe ser con altos estándares de calidad y tiene como propósito que cumpla con los requisitos de las normas internacionales y nacionales. El proceso de control de los insumo durante todo el proceso productivo permite inspeccionar la materia



prima y los componentes que interviene para la elaboración de un producto y que cumplan con los patrones de la calidad. Además permite detectar si existe errores dentro de los proceso y solucionarlos a tiempo

## **MEJORAMIENTO CONTINUO**

### **Definición**

Significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso, es una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado. (Yanez Rocio, 2012 , pág. 45)

El método de Kaizen es el mejoramiento continuo cuyo propósito es fortalecer el nivel personal, social y empresarial donde estimula a tomar acciones cuando los resultados no son los planificados. Contribuye a mejorar los estándares de la calidad y que cada día es bueno para mejorar. Es importante para las empresas sean rigurosas y encontrar el problema y resolverlo inmediatamente y han optado por el método de la mejora continua como Toyota y Sony empresas japonesas que en la década de los 80 demostraron una mejora en sus procesos productivos

### **Importancia.**

La mejora continua radica su importancia porque permite optimizar procesos de trabajo en forma inmediata, orientadas hacia la satisfacción plena del cliente, logra en corto tiempo aumentar la productividad y rentabilidad global de la organización, despierta permanentemente la iniciativa y creatividad del personal, mediante equipos multisectoriales y disciplinarios de trabajo, Sistema permanente de trabajo que no tiene fin., Acostumbrar al personal a trabajar con indicadores de productividad y desempeño, es una herramienta efectiva de motivación y superación, Soporte de desarrollo para la ejecución del plan estratégico de la organización. (Carlos Ledesma, Estudios Socioeducativos, 2013, pág. 79).

La organización debe mejorar en todo momento mediante la aplicación de una política de calidad, las acciones correctivas y preventivas y la revisión periódica por parte de la dirección es importante para establecer un sistema de mejora continua en toda la organización con el propósito de alcanzar los objetivos

propuestos. Es necesaria la aplicación de indicadores de gestión para evaluar al talento humano y aumentar la productividad y el desempeño en sus funciones. Kaizen a través de este ciclo promueve la mejora continua en aspectos personales, sociales y empresariales donde se deben tomar acciones y mejorar en donde no existe conformidad con los resultados. Es vital la adopción de un sistema de gestión de calidad porque es considerada como una decisión estratégica de la organización.

### **Ventajas**

Las ventajas que permite tener la mejora continua son: Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales, consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles, si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas, incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones, contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos, permite eliminar procesos repetitivos. (Bombon Viviana, 2012, pág. 79)

A través de la mejora continua se evalúa resultados a corto plazo y optimizando los recursos de la empresa porque la dirección toma decisiones a nivel organizacional mejorando continuamente su eficacia con la aplicación de los patrones de la calidad. La aplicación de acciones correctivas permite tomar decisiones para eliminar errores y tomar medidas adecuadas. La organización debe asegurar la calidad de su producto y en caso de no cumplir con los patrones de la calidad es importante que se lo retire y someterse a una nueva verificación proporcionando productos que satisfagan las necesidades de los clientes. Es importante que la empresa realice una buena planificación y desarrollar procesos necesarios para la elaboración del producto o la prestación del servicio.

### **Actividades de mejoramiento continuo.**

Dentro de una organización las actividades básicas para el desarrollo de la mejora continua se pueden establecer ejerciendo las siguientes actividades: Obtener el compromiso de la alta dirección. Establecer un consejo directivo de mejoramiento.

Conseguir la participación total de la administración. Asegurar la participación en equipos de los empleados. Conseguir la participación individual. Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos). Desarrollar actividades con la participación de los proveedores. Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas. (Llerena Camila, 2013 , pág. 67)

Las actividades de mejoramiento continuo vincula a todos los departamento de la empresa desde la alta dirección hasta el nivel operativo donde promueva un mejor desempeño e incremente el nivel de productividad en sus puestos de trabajo a través de un ambiente adecuado brindando los recurso necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y manteniendo procesos de comunicación adecuados y sea eficaz. Debe existir un compromiso por todos los miembros de la organización (clientes internos) estableciendo políticas de calidad enfocada al desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la empresa y ofertando productos que cumpla con los requerimientos legales y reglamentarios (clientes externos).

### **Aspectos de trabajo para el mejoramiento continuo.**

#### **Soberbia organizacional**

La soberbia organizacional es un tipo de altanería o engreimiento compartido por los miembros de una organización que los hace pensar que no hay nada ni nadie en el mundo que amenace su posición de liderazgo dentro del mercado. Esa arrogancia lleva a una organización a creer que ya no hay nada que mejorar, que están para ser imitados por ser un modelo de empresa, que han alcanzado la cumbre y no hay nada más allá. Este engreimiento es el preludio de algo parecido a una paraplejia competitiva, el inicio del descalabro organizacional y de la maligna complacencia. (Brito Pablo, 2013, pág. 124)

#### **Miedo al cambio**

La resistencia al cambio es natural en el ser humano y, por consecuencia, en las organizaciones. El miedo a lo inexplorado inhibe hasta las más nobles intenciones. Sin embargo, es indiscutible que los tiempos modernos son tiempos de cambio. Es común escuchar que "la única constante es el cambio". La competitividad y el éxito empresarial son "blancos movibles", y ésta es una imagen que está ganando cada vez más aceptación en el mundo de los negocios. El enfoque ideal para lograr el liderazgo en los negocios es

reconocer que las expectativas y necesidades del mercado cambian a un ritmo mayor que la misma capacidad de respuesta de las empresas. (Brito Pablo, 2013, pág. 124)

El orgullo por parte de los altos mandos perjudican el nivel de productividad por parte del talento humano perdiendo participación del mercado al ofertar productos de acuerdo a los requerimientos en beneficio del nivel ejecutivo cuando deben estar enfocado en los requisitos de los clientes quienes determinan la aceptación o no del producto o el servicio. El ego presente en la organización conlleva a creer que ya no deben mejorar ningún aspecto en la empresa y que pueden ser imitados ocasionado que el sistema de gestión de calidad no avance y los resultados no sean en un futuro los esperados. El aumento del nivel de satisfacción del cliente y consumidores a través sistema de gestión de calidad eficaz de los procesos de mejora continua y el aseguramiento del cumplimiento de los patrones de la calidad por la aplicación de las normas internacionales

### **Falta de paciencia**

Desarrollar una verdadera cultura de mejoramiento continuo requiere de tiempo, de mucho esfuerzo, de la colaboración de toda la gente, y de mucho aguante antes de poder saborear sus frutos. Es algo parecido a la tarea de sembrar la tierra: primero hay que poner mucho trabajo en prepararla antes de poner la semilla, y una vez que se pone la semilla, hay un montón de trabajo, de desvelos, de riesgos, de inversión, etc. antes de poder recoger los frutos. Esto se puede entender muy bien. Pregúntele a un hombre de campo. Sembrar requiere de paciencia además del trabajo, por supuesto e inclusive de una buena dosis de fe, pues son muchos elementos que se deben dar para obtener los resultados deseados. Muchas veces se ha usado la expresión de "el milagro Japonés", refiriéndose al impresionante avance competitivo y el consecuente liderazgo de la industria japonesa en el mundo. No hay tal milagro. (Brito Pablo, 2013, pág. 124)

Los esquemas mentales de las personas ocasionan resistencia al cambio afectando el nivel de crecimiento personal. Actualmente debido al ritmo cambiante del entorno las personas debe estar preparadas y adaptarse a los cambios, en las organizaciones se establece estrategias de acuerdo al entorno cambiante. El liderazgo de una empresa permite reconocer las expectativas y necesidades del mercado cambiante y aplicar medidas para solucionarlos siendo la capacidad de

respuesta inmediata y efectiva, para ello debe estimular al capital humano con capacitaciones para que estén prestos a los cambios y tomen decisiones en base a ello.

### **Participación restringida de la gente**

El trabajo de toda persona dentro de una empresa debe tener dos componentes principales: Mantenimiento y Mejoramiento. Por un lado, el mantenimiento se refiere a realizar las tareas que ya se hacen bien y que son parte del aprendizaje organizacional, apeándose a los reglamentos y las políticas de la empresa, a los estándares, etc. Por otro lado, el mejoramiento se refiere a las actividades que se deben realizar para hacer mejor lo que ya se hace bien. En resumidas cuentas, la gente es la fuente del mejoramiento. Cuando los miembros de una organización pierdan su capacidad (o su interés, o ambos) de reconocer oportunidades de mejoramiento, en ese momento se puede declarar a la empresa cómo "clínicamente muerta", aunque aún pueda seguir operando por un tiempo determinado.

Todo cambio o implementación de un sistema requiere de paciencia debido al tiempo que necesita para logra el cumplimiento de los objetivos propuesto en la planificación, en la mayoría de los casos los directivos no desean implementar sistemas de calidad debido a la resistencia del talento humano al cambio y el tiempo que requieren para familiarizarse por ello optan por mantener una cultura tradicional donde la empresa trata de sobrevivir en el mercado. A través de capacitaciones permanentes al talento humano es útil para que la implementación de un nuevo sistema en la organización logre posteriormente los resultados esperados. La cultura japonesa es uno de los grandes ejemplos para las organizaciones porque es una muestra de una estructura sólida y del mejoramiento continuo en sus procesos.

### **Ciclo de la mejora continúa**

#### **Planear**

Establecer los planes. *Planificar*, programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora. (Arango Miguel, 2012, pág. 81)

La primera fase de ciclo de la mejora continua consiste en la preparación de actividades que se a ejecutar, dichas actividades deben ser analizadas, fijar objetivos que se pretenden cumplir y realizar una propuesta para la mejora, todo proceso necesita de una previa planificación y verificar el cumplimiento de los objetivos

### **Hacer**

Llevar a cabo los planes. *Desarrollar (hacer)*, implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos. (Cesar Panchana, 2012, pág. 88)

Ejecutar todo lo que está establecido en la planificación para ello se debe desarrollar cada actividad programada, es importante que cada fase sea controlado para evitar errores al finalizar el proceso y en caso de existir equivocaciones es necesario corregirlos o iniciar el proceso nuevamente cumpliendo con los estándares de calidad

### **Verificar**

Verificar si los resultados concuerdan con lo planeado. Comprobar, y Verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente. (Bautista Henry, 2013, pág. 23)

Constatar los resultados obtenidos es conforme con la planificación realizada previamente para ello es importante revisar cada actividad si se ha cumplido correctamente y si se ha alcanzado los objetivos propuestos y en caso de no concordar el resultado obtenido con la planificación es recomendable revisar minuciosamente cada etapa para encontrar el error y volver al inicio.

## **Actuar**

Actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar. Actuar, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos. (Paucar Cesar, 2012, pág. 45)

Es la última etapa de la mejora continua consiste en tomar medidas de corrección ante los problemas existentes en caso de existir para ello es ideal la revisión de cada etapa del proceso actuar rápidamente para cumplir con lo objetivo planteados en la planificación y al cumplir con las expectativas encontrar nuevas mejoras.

## **Estrategias de mejora continua**

### **Ciclo de Deming**

El ciclo de Deming es la base de la gestión de los proyectos de mejora de la calidad total y mejora continua, describe un proceso continuo que se articula a través de proyectos de mejora de la Calidad Total, que son gestionados por la estructura organizativa para la mejora de la Calidad Total (comité de Calidad Total y equipos de mejora), desarrollándose en tres fases: análisis, implantación y seguimiento. Básicamente consiste, en la aplicación de acciones de mejora y su posterior seguimiento, a partir de la, planificación del propio bucle (plan de acción) y el estudio del estado de situación en base a la identificación de áreas susceptibles de mejora (puntos de no calidad) y a los resultados de los indicadores de la Calidad. (Yanez Rocio, 2012 , pág. 39)

En ciclo de Deming está enfocada a la calidad total y a la mejora continua para ello es importante la aplicación análisis, implantación y seguimiento en cada proceso con la finalidad de no presentar errores en los procesos ejecutados y lograr el cumplimiento de los objetivos planteados. El círculo de Deming es un sistema de gestión de calidad basados en el cumpliendo de requisitos de los clientes, legales y reglamentarios como una estrategia para lograr un mejoramiento efectivo en los proceso de planificar, hacer, verificar y actuar entregando productos o prestando de servicio de calidad. Es vital la implementación de un sistema de mejora continua como una decisión estratégica por parte de la alta dirección.

## **Etapas del mejoramiento de los procesos**

### **Eficiencia**

La eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc. (Zarmiento Lozada, 2011, pág. 123)

La eficiencia es la capacidad para conseguir un fin determinado mediante la optimización de los recursos disponibles de la empresa (humanos, materiales, financieros, tecnológicos). En las organizaciones es importante el uso correcto de los recursos evitando desperdicios que conlleva a elevados costos de fabricación o para la prestación de un servicio.

### **Rendimiento**

La palabra rendimiento refiere el producto o la utilidad que rinde o da una persona o cosa. Poniéndolo de alguna manera en términos matemáticos, el rendimiento sería la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar al mismo. (Arocha Irina, 2012, pág. 80)

El rendimiento hace referencia al producto o al desempeño que rinde una cosa o persona, para ello debe ser evaluado periódicamente para impulsar a mejorar el nivel de productividad del talento humano, y en los productos la aplicación de acciones de mejora en los procesos en caso de requerirlo con la finalidad de brindar productos o prestar servicio con estándares de calidad.

