

UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES



TRABAJO DE GRADUACIÓN

TESIS:

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN DE PERSONAL, QUE PERMITA MINIMIZAR LOS RIESGOS
INHERENTES EN EL DESEMPEÑO, PARA LOS PRINCIPALES PUESTOS DE
TRABAJO DE LAS CAJAS DE CRÉDITO DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN
SALVADOR

PRESENTADO POR:

SILVIA JEANNETTE SÁNCHEZ GRANADOS
DELMY ELIZABETH VALENCIA DUARTE
DAYSÍ MARÍA RAMÍREZ GUILLÉN

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OCTUBRE DE 2007

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**INGENIERO MARIO ANTONIO RUIZ RAMIREZ
RECTOR**

**DRA. LETICIA ANDINO DE RIVERA
VICE-RECTORA**

**LICDA. TERESA DE JESUS GONZALEZ DE MENDOZA
SECRETARIA GENERAL**

**LIC. ADALBERTO ELIAS CAMPOS BATRES
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

SAN SALVADOR, OCTUBRE DE 2007



No. 34401

Universidad Francisco Gavidia

Exp. 01/02-08/CE-LAE

ACTA DE LA DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACION

Acta No. 488. Mes de Octubre de 2007

En la Sala de Defensa Número Dos del Quinto Nivel del Edificio "Administrativo" de la Universidad Francisco Gavidia, a las ocho horas y cero minutos del día veinte de octubre de dos mil siete, siendo estos el día y la hora señalada para el análisis y la defensa del trabajo de graduación: **"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL QUE PERMITA MINIMIZAR LOS RIESGOS INHERENTES EN EL DESEMPEÑO PARA LOS PRINCIPALES PUESTOS DE TRABAJO DE LAS CAJAS DE CRÉDITO DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR"**. Presentado por las estudiantes: **Daysi María Ramírez Guillén, Silvia Jeannette Sánchez Granados y Delmy Elizabeth Valencia Duarte**. De la Carrera de: **LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Y estando presentes los interesados y el Tribunal Calificador, se procedió a dar cumplimiento a lo estipulado, habiendo llegado el Tribunal, después del interrogatorio y las deliberaciones correspondientes, a pronunciarse por este fallo:

Así se acordó
Daisy María Ramírez Guillén

Así se acordó
Silvia Jeannette Sánchez Granados

Así se acordó
Delmy Elizabeth Valencia Duarte

Y, no habiendo más que hacer constar, se da por terminada la presente.

Presidente/a

Lic. Luis Ernesto Henríquez Serpas

Vocal

Lic. Rolando Fajardo Zepeda

Vocal

Lic. Manuel Martínez

Alumna:

Daysi María Ramírez Guillén

Alumna:

Silvia Jeannette Sánchez Granados

Alumna:

Delmy Elizabeth Valencia Duarte

"Tecnología, Humanismo y Calidad"

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODO PODEROSO. Por su amor, misericordia y guía en toda mi vida, por darme fortaleza ante las dificultades y por haberme permitido alcanzar el sueño.

A MI ESPOSO ERNESTO GALEANO BENITEZ. Por su amor, apoyo, comprensión, por inculcarme y animarme a llegar al término de mi carrera.

A MI FAMILIA. Por su amor y comprensión.

A MIS COMPAÑERAS DE TESIS DAYSI Y DELMY. Por ser unas excelentes compañeras, estar unidas en las buenas y en las malas y por el apoyo que nos dimos para lograr culminar este sueño.

A TODAS AQUELLAS PERSONAS. Que de una o de otra forma contribuyeron a que este logro se hiciera realidad.

SILVIA JEANNETTE SÁNCHEZ GRANADOS

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO. Por ser el maestro que guía mi vida, quien nunca me suelta de su mano estando siempre presente en mi corazón, que permitió alcanzar este triunfo.

A MI MADRE. Emilia Enné Duarte de Valencia (De grata recordación con amor), quien con mucho cariño me alentó a superarme, apoyándome e inculcándome el interés por el estudio, su fortaleza nunca me ha faltado.