### **Procedimientos**

Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de



acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. (Marcia Perez, 2013, pág. 67)

Los procedimientos son un conjunto de planes específicos que se efectuará en el futuro con un orden lógico para el manejo de actividades, es sistemático debido a que cada actividad tiene una secuencia de las acciones requeridas y toda tarea a realizar afecta a cada actividad por ello es importante el control en cada etapa para verificar los resultados y el cumplimiento de los objetivos planificados.

## **2.5. HIPÓTESIS**

**H1:** La aplicación de un manual de funciones para el personal mejorará el proceso continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato

**H0=** La aplicación de un manual de funciones para el personal no mejorará el proceso continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Gestión de personal

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Mejoramiento continuo

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Enfoque de la investigación**

El Enfoque significa que los patrones básicos de obtención de conocimiento nuevo son exactamente los mismos en todas las Ciencias, diferenciándose cada una de ellas únicas y exclusivamente en las formas específicas de alcanzar dichos objetivos, el enfoque de la investigación ayuda a evaluar las variables de estudio desde diversos puntos de análisis e investigación. (Pérez Emili, 2008, pág. 45)

El enfoque de la presente investigación será cualitativo. Gracias al paradigma cualitativo se podrá observar el entorno para comprender el problema objeto de estudio.

El proceso de investigación con métodos cualitativos permitirá utilizar técnicas que tienen una base cualitativa, como la discusión en grupo, historias de vida,

observación operativa de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato. El investigador estudió la realidad de la presa desde el interior de sus instalaciones.

Los métodos de investigación cualitativos sirvieron para evaluar estudios cuantitativos en los casos de validación de encuestas para que los resultados no se queden sólo en escala numérica y porcentaje.

Como método principal de investigación, los métodos cualitativos ofrecieron un amplio espectro de posibilidades de investigación, mediante la conjugación de varias técnicas de investigación.

### **3.1. Modalidad básica de la investigación**

#### **Aplicada**

La Investigación Aplicada se orienta a la resolución de problemas cotidianos. En esta modalidad podemos encontrar la innovación técnica, artesanal e industrial, educativa, entre otras modalidades. Lo importante en la Investigación aplicada es saber y hacer, describir, explicar y aplicar, encontrar la verdad y lograr la eficiencia, “tener la verdad y accionar”. El carácter utilitario es un criterio que orienta esta modalidad.” (Ferrari Oscar, 2010, pág. 78)

Dentro del desarrollo de la investigación se aplicó la modalidad práctica, en virtud de que se desarrolló un Modelo de Gestión de Personal, con actividades que ayuden al desarrollo de la mejora continua de la empresa, encaminando la mejora de la productividad y rentabilidad empresarial.

#### **Experimental**

La investigación experimental es aquella que manipula y controla variables de un problema para obtener respuestas en torno a una situación o acontecimiento particular; en este tipo de investigación se utilizan los principios, caminos y recursos de las ciencias naturales como la observación, la experimentación, la comprobación. Esto significa que el estudioso provoca situaciones para que se “dé” determinada situación. (Alexander Colón, 2013, pág. 87)

La investigación empleó la modalidad experimental, puesto que trabajó en la aplicación de estrategias de Gestión de personal incidiendo positivamente en el mejoramiento continuo de los procesos técnicos y administrativos de la empresa, encaminando la misma hacia un nuevo modelo de gestión .

### **3.2. Nivel o tipos de la investigación**

#### **Investigación exploratoria**

Esta investigación tiene por objeto ayudar a que el investigador se familiarice con la situación problema, identifique las variables más importantes, reconozca otros cursos de acción, proponga pistas idóneas para trabajos posteriores y puntualice cuál de esas posibilidades tiene la máxima prioridad en la asignación de los escasos recursos presupuestarios de la empresa. En pocas palabras, la finalidad de los estudios exploratorios es ayudar a obtener, con relativa rapidez, ideas y conocimientos en una situación. Es un tipo de investigación extremadamente útil como paso inicial en los procesos de investigación. (Weiers Veills, 2012 , pág. 104)

En la presente investigación se utilizará la investigación exploratoria en vista de que ésta permite que la investigadora pueda familiarizarse de mejor manera con el problema de estudio. El establecimiento de una relación continua con el entorno permitirá que se logre comprender las causas que producen el problema y generar alternativas para dar solución al mismo. Mediante la profundización del conocimiento se podrá plantear el problema y formular la hipótesis de una mejor manera.

#### **Investigación descriptiva**

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Deobold James, 2013 , pág. 65)

La investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describe los datos. El objetivo de la investigación descriptiva Consiste en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limitó a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. El investigador no será un tabulador sino que recoge los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponiendo y resumiendo la información de manera cuidadosa y luego se analiza minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

### **Investigación por asociación de variables**

Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relacionado entre las dos variables la variable independiente y la variable dependiente. (Landázuri Marco, 2012 , pág. 86)

En la presente investigación se utilizará la investigación correlacional, ésta permitirá medir el grado de relación existente entre las variables que forman parte del problema de investigación. Es correlacional puesto que únicamente examina las asociaciones pero no las relaciones causales, donde los cambios producidos en una de las variables afectan directamente a la otra variable.

### 3.3. Población y muestra

#### Población y muestra

La población considerada para la presente investigación consta de personal administrativo y operativo de la empresa PREPLAST

POBLACIÓN	MUESTRA	PORCENTAJE
<b>Administrativos</b>	10	6,25%
<b>Operativos</b>	20	93,75%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N: 1** Población y muestra

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

#### 3.3.1 Muestra.

La población de estudio es una población finita, por lo que se tomará en consideración toda la población para el proceso de investigación, para adquirir un mayor nivel de confiabilidad dentro de la investigación, por lo que no requiere realizar un cálculo de muestreo para la ejecución de la investigación.

### 3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Variable Independiente:** Gestión de personal

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Es una estrategia empresarial de elegir al personal para ocupar una vacante o puesto de labor existente dentro de un proceso productivo para el cumplimiento de objetivos empresariales.	Estrategia	<ol style="list-style-type: none"> <li>Operativas.</li> <li>Empresariales.</li> </ol>	<p>1.- ¿La gestión de personal de la empresa se basa en estrategias operativas y empresariales para la selección de sus operarios?</p>	<p><b>Técnicas</b> Encuesta clientes internos</p> <p><b>Instrumento.</b> Cuestionario clientes internos</p>
	Proceso	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reclutamiento de personal</li> <li>Selección de personal</li> <li>Asignaciones de funciones.</li> </ol>	<p>2.- ¿Los procesos administrativos de la empresa son ágiles debido a la gestión de su personal?</p> <p>3.- ¿La gestión de personal de la empresa selecciona personas idóneas para el proceso técnico?</p>	
	Productivo	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nivel de recurso humano, tecnológico, material.</li> </ol>	<p>4.- ¿La gestión de personal ha mejorado el nivel de productividad empresarial en virtud al servicio que sus operarios brindan?</p> <p>5.- ¿Los recursos se optimizan en razón de la correcta selección de personas que realiza la gestión de personal?</p>	

**Cuadro N: 2** Operacionalización de variables

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Variable Dependiente:** Mejora Continua

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Es la innovación de los procesos de producción para la optimización de los recursos para establecer un sistema productivo eficiente y eficaz para mejorar los niveles e indicadores de rentabilidad.	Innovación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adquisición de maquinaria con tecnología de punta.</li> <li>2. Capacitaciones constantes al personal.</li> </ol>	<p>¿La mejora continua de la empresa se basa en la invocación de procesos productivos?                      ¿Son innovadores los métodos que emplea la empresa para el proceso de mejora continua de su producción?                      Los niveles de producción de plantas de inyección PET y coreas de suela ha mejorado gracias la mejora continua del proceso que tiene la empresa?                      ¿El recurso humano aporta positivamente para el proceso de mejora continua de la empresa?                      La mejora continua del proceso productivo se la empresa se debe al recurso tecnológico empleado en el proceso?</p>	<p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario estructurado</p>
	Producción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plantas PET</li> <li>2. Suelas de correa</li> </ol>		
	Recursos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Humano</li> <li>2. Tecnológico</li> <li>3. Económico</li> </ol>		



### 3.5. Plan de recolección de la información.

Es importante destacar que los métodos de recolección de datos, se pueden definir como: el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener en debida forma los datos necesarios que permita lograr los objetivos del estudio. De modo que para recolectar la información hay que tener presente:

1. Seleccionar un instrumento adecuado el cual debe ser válido y confiable para que la información tenga los debidos resultados y aplicar el mismo.
2. Organizar las mediciones obtenidas, para poder analizarlos.

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿De qué personas u objetos?	Personal administrativo de la empresa PREPLAST
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Gestión de personal y Mejora continua
4.- ¿Quién?	Investigador
5.- ¿Cuándo?	Enero – Diciembre del 2014
6.- ¿Dónde?	Empresa PREPLAST
7.- ¿Cuántas veces?	Pruebas piloto y definitiva, y las veces que sean necesarias.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado
10.- ¿En qué situación?	Instalaciones de la empresa PREPLAST

**Cuadro N: 4** Plan de recolección de la información

**Elaborado por:** Xavier Benavides

### **3.6 Plan de procesamiento de la información**

1. Revisión Crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
2. Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
3. Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
4. Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para realizar la recolección de la información y de los datos se ha utilizado como instrumento el formulario de encuesta, y la cual ha sido aplicada a 30 personas que laboran en la empresa PREPLAST.

#### **4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Encuesta sobre el desarrollo de un Modelo de funciones del personal con el propósito de lograr el mejoramiento continuo de la empresa.

## ENCUESTA AL PERSONAL

**Pregunta 1.-** ¿La gestión de talento humano de la empresa se basa en estrategias operativas y empresariales para la selección de su personal?

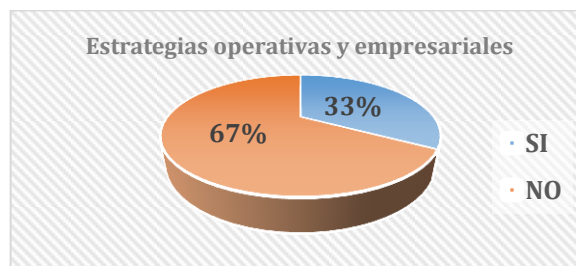
**Cuadro N: 5** Estrategias operativas y empresariales

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	20	67%
NO	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

**Gráfico N° 5:** Estrategias operativas y empresariales



**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

### Análisis

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que el 67% considera que la gestión de talento humano se basa en estrategias operativas y empresariales para el proceso de selección de su personal y el 33% considera que no, actualmente la empresa mantiene alguna estrategias que ayudan al desarrollo de la selección del personal para las vacantes.

### Interpretación

La Gestión de Talento Humano actualmente no aplica estrategias operativas y empresariales para la selección del personal lo que no permite llenar las vacantes existentes en función a las necesidades que requiere el puesto de trabajo, esto incide en el no aprovechamiento de los recursos por lo que el sistema se vuelve improductivo disminuyendo el rendimiento empresarial, esto sucede en vista de que la empresa no cuenta con un plan de manejo y selecciona miento de personal.

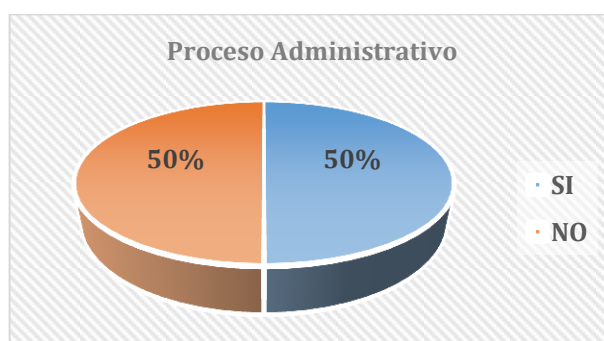
**Pregunta 2.-** ¿Los procesos administrativos de la empresa son ágiles debido a la gestión de su personal?

**Cuadro N° 6** Proceso Administrativo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	15	50%
NO	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Xavier Benavides  
Fuente: Investigación Directa

**Gráfico N° 6:** Proceso Administrativo



Elaborado por: Xavier Benavides  
Fuente: Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que el 50% considera que los procesos administrativos de la empresa son ágiles debido a la gestión de su personal y el 50% considera que no, este alto porcentaje que conlleva a no cumplir con los objetivos planificados por la empresa y no sea explotado el potencial del profesional al máximo.

### **Interpretación**

Los procesos administrativos de la empresa no son ágiles y oportunos en el desarrollo de sus funciones en razón de que no se cuenta con un personal seleccionado en forma idónea en base a las características requeridas por el cargo, esto hace que los procesos administrativos no sean eficientes ni efectivos disminuyendo la productividad operativa de la empresa.

**Pregunta 3.-** ¿La gestión de personal de la empresa selecciona personas idóneas para el proceso operativo?

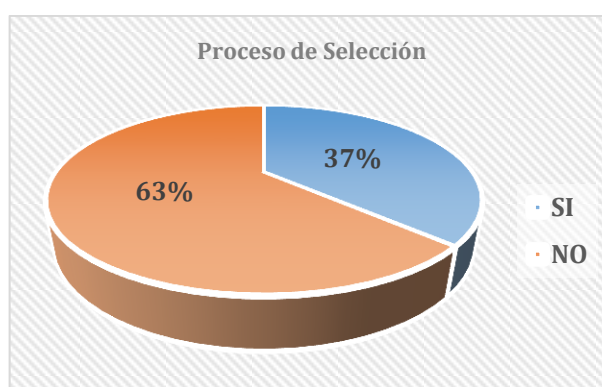
**Cuadro N° 7** Proceso de Selección

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>SI</b>	11	37%
<b>NO</b>	19	63%
<b>Total</b>	30	100 %

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

**Gráfico N° 7:** Proceso de Selección



**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que un 37% considera que la gestión de personal de la empresa selecciona personas idóneas para el proceso operativo y el 63% considera que no, el proceso de selección del personal operativo en la mayoría de los casos no es acorde al perfil requerido por la empresa porque son contratados por el nivel de preparación limitado y la experiencia que poseen para que la remuneración sea mínima.

### **Interpretación**

Actualmente la Gestión de Personal de empresa no selecciona personas idóneas para el cargo por cuanto no cuenta con un manual de funciones que ayude a seleccionar los perfiles que requiere el cargo a ocuparse, la no existencia de un manual de funciones permite que se seleccione profesionales de forma imprevista y que en muchos casos no se ajustan a la exigencia que requiere el cargo a ocupar.

**Pregunta 4.-** ¿La gestión de personal ha mejorado el nivel de productividad empresarial en virtud al servicio que sus operarios brindan?

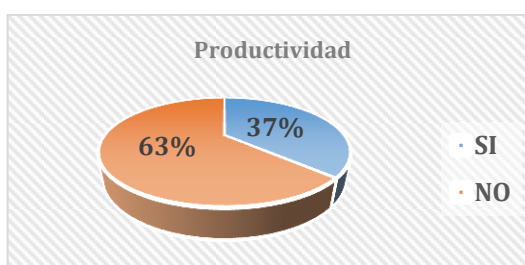
**Cuadro N: 8** Productividad

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>SI</b>	11	37%
<b>NO</b>	19	63%
<b>Total</b>	30	100%

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

**Gráfico N° 8:** Productividad



**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que un 37% considera que la gestión de personal ha mejorado el nivel de productividad empresarial en virtud al servicio que sus operarios brindan y el 63% considera que no. Al no existir un control adecuado en el proceso de selección de personal es mínimo el nivel de productividad empresarial ocasionado pérdidas significativas para ello el gerente debe aplicar estrategias enfocadas a motivar a todo el personal

### **Interpretación**

La actual Gestión de Personal de la empresa no ha influenciado en el desarrollo productivo de la empresa por cuanto la selección del personal no se la realiza en forma idónea y acertada al cargo existente en la empresa, esto incide en el bajo nivel de productividad operativa lo que genera desperdicio de recursos en la empresa.

**Pregunta 5.-** ¿Los recursos se optimizan en razón de la correcta selección de personas que realiza la gestión de personal?

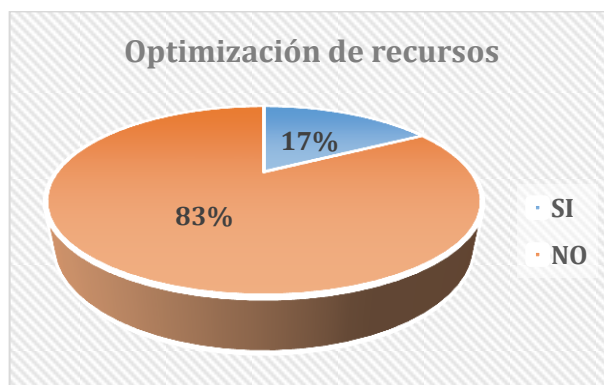
**Cuadro N: 9** Optimización de recursos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	5	17%
NO	25	83%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación Directa

**Gráfico N° 9:** Optimización de recursos



Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que un 17% considera que los recursos se optimizan en razón de la correcta selección de personas y el 83% considera que no. Existe un alto nivel de desperdicios de los recursos de la empresa por la contratación del personal en el área operativa que no está familiarizados con las funciones desempeñadas en la empresa.

### **Interpretación**

Los recursos al interior de la empresa no son aprovechados de forma correcta en su mayoría por los operarios técnicos y administrativos, esto en muchos de los casos sucede por desconocimiento de las funciones ha desempeñar en su puesto de trabajo, esto indica que la persona selecciona no cumple con el perfil del cargo.



**Pregunta 6.-** ¿La mejora continua de la empresa se basa en la invocación de procesos productivos?

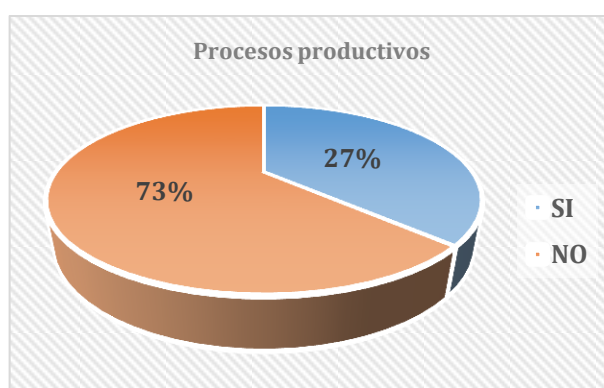
**Cuadro N: 10** Procesos productivos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	8	27%
NO	22	73%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

**Gráfico N° 10:** Procesos productivos



**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que un 27% considera que la mejora continua de la empresa se basa en la invocación de procesos productivos y el 73% considera que no. La mejora continua fortalece cada uno de los procesos estratégico, operativos y de soporte de la empresa que debe ser evaluado para lograr el cumplimiento del ciclo administrativo para ello es importante tener un buen clima laboral donde el personal este motivado y logre desempeñar sus funciones incrementando los niveles de productividad.

### **Interpretación**

La mejora continua de la empresa es de bajo nivel por cuanto no se ha innovado tecnológicamente los procesos, esto no permite que la empresa mejore sus niveles de producción y productividad en función a que no se reduce tiempos de trabajo, embotellamientos en los procesos, cruces de línea y desperdicio de materia prima.

**Pregunta 7.-** ¿Son innovadores los métodos que emplea la empresa para el proceso de mejora continua de su producción?

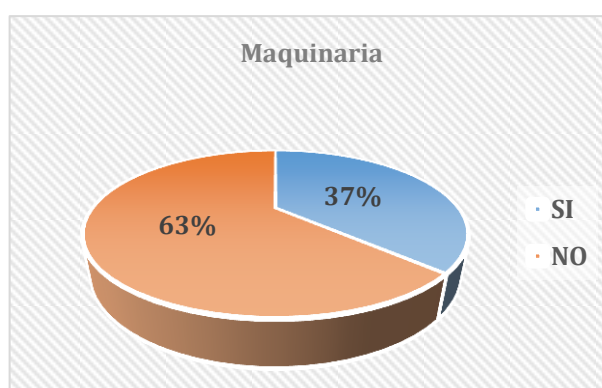
**Cuadro N° 11** Métodos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>SI</b>	11	37%
<b>NO</b>	19	63%
<b>Total</b>	30	100%

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

**Gráfico N° 11:** Métodos



**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que un 37% considera que es innovador los métodos que emplea la empresa para el proceso de mejora continua de su producción y el 63% considera que no. Al considerar el personal que los métodos de mejora no son innovadores indica que la maquinaria, los equipos y las herramientas están deteriorados ocasionando que baje el nivel de productividad en todas las áreas existentes de la empresa conllevando a que pierda participación en el mercado.

### **Interpretación**

La empresa actualmente no sostiene un proceso de innovación para desarrollar su mejoramiento continuo lo que no permite establecer nuevas metas de producción y mejorar sus indicadores, esto limita su desarrollo empresarial y mercado meta.

**Pregunta 8.-** Los niveles de producción de plantas de inyección PET y coreas de suela ha mejorado gracias la mejora continua del proceso que tiene la empresa?

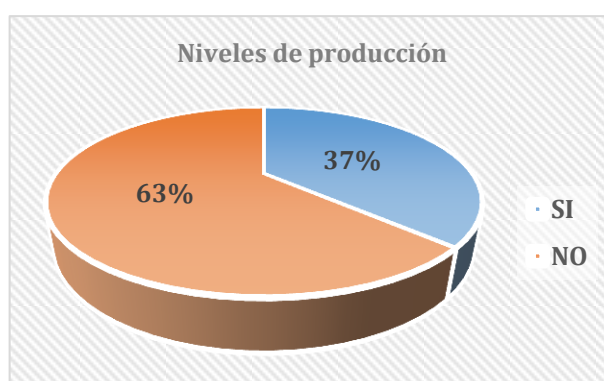
**Cuadro N° 12** Niveles de producción

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	11	37%
NO	19	63%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación Directa

**Gráfico N° 12:** Niveles de producción



Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que un 37% considera que los niveles de producción y el 63% considera que no. Actualmente existen bastantes problemas en los procesos de producción al no existir un control de calidad en cada proceso presentando retrasos en la producción y deteriorando la calidad del producto.

### **Interpretación**

El nivel de producción actual de la empresa no ha mejorado por cuanto no se ha desarrollado un proceso sistemático y mecanizado de mejoramiento continuo, por lo que el nivel de producción no ha podido incrementar mantenido su índice de productividad, esto no permite crecer a la empresa y mejorar su proceso de manufactura reduciendo así la posibilidad de ser una empresa competitiva.

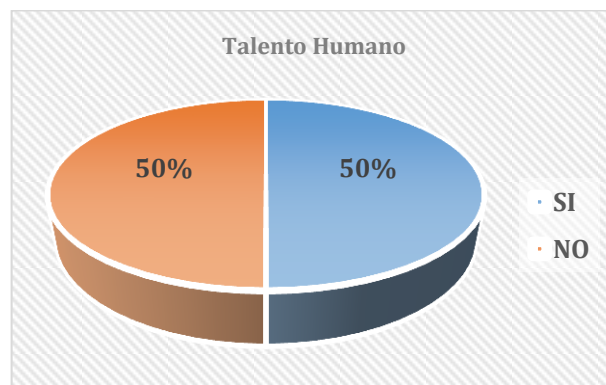
**Pregunta 9-** ¿El Talento Humano aporta positivamente para el proceso de mejora continua de la empresa?

**Cuadro N: 13** Talento Humano

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>SI</b>	15	50%
<b>NO</b>	15	50%
<b>Total</b>	30	100%

**Elaborado por:** Xavier Benavides  
**Fuente:** Investigación Directa

**Gráfico N° 13:** Talento Humano



**Elaborado por:** Xavier Benavides  
**Fuente:** Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que el 50% considera que el talento humano aporta positivamente para el proceso de mejora continua de la empresa y el 50% considera que no. El talento humano es el motor de la empresa debido a que conlleva al éxito o al fracaso de la organización para ello es importante contar con un personal capacitado y motivado que sea capaz cumplir con las exigencia.

### **Interpretación**

El personal que labora en la empresa no se encuentra comprometida con sus funciones, y en muchos casos desconocen de las funciones del cargo por lo que el talento humano de la empresa no contribuye en el desarrollo empresarial, generando desperdicio de recursos y embotellando los procesos operativos y administrativos.

**Pregunta 10.-** ¿La mejora continua del proceso productivo de la empresa se debe al recurso tecnológico empleado en el proceso?

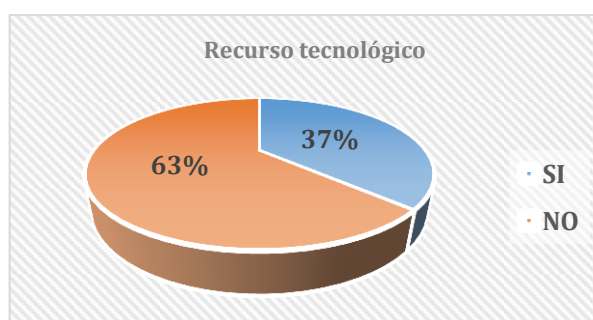
**Cuadro N: 14** Recurso tecnológico

Indicador	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>SI</b>	11	37%
<b>NO</b>	19	63%
<b>Total</b>	30	100%

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

**Gráfico N° 14:** Recurso tecnológico



**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación Directa

### **Análisis**

Realizada la encuesta al personal de la empresa PREPLAST, se determinó que el 37% considera que la mejora continua del proceso productivo de la empresa se debe al recurso tecnológico empleado y el 63% considera que no. El personal admite que existe desfase en el proceso productivo de la empresa al no contar con recurso tecnológico adecuado ocasionando que exista retraso en la entrega de pedidos para ello es importante la planificación, organización, dirección y control empresarial.

### **Interpretación**

El recurso tecnológico actual que emplea la empresa para el desarrollo de la mejora continua no es de primer orden, actualmente la empresa no mantiene tecnología de punta para el desarrollo de la producción, la empresa mantiene maquinaria de manejo manual y semi automáticas lo que no asiste innovar fácilmente los procesos y mejorar los niveles de productividad de la empresa.

## **4.2. Verificación de Hipótesis**

**Tema:** “La Gestión del Personal y su incidencia en el mejoramiento continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato.”

### **4.2.1. Variable Independiente.**

Gestión del personal

### **4.2.2. Variable Dependiente**

Mejoramiento continuo

### **Planteamiento de hipótesis.**

#### **Modelo lógico**

**H1:** La aplicación de un manual de funciones para el personal mejorará el proceso continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato

**H0=** La aplicación de un manual de funciones para el personal no mejorará el proceso continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato

#### **Selección del nivel de significación**

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de 0,05 confiabilidad del 95%

#### **Descripción de la población.**

Se ha seleccionado para el proceso de investigación al personal administrativo de la empresa el cual consta de 10 personas y 20 operativas.