A MI PADRE. Ovidio Alejandro Valencia Torres, quien me apoya incondicionalmente en lo económico y espiritual y con paciencia ha compartido conmigo esta tarea hasta lograr nuestro triunfo, porque es nuestro papá.

A MI HIJA. Melissa Fabiola Iraheta Valencia, por soportar los sacrificios de tiempo y amor que le faltaron durante este tiempo, gracias por tu apoyo mi MUÑECA.

A MI HERMANA. Yaneth Valencia de Cartagena y su familia, por animarme a continuar para alcanzar este triunfo.

A MI HERMANO. Ovidio Valencia Duarte y su familia, por su apoyo y comprensión a cada instante quien siempre esta conmigo.

A TODOS MIS FAMILIARES Y AMIGOS, quienes me ayudaron de forma incondicional.

A MIS COMPAÑERAS DE TESIS DAYSI Y SILVIA, por no darse por vencidas luchando siempre a la par hasta que logramos nuestro triunfo.

DELMY ELIZABETH VALENCIA DUARTE

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO Y A LA SANTÍSIMA VIRGEN MARIA, por haberme guiado con firmeza, brindándome la salud y sabiduría para seguir adelante en los momentos más difíciles, logrando así culminar mi sueño.

A MIS PADRES Ana Deysi Guillen Y Miguel Ángel Ramírez, los cuales me apoyaron incondicionalmente en lo económico y espiritual, dándome fortaleza y alentándome para alcanzar este triunfo, el cual es parte de ellos.

A MIS HERMANOS, Karla Julissa Ramírez y Miguel Antonio Ramírez, por apoyarme en todo momento brindándome su comprensión y animarme a continuar para llegar a este momento.

A TODOS MIS FAMILIARES, Por confiar siempre en mí, apoyándome y motivándome para seguir adelante.

A MIS AMIGAS DE TESIS, que de una manera u otra me ayudaron en el desarrollo para nuestro trabajo.

A TODAS AQUELLAS PERSONAS. Que de una o de otra forma contribuyeron a que este logro se hiciera realidad.

DAYSÍ MARIA RAMÍREZ GUILLEN

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LAS CAJAS DE CRÉDITO DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

A. CAJAS DE CRÉDITO	1
1- Generalidades	1
2- Antecedentes Históricos de las Cajas de Crédito	3
3- Definición de Cajas de Crédito	6
4- Importancia de las Cajas de Crédito en la Economía Salvadoreña	7
4.1 Apoyo de las Cajas de Crédito a los diferentes sectores productivos	7
4.1.1 Sector Agrícola	7
4.1.2 Sector de la Micro y Pequeña Empresa	7
4.1.3 Sector Servicios	8
4.2 Aporte en lo Social y Económico de las Cajas de Crédito	9
4.2.1 Aporte Social	9
4.2.2 Aporte Económico	9
4.3 Las Cajas de Crédito y el Producto Interno Bruto	10
5. Estructura Organizativa aplicada a las Cajas de Crédito	11
5.1 Descripción de algunos puestos de trabajo que pueden ser considerados como principales en las Cajas de Crédito	12
B. FEDECRÉDITO	21
1- Generalidades	21
1.1 Rol de Fedecrédito	21
1.1.1 Funciones de Fedecrédito	22
2- Antecedentes de Fedecrédito	22
3- Entidades socias a Fedecrédito	23
C. MARCO LEGAL VINCULADO CON LAS CAJAS DE CRÉDITO	24
• Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios	24
• Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero	24

• Ley de Defensoría al Consumidor	25
• Código de Comercio	25
• Leyes Tributarias	26
• Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos	26

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO SOBRE ADMINISTRACIÓN, SISTEMAS, RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, RIESGOS INHERENTES Y DESEMPEÑO.

A. ADMINISTRACIÓN	27
1- Concepto de la Administración	27
2- Funciones de la Administración	29
2.1 Planeación	29
2.2 Organización	29
2.3 Dirección	30
2.4. Control	30
3- Finalidad de la Administración	30
4- Importancia de la Administración	30
B. SISTEMAS	31
1- Generalidades	31
2- Conceptos de Sistemas	31
3- Principios de los Sistemas	32
3.1 Principio de Integración	32
3.2 Principio de Equifinalidad	33
3.3 Principio de Jerarquización	33
3.4 Principio de Interacción	33
4- Clasificación de los Sistemas	33
5- Análisis de los sistemas en función de la organización	34
a) Definición del problema	35
b) Reunión de datos sobre el sistema	35
c) Métodos de recolección de datos	35

d) Análisis de datos	36
e) Diagnóstico del sistema	37
f) Desarrollo de alternativas	37
g) Aplicación de la solución	37
h) Implantación del sistema	37
i) Planeación del sistema	38
j) Métodos de Implantación	39
• El Método Instantáneo	39
• El Método del Proyecto Piloto	39
• Implantación en Paralelo	40
• Método de Implantación Parcial o de Aproximaciones Sucesivas	40
k) Ejecución del Programa de Implantación	41
l) Evaluación del Sistema Implantado y Reporte Final	41
m) Informe final del sistema diseñado	41
C. RECLUTAMIENTO	42
1- Fines e Importancia del Reclutamiento	43
2- Elemento del Reclutamiento	44
2.1 Dirección estratégica de las empresas	44
2.2 Planeación de los Recursos Humanos	44
2.3 Análisis del Puesto de Trabajo	44
3- Proceso del Reclutamiento	45
3.1 Formación y Perfeccionamiento	45
3.2 Sistemas de Compensaciones	45
3.3 Planificación y gestión de la carrera profesional	45
3.4 El entorno externo	46
4- Fuentes y Métodos para Conseguir Candidatos al Puesto de Trabajo	46
4.1 Fuentes Internas	47
4.1.1 Inconvenientes de las fuentes internas	48
4.1.2 Ventajas de utilizar carteleras informativas	48
4.2 Fuentes Externas	49

5- Métodos para incrementar el reclutamiento de personal altamente cualificado.....	52
5.1 Entrevista para el puesto de trabajo.....	52
5.2 El perfil del puesto de trabajo.....	52
D. SELECCIÓN DE PERSONAL	53
1- Concepto de selección de personal.....	53
2- Proceso de Selección de Personas.....	54
2.1 La selección como proceso de comparación.....	54
2.2 La selección como proceso de decisión.....	55
2.3 Bases para la selección de personas.....	56
2.3.1 Recolección de información acerca del cargo.....	56
2.3.2 Entrevista de Selección.....	57
E. CONTRATACIÓN	57
1. Concepto de Contratación.....	57
2. Proceso de Contratación.....	58
3. Contrato Individual de trabajo.....	58
4. Características del Contrato Individual de trabajo.....	58
5. Elementos del contrato de trabajo.....	58
6. La información al trabajador sobre los elementos esenciales del contrato....	59
7. El período de prueba.....	60
8. Modalidades de contratos de trabajo.....	61
8.1 Contrato de trabajo por tiempo indefinido.....	61
8.2 Contrato de trabajo de interinidad.....	61
8.3 Contrato de trabajo a tiempo parcial.....	61
F. RIESGOS INHERENTES	62
1. Antecedentes de riesgos.....	62
2. Clasificación del riesgo.....	62
3. El control de los riesgos.....	64
G. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	64
1. Utilidad de la evaluación del desempeño.....	65
2. Adecuación Persona-Puesto.....	65

3. Pasos de una evaluación de desempeño.....	66
4. Indicadores del desempeño	66

CAPITULO III

“INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE LA PROPUESTA DE UN SISTEMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL, QUE PERMITA MINIMIZAR LOS RIESGOS INHERENTES EN EL DESEMPEÑO PARA LOS PRINCIPALES PUESTO DE TRABAJO, DE LAS CAJAS DE CRÉDITO DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”.