#### **Especificaciones del estadístico.**

$$X^2 = \frac{(O-E)^2}{E}$$

## Frecuencias observadas

Cuadro N: 15 Frecuencias observadas

Pregunta 1	Pregunta 6		Total
	SI	NO	
Si	10	5	15
No	4	11	15
Total	14	16	30

Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación directa

## Frecuencias esperadas

Cuadro N: 16 Frecuencias esperadas

Pregunta 1	Pregunta 6		Total
	SI	NO	
Si	7	8	15
No	7	8	15
Total	14	16	30

Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación directa

## Resolución del Chi Cuadrado ( $X^2$ )

Cuadro N: 17 Resolución del Chi Cuadrado ( $X^2$ )

Fórmula:	$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
Pregunta 5	SI	10	7	-3	9	1,29
	NO	4	8	4	16	2
Pregunta 10	SI	5	7	-2	4	0,57
	NO	11	8	-3	9	1,13
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>30</b>			<b><math>X^2 = 4,99</math></b>

Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación directa

**Grado de libertad**  $= (C-1) \times (F-1)$

**Descripción:**

C= Número de columnas

F= Número de filas

**Resolución:**

**Grado de libertad**  $= (C-1) \times (F-1)$

**Grado de libertad**  $= (2-1) \times (2-1)$

**Grado de libertad**  $= 1 \times 1$

**Grado de libertad**  $= 1$

**Cuadro N: 18** Verificación del Chi-cuadrado ( $X^2$ )

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa ( $\alpha$ )				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84

Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación directa

**Análisis:**

Para la verificación del Chi cuadrado tomamos el valor calculado en los grados de libertad que en nuestro caso es 1 y lo comparamos con el grado de significación, en este caso lo tomamos el valor referente de  $\alpha = 0.05$ , y analizado dentro de la Cuadro el valor es de  $X^2_t = 3,84$

**Regla de decisión**

El valor de  $X^2_t = 3,84 < X^2_c = 10,95$  de esta manera se acepta la hipótesis alterna, es decir “La aplicación de un manual de funciones para el personal mejorará el proceso continuo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato”

**Elaboración de la campana de Gauss.**

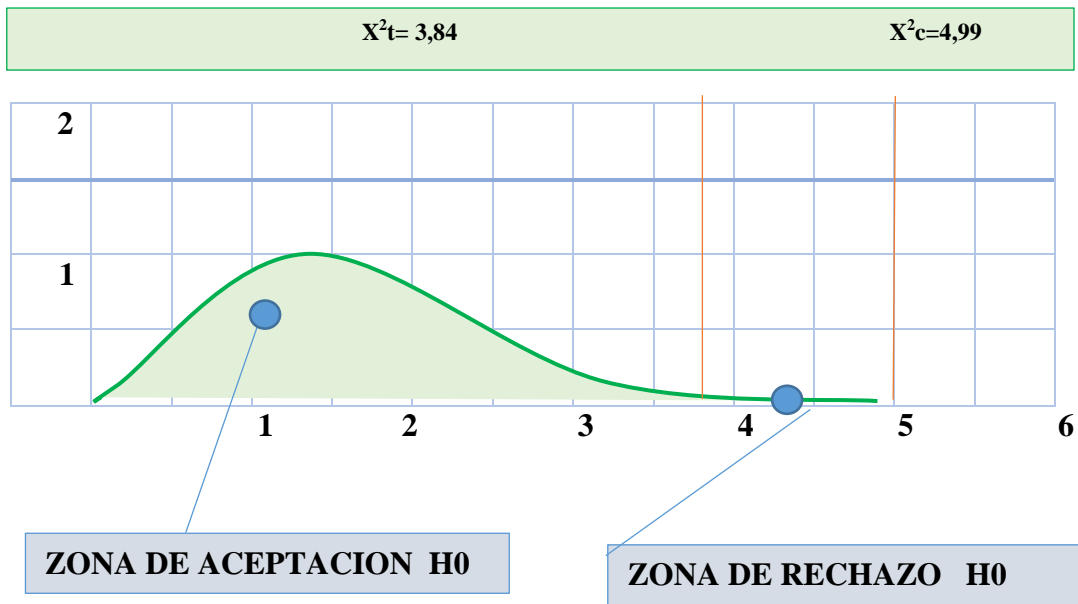
Para la Gráfico de la campana de Gauss se toma en cuenta los grados de libertad calculados los cuales se coloca en el eje de la Y, y el valor determinado del Chi



cuadrado conjuntamente con el nivel de significación se coloca en el eje de las X, el valor determinado del nivel de significación permite crear las regiones de aceptación y rechazo de las hipótesis.

### Campana de Gauss

Gráfico N° 15: Campana de Gauss



Elaborado por: Xavier Benavides

Fuente: Investigación directa

## **CAPITULO V**

### **5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- No cuenta con una estrategia definida para el manejo de la gestión de personal lo que impide que se desarrolle el proceso de mejoramiento por mantener sistemas de control del personal obsoletos, el no contar con una estrategia de gestión de personal la selección del mismo se hace en forma desafortunada lo que impide que el sistema laboral funcione en forma sistemática y adyacente a los objetivos institucionales.
- No hace uso de las herramientas de mejoramiento continuo como impartir capacitaciones constantes al personal para mejorar los procesos productivos, adquisición de maquinaria con tecnología de punta la no programación del

proceso de mejoramiento continuo hace de la empresa un sistema poco competitivo e improductivo, por lo que se desperdicia el recurso con el que se cuenta.

- No se basa en estrategias operativas y empresariales para la selección del personal lo que hace del sistema productivo un verdadero caos por no contar con el personal idóneo para el desarrollo de funciones específicas en los puestos operativos y administrativos de la empresa.
- Los actuales procesos operativos y administrativos de la empresa no son ágiles y oportunos por cuanto la empresa no selecciona personal correctamente de acuerdo al perfil del puesto, por lo que el sistema de trabajo de la empresa es lento y poco productivo en comparación al recurso empleado.
- La actual gestión de personal que maneja la empresa no ha mejorado el índice de productividad, por cuanto no se provecha de forma idónea los recursos y los tiempos operativos y administrativos actuales son elevados, esto no permite mejorar los niveles de producción e innovar sistemáticamente los procesos operativos y administrativos.
- Actualmente en la empresa PREPLAST no optimiza los recursos empleados por cuanto el personal desconoce de procesos técnicos y administrativos, lo que genera tiempos de muertos de labores y embotellamientos en los procesos que maneja la empresa.
- No cuenta con un proceso de mejoramiento continuo, por lo que sus indicadores de producción mantienen un nivel estándar, lo que indica que la empresa no trabaja en un diseño de innovar sus procesos aplicando herramientas de mejoramiento continuo sumiendo a la empresa dentro de un campo poco competitivo e innovador.
- El personal que labora en la empresa no entrega todo su potencial conocimiento en las funciones desempeñadas lo que no ayuda a desarrollar un proceso de

mejoramiento continuo y retrasa las operaciones empresariales, reduciendo las posibilidades de ser una empresa emprendedora e innovadora por cuanto el personal no entrega todo de sí para el desarrollo de sus funciones.

- El recurso tecnológico de la empresa es decadente de sistemas de automatización lo que impide desarrollar un sistema de mejoramiento continuo, por contar maquinaria y herramientas con tiempo de utilización vencido, lo que no garantiza el desarrollo correcto de los procesos productivos limitando el nivel de producción.
- La empresa debe elaborar un manual de funciones que establezca actividades y funciones a cada servidor para optimizar el recurso e innovar procesos mediante la adquisición de tecnologías nuevas que hagan del actual proceso un sistema competitivo y ayude a la empresa a posicionarse dentro del mercado nacional como un referente de gestión y producción.

## **5.2. Recomendaciones**

- Establecer estrategias de Gestión de Personal que ayude a innovar los procesos para desarrollar un programa de mejora continuo que ayude a optimizar los recursos para mejorar los niveles de producción y productividad.
- Realizar por parte de la empresa un estudio de las herramientas de mejoramiento continuo para innovar los procesos con adquisición de maquinaria con tecnología de punta así como impartir capacitaciones constantes sistemáticas en función a las actividades realizadas por el personal de la empresa.
- Elaborar estrategias operativas y administrativas para seleccionar al personal para aprovechar de adecuada el recurso y cumplir con los objetivos institucional y metas laborales.
- Establecer logros y metas por estaciones, puestos y funciones laborales para que los procesos operativos y administrativos sean ágiles y oportunos, aprovechando los recursos empleados evitando embotellamientos en los procesos.
- Instaurar parámetros para la contratación del personal para que el mismo aporte positivamente al desarrollo de la empresa y elevar indicadores de productividad

poniendo en marcha planes de mejoramiento continuo en los procesos que maneja la empresa.

- Crear un programa de concientización al personal sobre el uso de los recursos y sus beneficios dentro de un proceso productivo para crear una ideología constructivista en el personal, maquinaria con tecnología que labora en la empresa para mejorar los niveles de atención, producción y control de personal.
- Elaborar un plan de mejoramiento continuo sistemático para aprovechar el potencial del personal para mejorar los procesos y elevar los niveles de producción de la empresa para hacer del sistema de labores una garantía empresarial para la cadena de producción.
- Diseñar un plan de incentivos para que el personal entregue su mejor esfuerzo en las tareas que ejecuta a diario, logrando en cada persona que labora en la empresa una idea de trabajo significativo que ayude al desarrollo y mejoramiento continuo de la empresa.
- Adquirir maquinaria con tecnología de punta para innovar los procesos productivos de la empresa, así como inserción de nuevas líneas de producción que ayude a mejorar los indicadores de productividad
- Elaborar un manual de funciones que ayude a la empresa a optimizar los recursos y desarrollar un plan de mejoramiento continuo para mejorar los niveles de producción y productividad.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos informativos**

##### **Tema**

“Manual de funciones para el personal de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato para desarrollar el proceso de mejoramiento continuo”

##### **Institución Ejecutora**

Empresa PREPLAST

##### **Beneficiarios**

Accionistas de la empresa, personal operático y administrativo y colectividad que rodea a la empresa PREPLAST.

### **Ubicación**

Av. Bolivariana e Isidro Viteri junto a gasolinera “lo justo”

### **Tiempo estimado para la Ejecución**

**Inicio:** Enero **Fin:** Mayo 2015

### **Equipo técnico responsable**

Investigador:

Xavier Benavides Carrera

### **Costo.**

El valor estimado para realizar la presente propuesta es de \$ 1560

**Cuadro N: 19** Presupuesto

<b>N°</b>	<b>Material</b>	<b>Valor (\$)</b>
1	Papel	200
2	Impresiones	400
3	Empastados	60
4	Investigación	400
5	Sistema de transcripción	350
6	Asuntos varios	150
<b>TOTAL</b>		1560

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Presupuesto

### **6.2 Antecedentes de la propuesta**

La presente investigación trata de aportar con elementos teórico metodológicos que contribuyan al logro de una vinculación eficiente y participativa de directivos y clientes internos de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato.

La empresa no cuenta con formatos claros para los procesos de reclutamiento, selección de personal, contratación, inducción, capacitación, y evaluación por tanto no puede obtener información oportuna y eficiente de los clientes internos; es por ende necesario diseñar un Manual de funciones para el personal que abarque estos 6 procesos de vital importancia para la institución.

La Gestión del Talento Humano hoy en día es una nueva herramienta que se le da al cliente interno, para que pueda dar lo mejor de sí, obteniendo un mayor rendimiento en el plano humano y profesional, de que sea dueño de su propio trabajo, convirtiéndose en un reto para mejorar y no en una carga; reemplazando el modelo de jerarquías de impartir ordenes, ejercido desde el nivel más alto de la empresa, por estratégica que se enfoquen en el trabajo en equipo, mejorando la autoestima y la confianza de cada uno.

Los esfuerzos de mejoras de procesos dependen principalmente de la voluntad y compromiso de cambio que tenga la institución, y deben manifestarse a través de estrategias claras que comprometan a toda la organización; la toma de decisiones ya no depende de una sola persona sino que los clientes internos posean la autoridad crítica y responsabilidad necesaria para llevar a cabo sus labores cotidianas.

Por otra parte la Gestión del Talento Humano representa un canal continuo de comunicación entre los clientes internos y la institución, es ahora donde la institución comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus clientes internos con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer su personalidad.

### **6.3 Justificación**

El **interés** que mantiene el Manual de funciones para el personal es el de proporcionar una administración orientada a la consecución de objetivos optimizando el recursos y haciendo de la empresa un sistema productivo y competitivo, creando una relación de cooperación entre directivos y clientes internos, evitando frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional, liderando el cambio organizacional, para mejorar la imagen corporativa de esta institución.

La **importancia** de la propuesta se basa el principio del Manual de funciones para el personal el cual trata de solucionar el problema de reclutamiento y



selección de personal, permitiendo que puestos vacantes los cubran trabajadores seleccionados adecuadamente con este modelo, así como también el ingreso de nuevas personas dispuestas a rendir al máximo de sus capacidades, creando un conjunto de acciones orientadas a mejorar el desempeño laboral y a su vez alcanzar su mayor potencial, trascender sus barreras y limitaciones personales para alcanzar lo mejor de sí mismos, de la forma más eficaz como miembros de un equipo.