A. GENERALIDADES	69
B. OBJETIVOS	70
1. General.....	70
2. Específicos.....	70
C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	70
1. Identificación de las fuentes de información.....	71
1.1 Fuentes Primarias.....	71
1.2 Fuentes Secundarias.....	71
2. Ámbito o Alcance de la Investigación.....	71
3. Determinación del universo o población.....	72
4. Diseño de herramientas de investigación.....	73
4.1 Guía de la Entrevista y Cuestionario estructurado	74
Parte I. Solicitud de colaboración.....	74
Parte II. Datos de Clasificación.....	74
Parte III. Cuerpo de Guía de Entrevista y Cuestionario Estructurado.....	74
Parte IV. Datos del investigador.....	75
5. Administración de los Instrumentos de Investigación.....	75
• Tabulación y Análisis de la Información.....	75
• Matriz vaciado de datos.....	76
Conclusiones.....	108

Recomendaciones.....	110
----------------------	-----

CAPITULO IV

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS INHERENTES EN EL DESEMPEÑO DE LOS PRINCIPALES PUESTOS DE TRABAJO DE LAS CAJAS DE CRÉDITO UBICADAS EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.

A. GENERALIDADES	112
B. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DE UN SISTEMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL ..	113
1. Objetivo General.....	113
2. Objetivos Específicos.....	113
C. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	113
1. Beneficios de la Propuesta del Sistema de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.....	113
1.1 Para la sociedad.....	113
1.2 Para la Caja de Crédito.....	114
1.3 Para los empleados.....	114
2. Justificación.....	114
D. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DEL SISTEMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL...	115
E. ESQUEMA GRÁFICO DE LA PROPUESTA DEL SISTEMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL...	116
F. DESARROLLO DEL SISTEMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE LAS CAJAS DE CRÉDITO	117
1. ETAPA I. Análisis de Factores.....	117
1.1 Objetivos y Estrategias de la Propuesta.....	118
1.2 Proyección de las Necesidades de Personal.....	118
1.2.1 Determinación Cuantitativa.....	119

1.2.2 Determinación Cualitativa.....	119
2. ETAPA II. Metodología del Proceso.....	121
2.1 Descripción del Puesto de Trabajo.....	121
2.2 Características exigibles a los candidatos.....	122
2.3 Inteligencia.....	122
2.4 Personalidad.....	122
2.5 Las Competencias.....	124
2.5.1 Competencias basadas en los conocimientos y experiencias.....	125
2.5.2 Competencias basadas en la personalidad, la inteligencia y las aptitudes.....	126
2.6 Apariencia personal y modales.....	127
2.7 Condiciones generales de trabajo.....	128
2.7.1 Condiciones físicas y ambientales.....	128
2.8 Retribución.....	129
3. ETAPA III. Reclutamiento.....	130
3.1 Fuentes Internas.....	131
3.2 Fuentes Externas.....	132
3.3 Preparación de anuncios de empleo para la prensa.....	132
3.3.1 Contenido del Anuncio.....	133
3.3.2 La captación de personal a través de los medios audiovisuales y de Internet.....	134
3.3.3 Preselección de candidatos.....	135
3.3.4 Diseño de las solicitudes de empleo.....	136
4. ETAPA IV: SELECCIÓN.....	138
4.1 La entrevista.....	138
4.2 El entrevistador.....	139
4.3 Ambiente de la entrevista.....	139
4.3.1 Planificación de la entrevista.....	141
4.3.2 Fases de la entrevista.....	141
4.3.3 Criterios para preguntar con eficacia.....	143

4.3.4 Análisis de las competencias del candidato en la Entrevista.....	144
4.3.5 El lenguaje no verbal en la entrevista de selección	144
4.3.6 Recopilación de la información.....	144
4.3.7 Resumen de la entrevista.....	145
4.3.8 Las pruebas.....	146
4.3.9 Pruebas de Idiomas.....	148
4.4 Validación de referencias.....	149
4.4.1 Petición de referencias.....	149
4.5 Examen o reconocimiento médico.....	150
5. ETAPA V: Contratación.....	150
5.1 Ofrecimiento del puesto y contrato.....	150
5.2 Proceso de Bienvenida.....	153
5.2.1 Personas que intervienen en la bienvenida.....	153
5.2.2 Prácticas de Bienvenida.....	154
5.2.3 El manual de bienvenida.....	154
G. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	155
1. Objetivos	156
1.1 Objetivos del plan de implementación.....	156
1.2 Objetivos Específicos.....	156
2. Políticas.....	157
3. Responsables de la implementación del sistema de reclutamiento, selección y contratación de personal.....	157
4. Presentación de la propuesta.....	157
5. Puesta en marcha.....	157
6. Seguimiento.....	158
7. Presupuesto para implementar la propuesta.....	158
Cronograma de actividades para la implementación de la propuesta.....	159
Glosario.....	160
Bibliografía.....	168