Los **beneficiarios** del Manual de funciones para el personal serán los propietarios de la empresa, puesto que contarán con sistema de trabajo organizacional para el reclutamiento del personal y su selección dependiendo de las necesidades y vacantes que existan dentro de la empresa, de igual forma los clientes que asisten la organización en razón de que se evitarán los embotellamientos en el proceso y su sistema de atención y entrega de productos será eficiente optimizando el recurso y reduciendo el tiempo de atención.

Lo **novedoso** de la propuesta radica en que dentro de la empresa no se ha desarrollado un Manual de funciones para el personal en la selección y reclutamiento de personas para labores administrativas y operativas, lo que constituye algo innovador para la empresa para la mejora de su sistema administrativo y operacional.

La presente propuesta es **factible** de realizar y ejecutar en razón de que se dispone de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y económicos, así como el conocimiento significativo para el desarrollo del Manual de funciones para el personal, en beneficio de la empresa PREPLAST.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

- Elaborar un manual de funciones para el personal de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato para desarrollar el proceso de mejoramiento continuo”

#### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar la misión, visión, valores y principios empresariales para innovar los sistemas de gestión y trabajar con miras al proceso de mejora continua de la empresa
- Elaborar una matriz para la selección y perfil del personal de la empresa PREPLAST
- Establecer las funciones del personal administrativo para el desarrollo funcional de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato.
- Crear una matriz de evaluación de desempeño del personal para realizar el seguimiento y eficiencia de cada uno de los operarios técnicos y administrativos de la empresa.
- Diseñar un programa de incentivos para el personal de la empresa por mejoramiento personal y profesional.

#### **6.5 Análisis de factibilidad.**

**Política.-** La propuesta es factible de ejecutarla en el centro de investigación ya que se cuenta con los recursos necesarios; con el apoyo de los accionistas de la empresa; los mismos que sienten la necesidad de establecer cambios y compromisos que vayan en beneficio de la empresa y su colectividad, quienes están conscientes que para mejora se tiene que innovar los proceso administrativos y técnico productivos.

**Social cultural.-** Socioculturalmente la propuesta es factible de desarrollar dentro del aspecto organizacional, la institución permite una reestructura de la gestión del talento humano, su flexibilidad para el cambio permitirá una adaptabilidad fácil a los nuevos sistemas que se requieren implementar para establecer el nuevo modelo de gestión de personal que permitirá incrementar la productividad de los clientes internos y a su vez un beneficio a los mismos tanto personal como monetario.

**Equidad de género.-** Dentro del aspecto humano, se cuenta también con los funcionarios y empleados que serán tomados en cuenta en la ejecución del presente

modelo de gestión de personal dirigido a los clientes internos de la empresa, así: personal directivo, administrativo, operativo

**Técnico administrativo.-** En el aspecto técnico, se establecerán cambios en las normas y reglamentos internos que permitan la aplicación del presente modelo de gestión, sin ir en contra de lo ya establecido en la empresa, para no tener inconvenientes cuando ya se haya iniciado la reestructuración de la gestión del personal.

**Económica financiera.-** En el aspecto económico los directivos de la empresa están dispuestos a incrementar en su presupuesto, el costo estimado de la aplicación del nuevo modelo de gestión, ya que la empresa está en posibilidades de incurrir en este egreso, que a la larga no es más que una inversión.

## **6.6 Fundamentación.**

### **Manual de funciones.**

Es el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones. (Yaule Ricardo, 2013, pág. 67)

La elaboración de un manual de funciones consta de siete pasos:

1. Visita a la empresa y entrevista con los responsables para la obtención de información sobre: la organización de la empresa, el objetivo que tiene y las características de las diferentes áreas y puestos de trabajo.
2. Análisis del estado de la organización de la empresa.
3. Documentación y racionalización del estado actual de la organización.
4. Elaboración de un anteproyecto de manual de funciones.
5. Contrastar el contenido del anteproyecto con el personal de la empresa.
6. Modificación, correcciones y/o ampliaciones del anteproyecto si las hubiera.

### **Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones:**

1. Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interactúen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
2. Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, cuellos de botella, circuitos de trabajos irracionales, etc...
3. Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.
4. Los conocimientos específicos la empresa puede poseer al elaborar el manual de funciones.

### **Gestión de Talento Humano.**

El talento humano es el recurso más importante para el funcionamiento de la institución, Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la institución marchará bien, de lo contrario se detendrá. El ser humano es social por naturaleza. Es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes. Su capacidad humana lo ha llevado a crear organizaciones sociales para el logro de sus propósitos, siendo el desarrollo de estas organizaciones y la administración efectiva uno de los logros más grandes que haya podido alcanzar. Es por ello, que la gestión eficiente del talento humano tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. (Cajamarca Wilson, 2012, pág. 102)

### **Subsistemas de talento humano**

#### **Subsistema de planificación**

Es el subsistema que permite a la institución tener el número adecuado de personal, a fin de garantizar la calidad y cantidad adecuada del talento humano que requiera la institución, este proceso permitirá dotar a la institución del personal necesario. (Almeida Guillermo, 2011, pág. 108)

### **Subsistema de análisis de puesto**

El análisis de puestos de trabajo permite conocer mediante la aplicación de instrumentos técnicos las funciones y operaciones realizadas en un puesto de trabajo, así como el perfil profesional necesario para desenvolverse en el mismo. (Almeida Guillermo, 2011, pág. 110)

### **Subsistema de reclutamiento y selección de personal**

Consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Para lograr su cometido, el reclutamiento debe atraer suficiente cantidad de candidatos para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Además, consiste en realizar actividades relacionadas con la investigación e intervención en las fuentes capaces de proveer a la institución el número suficiente de personas para la consecución de los objetivos. (Hill William, 2012, pág. 98)

### **Reclutamiento**

Proceso encargado de identificar y atraer a la institución a las personal más competente y capaz de ocupar un puesto de trabajo.

El reclutamiento se basa en identificar los posibles candidatos a un puesto de trabajo del inventario de personal que actualmente se encuentre prestando sus servicios en la institución, y que reúna los requisitos establecidos. (Hill William, 2012, pág. 99)

### **Reclutamiento Interno**

El reclutamiento interno se da cuando al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos con promoción. (Hill William, 2012, pág. 101)

### **Reclutamiento Externo**

El reclutamiento es externo cuando al existir una vacante la institución intenta llenarla con personas extrañas, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento. (Hill William, 2012, pág. 102)

### **Selección de personal**

Proceso que tiene por objetivo escoger al candidato más idóneo para ocupar un puesto específico, teniendo en cuenta sus competencias, su potencial y capacidad de adaptación. (Hill William, 2012, pág. 103)

### **Subsistema de capacitación de talento humano**

Es el subsistema que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Su objetivo es proporcionar a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. (Almeida Guillermo, 2011, pág. 112)

### **Subsistema de evaluación del desempeño**

Este subsistema nos permite medir el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada persona en la institución, así como el rendimiento y los logros obtenidos de acuerdo con el cargo que ejerce, durante un tiempo determinado y de conformidad con los resultados esperados por la institución u organización laboral. (Hidalgo Miguel, 2010, pág. 103)

### **Metodología.**

Para el desarrollo y funcionamiento sistemático de la gestión del personal de la empresa PREPLAST, en miras de realizar un mejoramiento continuo empresarial se ha propuesto el diseño una matriz para la selección del personal así como una matriz para el reclutamiento del mismo, se establecido formatos con actividades específicas para cada uno de los departamentos que mantiene la empresa con la finalidad de ajustar las actividades a las necesidades empresariales para optimizar el recursos y disminuir el tiempo de gestión administrativa, se ha diseñado una matriz para evaluación del personal la misma que establece parámetros específicos para evaluar en cada uno de los operarios administrativos y técnicos, se ha elaborado una programa de incentivos para el personal pensando en su desarrollo personal y profesional al interior de la empresa, esto ayudara a que el personal mejore en todos sus aspectos para el correcto funcionamiento y desarrollo de la empresa y encaminar a la misma en el sendero internacional del mejoramiento continuo de los procesos administrativos y técnicos.

***MANUAL DE  
FUNCIONES  
PARA EL  
PERSONAL DE  
LA EMPRESA  
PREPLAST DE  
LA CIUDAD DE  
AMBATO***





# *PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA*

## MISION

La empresa PREPLAST será líder a nivel nacional en la producción de plantas para calzado, mediante el desarrollo tecnológico y la mejora continua de sus procesos, poniendo en práctica los valores y principios institucionales.

## VISION

Trabajamos para ser una empresa productiva, proactiva, misionera, centrada en el ser humano, inclusiva e interactiva con equidad de género basada en la sabiduría y conocimiento de sus operarios con identidad y pertinencia cultural que fortalezcan la identidad empresarial y que articule los diferentes procesos del sistema productivo.


## VALORES

1.- Honestidad, 2.- Justicia, 3.- Respeto, 4.- Paz, 5.- Solidaridad, 6.- Responsabilidad y 7.- Pluralismo.

## PRINCIPIOS

Confidencialidad, Puntualidad, Responsabilidad, Trabajo en equipo y Tolerancia.

Matriz para el reclutamiento y selección de personal

<b>SOLICITUD DE EMPLEO</b>		
FECHA/Emisión / /		N° / /
FECHA/Recepción / /		Cód. Sección

<b>DATOS PERSONALES</b>			
<b>APELLIDOS</b>			
<b>NOMBRES</b>			
<b>EDAD</b>			
<b>DIRECCIÓN</b>			
<b>REFERENCIA DOMICILIAR</b>			
<b>EMAIL</b>			
<b>ESTADO CIVIL</b>			
<b>CARGAS FAMILIARES</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>		<b>CODIGO</b>	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>			
<b>EMPRSA</b>	<b>FECHA DE INGRESO</b>	<b>FECHA DE SALIDA</b>	<b>CARGO</b>
	/ /	/ /	
	/ /	/ /	

***CAPACITACIONES***


<b>INSTITUCION</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA DEFINALIZACIÓN</b>	<b>N° DE HORAS</b>
	/ /	/ /	
	/ /	/ /	

***EXPECTATIVAS LABORALES***


***EXPECTATIVAS EMPRESARIALES***

***FIRMA DEL SOLICITANTE***


**Matriz de perfil de selección del personal operativo.**

<b>EMPRESA PREPLAST</b>				
<b>JEFATURA DE TALENTO HUMANO</b>				
<b>PERFIL DE COMPETENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO</b>				
<b>1.DATOS GENERALES</b>				
Denominación del puesto				
Ubicación en la institución				
<b>3. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b>				
<i><b>FUNCIONES DEL PUESTO</b></i>	<i><b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS</b></i>	<i><b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b></i>	<i><b>NIVEL</b></i>	
<b>3.FORMACIÓN ACADEMICA</b>				
Titulación Requerida:				
Especialidad de preferencia:				
Formación Mínima:				
Nivel de Experiencia:				
Requisitos Físicos:				
Condiciones de Trabajo:				
Requisitos de Responsabilidad:				
Elaborador por:				
Revisado por: Autorizado por:				
Observaciones:				

### Matriz de entrevista al personal

<b>EMPRESA PREPLAST</b>		
<b>JEFATURA DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>PERFIL DE COMPETENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO</b>		
<b>DATOS DEL EVALUADO</b>		
NOMBRE:		
FECHA:		
ENTREVISTAD R PUESTO A QUE ASPIRA:		
NOTA: Califique cada pregunta según la siguiente escala		
1. Ninguna evidencia de este comportamiento		
2. Cierta evidencia de este comportamiento		
3. Clara evidencia de este comportamiento		
<b>PREGUNTA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1. Cuénteme acerca de usted mismo		
2. Por qué dejó su último trabajo		
3. Se considera usted exitoso		
4. Porque quiere trabajar para la institución		
5. Porque razón deberíamos contratarlo		
6. Cuente acerca de su capacidad de trabajo bajo presión		
7. Estaría usted dispuesto a trabajar horas extra, fines de semana		
8. Que le motiva a hacer lo mejor para su trabajo		
9. Cuénteme acerca de su puesto de trabajo ideal		
10. Estaría dispuesto a trabajar con grupos sociales de estratos bajos		

**Matriz para análisis de la hoja de vida**

<b>EMPRESA PREPLAST</b>		
<b>JEFATURA DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>PERFIL DE COMPETENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO</b>		
<i>NOMBRE DEL CANDIDATO</i>		
<i>CARGO QUE APLICA</i>		
<b>FACTOR</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>
FORMACIÓN		
ESPECIALIZACION		
IDIOMAS		
TECNOLOGIA		
EXPERIANCIA LABORAL		
PUBLICACIONES E INVESTIGACIONES		
ENTREVISTA		
<b>TOTAL</b>		

**Análisis para asignación de puntajes.**

**Formación.-** Titulaciones distintas a la que sirvió como requisito de acceso, se pondera con un máximo de 10 puntos en razón de:

- Tercer nivel: 10 puntos.
- Postgrado: 15 puntos.
- Maestría: 17 puntos.
- Doctorado: 20 puntos.

**Especialización.-** Cursos de formación:

- 10 horas hasta 25 horas: 5 puntos.
- Más de 25 y menos de 50: 10 puntos.
- Más de 50 horas: 3 puntos: 15 puntos

**Idiomas.-** Por conocimiento de cada idioma, distinto del que se empleó en la prueba de conocimientos generales, inglés, francés, alemán o italiano:

- nivel básico: 3 puntos
- nivel medio: 5 puntos
- nivel avanzado: 10 puntos

**Tecnología.-** Calificación de utilitarios y nivel de dominio de los mismos.

- Microsoft office básico: 2 puntos
- Office, paquetes contables: 3 puntos
- Ofimática avanzada: 5 puntos.

**Experiencia Laboral:** Por el desempeño de puestos de nivel semejante o inmediato inferior al de los convocados:

- Más de 1 año y hasta 2: 4 puntos.
- Más de 2 y hasta 4: 6 puntos.
- Más de 4 y hasta 6: 8 puntos.
- Más de 6 y hasta 8: 10 puntos.
- Más de 8 y hasta 10: 13 puntos.
- Más de 10: 15 puntos.


**Entrevista.-** Resultados de la entrevista realiza a los aspirantes, máximo 30 puntos y mínimo 10 puntos  
Una vez cotejada la información de todos los postulantes, el equipo de la UATH ponderará los resultados y escogerá el puntaje más alto de todos los evaluados. Finalmente se procede a la admisión del candidato seleccionado, la contratación, presentación en su puesto, e incorporación de funciones.





## Etapas proceso de selección


<b>ETAPA</b>	<b>DESARROLLO</b>
<b>1. Recepción preliminar de candidatos</b>	El proceso estar basado en entrevistas y pruebas de conocimiento
<b>2,Entrevistas a personas seleccionadas</b>	Se entrevistará a las personas que hayan cumplido con las características requeridas para el cargo dentro de la matriz de asignaciones de actividades laborales.
<b>3.Aplicación de pruebas de conocimiento específicas, psicotécnicas y de personalidad</b>	Las pruebas psicotécnicas que permitirán evaluar la idoneidad, personalidad de las personas, así como las pruebas de conocimiento específico se aplicará las personas seleccionas a través del reclutamiento del personal.
<b>4.Entrevista al personal de selección</b>	A la entrevista de selección de personal específico, se la realizará con el gerente general de la empresa para conocer aspectos técnicos, administrativos.
<b>5.Aplicación de test de cargo específico</b>	La aplicación de test de cargo se aplicará a las dos personas idóneas que aspiren al cargo.
<b>6. Decisión final de admisión.</b>	La selección del personal se realizará de la persona mejor puntuada durante el proceso de selección y evaluación.


**Matriz defunciones del personal administrativo**


	<p><b>“PREPLAST”</b></p>	28 de mayo del 2015		
		PAGINA	1	DE
	<p><b>PERFIL PROFESIONAL</b></p>	SUSTITUYE A		
		PAGINA		DE
	FECCA			
<b>GERENTE</b>				
<p><b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b></p> <p><b>A. Identificación</b></p> <p>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Gerente</p> <p><b>B. Relaciones de autoridad</b></p> <p>✓ <b>Jefe inmediato:</b> Presidente y Junta de Directiva de Accionistas</p> <p>✓ <b>Subordinados directos:</b> Jefe de Comercialización, Jefe de Producción, Jefe Financiero</p> <p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>Es responsable ante la junta de accionista de controlar y coordinar todas las actividades administrativas de la empresa mediante la planeación, dirección, organización y control.</p> <p><b>Funciones general</b></p> <p>✓ Supervisar documentos, libros, enseres y activos en general.</p> <p>Administrar, dirigir y representar legalmente a la fábrica.</p>				
ELABORADO POR:	Washington Xavier Benavides Carrera	ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCA</b>			
<b>GERENTE</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>C. Identificación</b></p> <p>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Gerente</p>				
<p><b>D. Relaciones de autoridad</b></p> <p>✓ <b>Jefe inmediato:</b> Presidente y Junta de Directiva de Accionistas</p> <p>✓ <b>Subordinados directos:</b> Jefe de Comercialización, Jefe de Producción, Jefe Financiero</p>				
<p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>Es responsable ante la junta de accionista de controlar y coordinar todas las actividades administrativas de la empresa mediante la planeación, dirección, organización y control.</p>				
<p><b>Funciones general</b></p> <p>✓ Supervisar documentos, libros, enseres y activos en general.</p>				
<p>Administrar, dirigir y representar legalmente a la fábrica.</p>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>GERENTE</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>E. Identificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Gerente</li> </ul> <p><b>F. Relaciones de autoridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Jefe inmediato:</b> Presidente y Junta de Directiva de Accionistas</li> <li>✓ <b>Subordinados directos:</b> Jefe de Comercialización, Jefe de Producción, Jefe Financiero</li> </ul> <p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>Es responsable ante la junta de accionista de controlar y coordinar todas las actividades administrativas de la empresa mediante la planeación, dirección, organización y control.</p> <p><b>Funciones general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisar documentos, libros, enseres y activos en general.</li> </ul> <p>Administrar, dirigir y representar legalmente a la fábrica.</p>				


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>GERENTE</b>				
<p>✓ Organizar, al personal de la planta.</p> <p>✓ Preparar, planes para actividades requeridas a, corto, mediano y largo plazo.</p> <p>✓ Controlar, las actividades relacionadas con la selección y reclutamiento del recurso humano</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Ingeniero en Administración de Empresas</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> facilidad de comunicación y convencimiento</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Ser una persona con principios y ética.</li> <li>• <b>Personalidad:</b> Innovadora</li> </ul>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>JEFE DE COMERCIALIZACION</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<b>A. Identificación</b>				
✓ <b>Nombre del puesto:</b> Jefe de Comercialización				
<b>B. Relaciones de autoridad</b>				
✓ <b>Jefe inmediato:</b> Gerente				
✓ <b>Subordinados directos:</b> compras, ventas, marketing				
<b>Propósito del puesto</b>				
Determinar la demanda de los consumidores en materia de productos o servicios para motivar su compra y distribuidores hacia el consumo último, obteniendo un beneficio				
<b>Funciones general</b>				
✓ Llevar diariamente los reportes de ventas.				
✓ Controlar y registrar la facturación diaria de ventas				


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>JEFE DE COMERCIALIZACIÓN</b>				
<p>✓ Informar al Área Administrativa las compras diarias que realiza en pequeñas proporciones</p> <p>✓ Informar a la gerencia la evolución y el desarrollo de las ventas.</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Ingeniero Comercial</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 2 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> Facilidad de comunicación</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Obtener descuentos en transacciones</li> <li>• <b>Personalidad:</b> Extrovertido</li> </ul>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>JEFE DE PRODUCCIÓN</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>A. Identificación</b></p> <p>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Jefe de Producción</p> <p><b>B. Relaciones de autoridad</b></p> <p>✓ <b>Jefe inmediato:</b> Gerente</p> <p>✓ <b>Subordinados directos:</b> laboratorio, bodeguero y obreros</p>				
<p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>La función del área de producción de una empresa consta de todas las actividades que convierten insumos en bienes y servicios, las transformaciones y los productos que varían de una industria y de un mercado a otro.</p>				
<p><b>Funciones general</b></p> <p>✓ Dirigir y controlar el proceso de producción.</p> <p>✓ Controlar, las actividades relacionadas con la calidad de materia prima y otros materiales</p>				





	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>JEFE DE PRODUCCIÓN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vigilar el cumplimiento estricto de la calidad del producto en el proceso.</li> <li>✓ Controlar el mantenimiento de la planta.</li> <li>✓ Presentar reportes diarios de producción, novedades y problemas que se presenten.</li> <li>✓ Supervisar y controlar las actividades que desarrollen los empleados de planta.</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Ingeniero en Gestión de la Producción o afines</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> Facilidad de comunicación</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Liderazgo.</li> <li>• <b>Personalidad:</b> Líder</li> </ul>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		PAGINA	1	DE
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	SUSTITUYE A		
		PAGINA		DE
	FECCH A			
<b>JEFE DE FINANZAS</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>A. Identificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Jefe Financiero</li> </ul> <p><b>B. Relaciones de autoridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Jefe inmediato:</b> Presidente y Junta de Directiva de Accionistas</li> <li>✓ <b>Subordinados directos:</b> contador, tesorero</li> </ul> <p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>Es responsable ante la junta de accionista de controlar y coordinar todas las actividades administrativas de la empresa mediante la planeación, dirección, organización y control.</p> <p><b>Funciones general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisar documentos, libros, enseres y activos en general.</li> <li>✓ Administrar, dirigir y representar legalmente a la fábrica.</li> </ul>				


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		PAGINA	1	DE
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		PAGINA		DE
	FECCH A			
<b>JEFE DE FINANZAS</b>				
<p>✓ Organizar, al personal de la planta.</p> <p>✓ Preparar, planes para actividades requeridas a, corto, mediano y largo plazo.</p> <p>✓ Controlar, las actividades relacionadas con la selección y reclutamiento del recurso humano</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Economista</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> destreza digital, facilidad con finanzas</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Ser una persona con principios y ética.</li> <li>• <b>Personalidad:</b> Innovadora</li> </ul>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		PAGINA	1	DE
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	SUSTITUYE A		
		PAGINA		DE
	FECCH A			
<b>JEFE DE RECURSOS HUMANOS</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>A. Identificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Jefe de Recursos Humanos</li> </ul> <p><b>B. Relaciones de autoridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefe inmediato: Gerente</li> <li>✓ Subordinados directos: talento humano, nomina</li> </ul> <p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>Mantener una comunicación positiva entre empleados y empresa así como divulgar y hacer partícipe a todo el personal, en la MISIÓN de la empresa y así alcanzar los objetivos de la misma.</p> <p><b>Funciones generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisar que los cambios en las condiciones de trabajo sean debidamente planeadas y coordinadas para asegurar la productividad de la empresa.</li> <li>✓ Proveer y desarrollar el personal adecuado para cada puesto de trabajo.</li> </ul>				


	<h1>“PREPLAST”</h1>	28 de mayo del 2015		
		PAGINA	1	DE
	<h2>PERFIL PROFESIONAL</h2>	SUSTITUYE A		
		PAGINA		DE
	FECCH A			
<b>JEFE DE RECURSOS HUMANOS</b>				
<p>✓ Mantener la integración y socialización de la empresa, con el objetivo de mantener canales de comunicación y liderazgo positivo.</p> <p>✓ Proporcionar al personal un ambiente motivador de trabajo en cual, mediante un sistema formal se evalúe y mejore su desempeño, con el fin de que sea eficaz y eficiente, desarrollándose dentro de la empresa.</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Ingeniero en Administración de Empresas o en Administración de Recursos Humanos.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> Precisa de capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas.</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Ser una persona con principios y ética.</li> <li>• <b>Personalidad:</b> Innovadora</li> </ul>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>JEFE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>A. Identificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Jefe de Seguridad Integrador</li> </ul> <p><b>B. Relaciones de autoridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefe inmediato: Gerente</li> <li>✓ Subordinados directos: Auxiliar de seguridad</li> </ul> <p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>Implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo acorde a lo establecido en la normativa legal ecuatoriana, mediante la planificación, supervisión, coordinación y evaluación de procedimientos, normas y programas orientados a la seguridad y salud de los trabajadores.</p> <p><b>Funciones generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar y evaluar riesgos en todos los puestos de trabajo.</li> <li>✓ Coordinar las mediciones de los factores de riesgos</li> <li>✓ Determinar las especificaciones de los equipos de protección personal por área de trabajo.</li> </ul>				


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
<b>FECCH A</b>				
<b>JEFE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinar la implementación de la señalética.</li> <li>✓ Elaborar y ejecutar un programa de Inspecciones de Seguridad.</li> <li>✓ Actualizar el reglamento de seguridad industrial ante el Ministerio de relaciones Laborales cada dos años</li> <li>✓ Desarrollar cronograma de capacitación asociado a Seguridad Industrial.</li> <li>✓ Realizar las actualizaciones de los manuales de procedimientos de Seguridad Industrial.</li> <li>✓ Elaborar el Presupuesto anual de Seguridad Industrial en conjunto con el Gerente</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Ingeniero en Administración de Empresas o en Administración de Recursos Humanos.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> Precisa de capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas.</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Ser una persona con principios y ética.</li> </ul>				


	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>VENTAS</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>A. Identificación</b></p> <p>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Vendedor</p> <p><b>B. Relaciones de autoridad</b></p> <p>✓ <b>Jefe inmediato:</b> Jefe de Comercialización</p> <p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas en función del plan estratégico organizacional.</p> <p><b>Funciones generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinar los planes de trabajo de los vendedores Semanal, Mensual y Anual.</li> <li>✓ Medición y Evaluación del desempeño de la fuerza de venta.</li> <li>✓ Análisis del volumen de venta, costos y utilidades.</li> </ul>				




	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>VENTAS</b>				
<p>✓ Verificar los nuevos productos del mercado para comercializar y darles al público un buen beneficio.</p> <p>✓ Conocer las necesidades de diferentes tipos de clientes.</p> <p>✓ Impulsar la apertura a nuevos mercados y cuentas.</p> <p>✓ Elaborar y ejercer el presupuesto semestral de la Empresa.</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Ingeniero Comercial o afines</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> Facilidad de comunicación y convencimiento</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Persona con principios y ética.</li> <li>• <b>Personalidad:</b> Sociable, Honesta</li> </ul>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>MARKETING</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>A. Identificación</b></p> <p>✓ <b>Nombre del puesto:</b> marketing</p> <p><b>B. Relaciones de autoridad</b></p> <p>✓ <b>Jefe inmediato:</b> Jefe de Comercialización</p>				
<p><b>Propósito del puesto</b></p> <p>Controlar y Coordinar Diseño y Producción de Creatividades</p>				
<p><b>Funciones generales</b></p> <p>✓ Identificar los segmentos existentes en el mercado</p> <p>✓ Identificar la estrategia de marketing que mejor se adapta a la compañía</p> <p>✓ Identificar el mercado objetivo</p>				

	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>MARKETING</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar investigación de mercado para desarrollar perfiles (demográfico, sicográfico y comportamental) del conjunto de tus clientes</li> <li>✓ Comprender a tus competidores y sus productos</li> <li>✓ Establecer mecanismos de control del entorno para detectar amenazas y oportunidades</li> <li>✓ Comprender las fortalezas y debilidades de tu compañía</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Ingeniero en Marketing</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> Destreza digital</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Persona con principios y ética.</li> <li>• <b>Personalidad:</b> Carácter</li> </ul>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		PAGINA	1	DE
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	SUSTITUYE A		
		PAGINA		DE
	FECCH A			
<b>LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES</b>				
<p><b>A. Identificación</b></p> <p>✓ <b>Nombre del puesto:</b> Laboratorio</p>				
<p><b>B. Relaciones de autoridad</b></p> <p>✓ <b>Jefe inmediato:</b> Jefe de Producción</p>				
<b>Propósito del puesto</b>				
<p>Gestionar una unidad o sección en la industria láctea, programando, preparando y supervisando los recursos materiales y humanos, así como los trabajos necesarios para alcanzar los objetivos fijados en los planes de producción, seguridad alimentaria, trazabilidad, calidad y protección ambiental.</p>				
<b>Funciones generales</b>				
<p>✓ Gestionar los aprovisionamientos, el almacén y las expediciones en la industria alimentaria y realizar actividades de apoyo a la comercialización</p> <p>✓ Programar y gestionar la producción en la industria alimentaria</p> <p>✓ Cooperar en la implantación y desarrollo del plan de calidad y gestión ambiental en la industria alimentaria.</p>				

	<b>“PREPLAST”</b>	28 de mayo del 2015		
		<b>PAGINA</b>	1	<b>DE</b>
	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>SUSTITUYE A</b>		
		<b>PAGINA</b>		<b>DE</b>
	<b>FECCH A</b>			
<b>LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD</b>				
<p>✓ Desarrollar los procesos y determinar los procedimientos operativos para la elaboración de leches de consumo y de productos lácteos.</p> <p>✓ Controlar la elaboración de leches de consumo y de productos lácteos y sus sistemas automáticos de producción.</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento:</b> Ingeniero en Administración de Empresas</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 años</li> <li>• <b>Habilidad:</b> facilidad de comunicación y convencimiento</li> <li>• <b>Iniciativa:</b> Ser una persona con principios y ética.</li> <li>• <b>Personalidad:</b> Innovadora</li> </ul>				
<b>ELABORADO POR:</b>	Washington Xavier Benavides Carrera	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

## **Motivaciones al personal de la empresa Preplast.**

El talento humano es la parte esencial de toda organización para ello la empresa PERPLAST debe contar con un plan de incentivos con la finalidad de promover el incremento del desempeño y la productividad en todos los departamentos motivando a través de: Crecimiento profesional (ascensos), reconocimientos, incentivos económicos.

Todo incentivo será evaluado por Talento humano y Gerencia que será notificado al personal mediante la estructura establecida y será sujeta a modificación cuando sea necesario.

### **Crecimiento profesional**

El talento humano a través de capacitaciones y una evaluación podrá tener la oportunidad de un ascenso de un puesto de trabajo con la finalidad de promover el desarrollo profesional e impulsar un mejor desempeño laboral.

## **EMPRESA PREPLAST**

**Nombre del talento humano:** .....

**Cargo promovido:** .....

La empresa PREPLAST tiene el placer de comunicarle a Ud. que ha sido promovido de su cargo a un nivel más alto por haber demostrado responsabilidad y un buen desempeño en las actividades asignadas

### **Reconocimientos**

Estimular al personal es importante para ello la aplicación de un plan de reconocimientos público en toda la organización (personal operativo) como el mejor empleado del mes estimulando la participación e incrementar el nivel de productividad a través de placas o certificados.



## EMPRESA PREPLAST

RECONOCIMIENTO AL MEJOR EMPLEADO DEL MES

.....  
QUIEN HA TENIDO UN BUEN DESEMPEÑO LABORAL  
DURANTE EL MES DE ACTIVIDADES

### Incentivos

Es todo pago que se otorga al personal estimulando el buen desempeño en sus funciones de trabajo como: bonos económicos extras, viajes pagados, tarjetas de afiliación vinculadas con otras empresas

## EMPRESA PREPLAST

**Nombre del talento humano:** .....

La empresa PREPLAST tiene el placer de comunicarle a Ud. que ha sido acreedor a un **VIAJE PAGADO** durante tres días y dos noches a Galápagos por haber demostrado responsabilidad y un buen desempeño en las actividades asignadas

**Matriz para evaluación del desempeño**

<b>EMPRESA PREPLAST</b>		
<b>JEFATURA DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>PERFIL DE COMPETENCIAS DEL PUESTO DE TRABAJO</b>		
<b>DATOS DEL EVALUADO</b>		
NOMBRE:	FECHA:	
UNIDAD:	CARGO:	
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>		
NOMBRE:	FECHA:	
UNIDAD:	CARGO:	

FACTOR A EVALUAR	FACTOR A EVALUAR					OBS.
	1	2	3	4	5	
RESPONSABILIDAD						
TRABAJO EN EQUIPO						
MOTIVACIÓN						
FLEXIBILIDAD						
SEGURIDAD Y CONFIANZA						
LIDERAZFO						
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN						
TOMA DE DECISIONES						
INICIATIVA						
INDEPENDENCIA						

**FIRMA DEL EVALUADOR** \_\_\_\_\_



**Valoraciones y estimaciones para asignación de puntaje al desempeño profesional.**

**1.- TRABAJO EN EQUIPO**

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	Prefiere el trabajo individual, manifiesto su preferencia por trabajar solo, evita trabajar con los demás y ejecuta su trabajo sin coordinar con los demás.
2	Trabaja en equipo por exigencia de sus jefes, no colabora y en situaciones de grupo, limita su grado de apoyo.
3	Trabaja en grupo, colabora con los demás sin reservas, acepta encargos que su equipo o jefe le solicite, acata los acuerdos de su equipo de trabajo o jefe y ayuda a los demás cuando se lo piden.
4	Consolida el equipo, trabaja con todos sin condicionar su participación, planifica su trabajo según los acuerdos establecidos en el equipo, ofrece retroalimentación a aquellos miembros cuya conducta no contribuye con los objetivos del grupo y anima la participación de todos los miembros del equipo.
5	Coordina con varios equipos, sugiere acciones para solucionar conflictos del equipo, busca o involucra a las personas necesarias de varios niveles para lograr metas de trabajo y comparte información relevante con todos los miembros de su equipo.

**2.- MOTIVACIÓN**

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	Muestra desinterés en su trabajo
2	Requiere motivación para trabajar
3	En ocasiones tiene predisposición para trabajar y en otras no.
4	Es optimista para trabajar pero no tiene compromiso empresarial.
5	

**3.- RESPONSABILIDAD**

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	No cumple con los trabajos encomendados
2	Los trabajos realizados no cumplen los estándares de calidad exigidos por la empresa
3	Sus trabajos deben ser revisados permanentemente por sus jefes.
4	Sus trabajos son bien realizados pero necesita seguimiento continuo.
5	Cumple con los trabajos encomendados en los plazos previstos y asume las consecuencias de sus actos.

#### **4.- FLEXIBILIDAD**

PUNTAJE	DESCRIPCION
1	Tienen miedo al cambio, rechazan nuevas ideas o enfoques, defienden sus ideas sin argumentos.
2	Tienen resistencia al cambio y los acepta con desagrado, expresa su oposición a los cambios, argumentando la afectación de su bienestar y censura otras culturas o modos de vida.
3	Acepta y respeta la diversidad sociocultural de las personas, trabaja sin dificultad con variedad de personas y grupos, evita criticar o cuestionar otras culturas o modos de vida y acepta el cambio como parte integral de la vida.
4	Promueve el cambio, participa en procesos de cambio y los apoya, modifica sus creencias o puntos de vista ante las evidencias, aplica con flexibilidad reglas o procedimientos tomando en cuentas las particularidades de la situación y expresa interés en temas diferentes a su propia área de experticia.
5	Tienen mente abierta, objetividad, actitud positiva, facilidad de adaptación y pioneros en los cambios, modifica su conducta para adaptarse a nuevos escenarios, cambia o adapta estrategias y métodos de trabajo cuando pierden efectividad, acepta sin reparos sus equivocaciones o errores ante los demás y participa activamente en procesos de cambio para asegurar su efectividad.

#### **5.- SEGURIDAD Y CONFIANZA**

PUNTAJE	DESCRIPCION
1	Muestra desinterés en su trabajo
2	Requiere motivación para trabajar
3	En ocasiones tiene predisposición para trabajar y en otras no.
4	Es optimista para trabajar pero no tiene compromiso empresarial.
5	Demuestra seguridad y confianza en si mismo en todo ámbito.

#### **6- LIIDERZAGO**

PUNTAJE	DESCRIPCION
1	Es una persona que no sabe dirigir a las personas, al contrario siempre sigue a los demás.
2	Forma un equipo, establece las metas comunes que el equipo debe lograr, clarifica a cada miembro su papel en el equipo y organiza periódicamente encuentros o talleres con el equipo para reforzar su cohesión.
3	Establece estándares para formar equipos, propone normas o políticas para el funcionamiento del equipo, junto al equipo establece indicadores para medir los logros

	obtenidos y establece sistemas de seguimiento de las tareas.
4	Soluciona problemas del equipo, entrena a su equipo en la habilidad de dar retroalimentación entre miembros del equipo, entrena a su equipo en la manera de solucionar conflictos del equipo, en las reuniones del equipo expone abiertamente situaciones que afectan el desempeño del grupo y junto con el equipo buscan soluciones a los problemas que los afectan.
5	Modela equipos auto-dirigidos, delega responsabilidades al equipo, dota al equipo de la autoridad y autonomía necesarias para que funcione independientemente, mantiene reuniones de seguimiento con el equipo para reforzar su desempeño y reconoce o premia los logros del equipo.

#### **7.- PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN**

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	No planifica su trabajo, realiza su trabajo de acuerdo a requerimientos inmediatos y ejecuta tareas imprevistas.
2	Planifica el trabajo eventualmente o cuando otros lo solicitan, elabora planes pero
3	Planifica planes diarios o semanales de actividades, ejecuta la mayoría de su trabajo de acuerdo a los planes establecidos, verifica el grado de cumplimiento y coordina su agenda según la de los otros.
4	Elabora planes de oficina, equipo, solicita información a su equipo sobre problemas de trabajo, mantiene reuniones con ellos para definir los planes, actualiza o ajusta los planes cuando es necesario, comunica sobre los cambios en los planes y sus razones.
5	Planifica su trabajo y lo hace siguiendo pasos secuenciales.

#### **8- TOMA DE DECISIONES**

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	Actúa con indecisión, toma decisiones fuera de tiempo, evita tomar decisiones para no asumir responsabilidades.
2	Toma decisiones en asuntos menores absteniéndose en los temas más importantes, pasa la responsabilidad de sus decisiones a otros.
3	Asegura las decisiones, si el tiempo lo permite consulta a otros antes de tomar decisiones, toma decisiones con oportunidad, asume la responsabilidad de sus decisiones y comunica o explica

	a otros el por qué de sus decisiones.
4	Toma las decisiones requeridas, genera varias alternativas antes de tomar una decisión, si el tiempo lo permite consulta a otros para asegurar la calidad de la decisión, mantiene sus decisiones a pesar de dificultades o resistencias y toma decisiones claras cuando la situación lo exige.
5	Toma decisiones en ambientes de incertidumbre, enumera las probables consecuencias de una decisión potencial, genera planes de contingencia para afrontar las probables consecuencias de una decisión dura pero necesaria, proporciona instrucciones claras y orientadas a la acción en situaciones de crisis que requieren acciones rápidas y en situaciones inciertas o ambiguas, establece prioridades claras a la gente.

### **9.- INDEPENDENCIA**

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	Nunca da su opinión, siempre actúa basado en los pensamientos ajenos.
2	Generalmente actúa tratando de agradar al resto y no tener problemas con otras personas, así él no esté de acuerdo en lo que hace.
3	Trabaja basado en lo que le dicen y rara vez opina o da su criterio.
4	Su trabajo se basa en sus opiniones aunque a veces lo hace tratando de agradar al resto de personas.
5	Siempre da su opinión y trabaja bajo sus propias convicciones.

### **10.- INICIATIVA**

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	Evita el trabajo, dice que "no" cuando le piden colaboración, prefiere no involucrarse en nuevos proyectos o tareas y presenta excusas para no aceptarlas.
2	Deja sin resolver problemas sencillos de su trabajo, no busca trabajo, sólo realiza el que le dicen que tiene que hacer.
3	Trabaja independientemente, ejecuta su trabajo sin necesidad de que alguien le esté insistiendo, sin supervisión constante, informa a su jefe inmediato cada cierto tiempo sobre el avance de su trabajo y resuelve los problemas obvios de su trabajo de manera independiente.
4	Muestra esfuerzo cuando es necesario, entrega las tareas ofrecidas en el plazo acordado, trabaja horas extras si es necesario para completar un trabajo prioritario, colabora cuando otros le solicitan ayuda, asume su responsabilidad cuando su trabajo tiene errores o está fuera de plazos.
5	Hace mucho más allá de lo requerido, aporta a la institución, presenta por escrito planes para mejorar el desempeño de tareas, procesos,

	programas, etc., involucra a otros en la ejecución de tareas o proyectos que tendrán un impacto importante, planifica y ejecuta tareas que suponen una importante contribución los objetivos institucionales.
--	---

## 6.7 Modelo operativo

Cuadro N: 20 Modelo operativo

FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	RESULTADOS
<b>Concientización</b>	Socializar al personal el modelo de Gestión de personal	Desarrollar estrategias de reclutamiento de personal y mejora continua empresarial	Retroproyector Computadora	<b>Investigadora:</b>  Gerente Investigador	Inicio: 23/07/ 2015 Finalización: 4/ 08/ 2015	El personal de la empresa conocerá las estrategias de gestión de personal que implantar la empresa
<b>Planificación</b>	Realizar exposiciones para capacitar el trabajo de las actividades grafoplásticas	Realizar la exposición.	Materiales de oficina. Computadora	<b>Investigadora:</b>  Gerente Investigador	Inicio: 7/08/ 2015 Finalización: 15/ 08/ 2015	Elaboración de la exposición.
<b>Ejecución</b>	Distribución de la guía de trabajo desarrollada.	Entregar el manual de funciones de personal al sistema administrativo y operativo de la empresa	Manual de Trabajo	<b>Investigadora:</b>  Gerente Investigador	Inicio: 23/08/ 2015 Finalización:/ 25/08/ 2015	Compartición de información con el personal de la empresa
<b>Evaluación</b>	Evaluar los resultados que se obtuvo con la correcta aplicación de la guía de trabajo para mejorar el desarrollo artístico en los niños	Aplicación de un instrumento de evaluación de gestión de personal.	Materiales de oficina. Computadora	<b>Investigadora:</b>  Gerente Investigador	Inicio: 1/09/ 2015 Finalización: 9/ 09/ 2015	Mejoramiento continuo de la empresa

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Presupuesto

## 6.8 Administración

La propuesta será aplicada por el investigador y personal administrativo y operativo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato, siguiendo el modelo operativo propuesto anteriormente, las personas en mención serán las encargadas de poner en marcha y practica las actividades plateadas en la guía de trabajo, así como serán quienes evalúen los resultados obtenidos.

## 6.9 Previsión de la evaluación.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerencia general y el investigador.
2. ¿Por qué evaluar?	Para conocer el grado de conformidad y aplicación Manual de funciones del personal
3. ¿Para qué evaluar?	Para verificar si se han cumplido los objetivo del Manual de funciones del personal
4. ¿Qué evaluar?	Procesos y esquematizaciones establecidas en el Manual de funciones de personal
5. ¿Quién evalúa?	El investigador: Xavier Benavides
6. ¿Cuándo evaluar?	Trascurrido un semestre de trabajo
7. ¿Cómo evaluar?	Mediante la encuesta.
8. ¿Con que evaluar?	Cuestionario estructurado

**Cuadro N: 21** Previsión de la evaluación

**Elaborado por:** Xavier Benavides

**Fuente:** Investigación directa

## **Bibliografía**

- Alexander Colón. (2013). *Enfoques de la Investigación*. Santiago: FERNADOS.
- Almeida Guillermo. (2011). *Planificación Administrativa* . Quito: Vitutor}.
- ANDER-EGG, E. (Viernes de Julio de 2012 ). *Pedagogía . Pedagogía Y Didáctica* . Cuenca , Azuay , Ecuador .
- Andrés Fiejo. (2011). *Habilidades Manuales*. Miami: GRETS.
- Arocha Irina. (2012). Guia didactica tecnologia. *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DIDÁCTICA*. ESTADO FALCÓN.
- Benitez Cesar. (2010). *Estado del arte* . Miami : Perkins .
- Cajamarca Wilson. (2012). Organización empresarial . *Lideres*, 3.
- Carlos Ledesma. (2013). Quito: Campos.
- Carlos Ledesma. (2013). *Estudios Socioeducativos*. Quito: Campos.
- Castañeda Marco. (2012). *Desarrollo artístico* . Bogota : Fred.
- Castillejos Ricardo. (2013). *Administración* . Bogota : Plusmalia .
- Cifuentes Magaly. (2012 ). *Etapas De desarrollo infantil* . Cuenca : Bretiss .
- Deobold James. (2013 ). *Investigación* . Miami : SUNDAY FREE.
- Espín Ana. (2012). *Manualidades* . Guayaquil : Plenitud .
- Fernanda, A. (2012 ). *Desarrollo Artístico* . Asunción : Pallusitig .
- Ferrari Oscar. (2010). *Investigación Científica* . Guayaquil : RETER.
- Flavio Bejarano. (2012). *Técnicas grafo plásticas*. Cali: PERTER.
- Ford Henry. (2011). *Procesos Administrativos* . Cali : Perkins .
- Galarza Gancino, V. (18 de Abril de 2012). *Teorias del aprendizaje* . Obtenido de [www.altavista.lasteroiasdelaprendizaje.2013.ertyuu,ecu,ec](http://www.altavista.lasteroiasdelaprendizaje.2013.ertyuu,ecu,ec).
- Galarza Gancino, V. (18 de Abril de 2012). *Teorias del aprendizaje* . Obtenido de [www.altavista.lasteroiasdelaprendizaje.2013.ertyuu,ecu,ec](http://www.altavista.lasteroiasdelaprendizaje.2013.ertyuu,ecu,ec).
- Gallegos Martin. (2013). *Selección de personal*. Cali: NEFRINT S.A.
- Gancino Raúl. (2012). *Gestión de personal* . Quito.
- Garcia Leonardo. (2013). *Gestión de personal*. Bogota: PELIKAN S.A.
- Hellen Perez. (2012). *Gestión de persoanl* . Santiago: Pantoja S.A.



- Hidalgo Miguel. (2010). *Gestión de procesos Administrativos*. . Cuenca : Polinesa S.A.
- Hill William. (2012). *Administración* . Miami : Pulgosral.
- Ignasi Brunet Icart, E. A. (2010). *Gestión de Talento Humano* . Colombia: CORNOS.
- Ilbay Carla. (2010). *Selección del Personal* . Cucuta : Granizo .
- Landázuri Marco. (2012 ). *Investigación Científica* . Quito : POLINESA .
- Larrea Pablo. (2012 ). *Educación Artística* . Cuenca : NAVAS .
- Marcia Perez. (Jueves de Febrero de 2013). Control de personal . *Control de personal* . Quito, Ecuador.
- Mendoza Labre, P. (2012). *Desarrollo profesional* . Bogota: CERTERPR.T.
- Montaguano Cecilia. (2013). *Grafoplástia* . Cucuta : Grefas .
- Morán Xiomara. (2013 ). *ESTIMULOS Y RESPUESTAS* . Cuenca : PRETY S.A. .
- Murrillo Gabriel. (2012). *Técnicas Grafoplásticas* . Riobamba : polinesa .
- Naranjo Arturo. (2013). *Pedagogía del siglo XXI*. Buenos Aires: QUILMES.
- Palacios Fredy. (2012). *Habilidades Manuales* . Cuenca : polinesa .
- Parra Leonardo. (2012). *Estrategias Didácticas* . Mexico : CACERES .
- Perez Alexandra. (2014). *Reclutamiento del personal* . Miami: KENIS S.A.
- Pérez Emili. (Martes de Abril de 2008). Enfoques de Investigación. *Enfoques de Investigación*. Caracas, Venezuela: CROMOS.
- Poveda Carlos. (2013). *Gestión de personal*. Cali: CARDENAS S.A.
- Samudio Pablo. (2012). *Administración Pública* . Asunción : Regentor .
- Sánchez Polivio. (2013). *Habilidades Manuales* . Bogota : Cramers.
- Sandoval Cristobal. (2011). *Desarrollo Grafopálstico* . Cuenca : Rio y Sol .
- Serrano Tatiana. (2014). *Educación Artística* . Caracas : Tenders .
- Sevilla Sebastian. (2012). *Talento Humano* . Valencia: RAMOS S.A.
- Silva Edison. (2013 ). *Talneto y desarrollo humano* . Madrid : Saltos .
- Torres José. (2013). *Métodos de Enseñanza - Aprndizaje* . Bogota : PELIKANS .
- Urgiles Abel. (2014). *Administración del Talento Humano* . Caracas: CENTENARIO S.A.

Victor Lozada, 9. (12 de Julio de 2012). *Google Books*. Obtenido de Teorias cognitivas del aprendizaje: [http/ educación,books - technical of educations,345-tiuert](http://educación,books-technicalofeducations,345-tiuert)

Vidal María. (2010). *Gestión Administrativa* . Santiago : Brack .

Viera Cesar. (2012). *Administración de personal* . Barcelona : Mack .

Weiers Veills. (2012 ). *Tipos de Investigación* . Cabo del Norte : MEXICAN .

Yaule Ricardo. (2013). *Gestión del Personal* . Quito .

# ANEXOS

**Anexo 1:** Encuesta ejecutada al personal técnico administrativo de la empresa PREPLAST de la ciudad de Ambato.

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL TECNICO**  
**ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PREPLAST.**

**OBJETIVO.-** Recaudar información para el desarrollo del tema de investigación “LA GESTIÓN DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA EMPRESA PREPLAST DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

**Cuestionario.**

**1.- ¿La gestión de personal de la empresa se basa en estrategias operativas y empresariales para la selección de sus operarios?**

SI ( )

NO ( )

**2.- ¿Los procesos administrativos de la empresa son ágiles debido a la gestión de su personal?**

SI ( )

NO ( )

**3.- ¿La gestión de personal de la empresa selecciona personas idóneas para el proceso técnico?**

SI ( )

NO ( )

**4.- ¿La gestión de personal ha mejorado el nivel de productividad empresarial en virtud al servicio que sus operarios brindan?**

SI ( )

NO ( )

**5.- ¿Los recursos se optimizan en razón de la correcta selección de personas que realiza la gestión de personal?**

SI ( )

NO ( )

**6.- ¿La mejora continua de la empresa se basa en la invocación de procesos productivos?**

SI ( )

NO ( )

**7.- ¿Son innovadores los métodos que emplea la empresa para el proceso de mejora continua de su producción?**

SI ( )

NO ( )

**8.- Los niveles de producción de plantas de inyección PET y coreas de suela ha mejorado gracias la mejora continua del proceso que tiene la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**9.- ¿El recurso humano aporta positivamente para el proceso de mejora continua de la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**10.- ¿La mejora continua del proceso productivo se la empresa se debe al recurso tecnológico empleado en el proceso?**

SI ( )

NO ( )

**¡GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN!**





**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NUMERO RUC:** 1714694179001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** MOLANO MORALES MAURICIO  
**NOMBRE COMERCIAL:** PREPLAST  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** NUMERO:

**FEC. NACIMIENTO:** 02/10/1955 **FEC. ACTUALIZACION:** 10/01/2013  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 19/07/2011 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 19/07/2011 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

FABRICACION DE PARTES DE CALZADO

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICDA Calle: SANDIAS Número: 01-100 Intersección: NARANJILLAS Referencia: DIAGONLA AL PARQUE DE LOS QUINDES Teléfono: 032426841

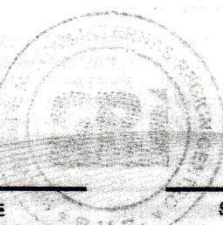
**DOMICILIO ESPECIAL:**


**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1  
**JURISDICCION:** \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AMSP010110 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 10/01/2013 09:10:47



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NUMERO RUC:** 1714894179001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** MOLANO MORALES MAURICIO

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO:</b> ABIERTO MATRIZ	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 19/07/2011
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> PREPLAST		<b>FEC. CIERRE:</b>
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>		<b>FEC. REINICIO:</b>
FABRICACION DE PARTES DE CALZADO		

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: ISIDRO VITERI Número: S/N Intersección: AV. BOLIVARIANA Referencia: A CINCUENTA METROS DE LA GASOLINERA LO JUSTO Telefono Trabajo: 032842290 Telefono Domicilio: 032428841 Celular: 0987201814

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: ANSP010110

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1580

Fecha y hora: 10/01/2013 09:10:54

Ambato, 22 de enero de 2015

Economista MBA.

Jorge Grijalva S.

**DECANO**

Facultad de Ciencias Administrativas

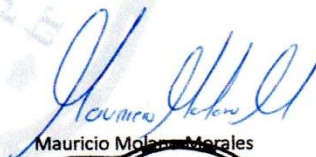
Presente

De mi consideración:

Yo, Mauricio Molano Morales con C.I. 1714694179 Gerente Propietario de la empresa PREPLAST, autorizo al Sr. Washington Xavier Benavides Carrera con C.I.1802835627 para que realice la investigación que requiera sobre el tema **"LA GESTION DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA EMPRESA PREPLAST DE LA CIUDAD DE AMBATO"**, para lo cual brindare la información que sea necesaria y pueda desarrollar el trabajo de investigación.

Por la gentil atención que sirva dar a la presente, agradezco y suscribo.

Atentamente,



Mauricio Molano Morales



Avenida Bolivariana e Isidro Viteri  
Tel: 032 842 290 0995139408  
Ambato - Ecuador