RESUMEN

CAPITULO I

En este capítulo hablamos sobre las generalidades, antecedentes históricos, importancia en los sectores: agrícola, micro y pequeña empresa y sector servicio, aporte en lo económico y social, así como también se considera el marco legal que regula las actividades crediticias de las Cajas de Crédito.

CAPITULO II

Este capítulo comprende el Marco Teórico, sobre las siete variables las cuales son: administración, sistemas, reclutamiento, selección, contratación, riesgos inherentes y desempeño. De estas variables se da una pequeña definición para su mejor comprensión, destacando sus características e importancia.

CAPITULO III

En este capítulo detallamos la información sobre la investigación de campo realizada a las Cajas de Crédito de la zona metropolitana de San Salvador, este incluye objetivos y metodología de la investigación, dentro de estas incluye: Fuentes de información, ámbito, determinación del universo, así como también la tabulación, análisis y presentación de datos que permiten establecer conclusiones y recomendaciones que se basan en los resultados obtenidos.

CAPITULO IV

En este capítulo se presenta la Propuesta del Sistema de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal que permita minimizar los riesgos inherentes en el desempeño de los principales puestos de trabajo de las Cajas de Crédito de la zona metropolitana de San Salvador, el cual contiene las siguientes etapas: I Análisis de Factores, II Metodología del Proceso, III Reclutamiento, IV Selección, V Contratación e Implementación del Sistema.

INTRODUCCIÓN

La Administración de Recursos Humanos no existiera sin organizaciones y personas que actúen en ellas. La Administración de Recursos Humanos nació con la experiencia de las organizaciones y con la dificultad que implicaban la realización de las tareas organizacionales.

En la actualidad la administración del Recurso Humano es de fundamental importancia para fortalecer el desarrollo de las organizaciones. La falta de un sistema adecuado de reclutamiento, selección y contratación de personal, afecta negativamente el desempeño inherente de los principales puestos de trabajo, de las Cajas de Crédito de la zona Metropolitana de San Salvador.

Debido a la necesidad de minimizar los riesgos inherentes, se presenta un Sistema de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal, que permita minimizar los riesgos inherentes en el desempeño de los principales puestos de trabajo de las Cajas de Crédito de la zona metropolitana de San Salvador y que estos sean confiables para prestar sus servicios, con una mayor eficiencia, calidad y efectividad para el logro de las metas y objetivos.

El trabajo está compuesto por los capítulos siguientes:

El Capítulo I contiene las generalidades, antecedentes históricos, importancia en los sectores: agrícola, micro y pequeña empresa y sector servicio, aporte en lo económico y social, así como también se considera el marco legal que regula las actividades crediticias de las Cajas de Crédito.

El Capítulo II comprende el Marco Teórico, sobre las siete variables las cuales son: administración, sistemas, reclutamiento, selección, contratación, riesgos inherentes y desempeño. De estas variables se da una pequeña definición para su mejor comprensión, destacando sus características e importancia.

El Capítulo III contiene la información sobre la investigación de campo realizada a las Cajas de Crédito de la zona metropolitana de San Salvador, este incluye objetivos y metodología de la investigación, dentro de estas incluye: Fuentes de información, ámbito, determinación del universo, así como también la tabulación, análisis y presentación de datos que permiten establecer conclusiones y recomendaciones que se basan en los resultados obtenidos.

Finalmente en el Capítulo IV, se presenta la Propuesta del Sistema de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal que permita minimizar los riesgos inherentes en el desempeño de los principales puestos de trabajo de las Cajas de Crédito de la zona metropolitana de San Salvador, el cual contiene las siguientes etapas: I Análisis de Factores, II Metodología del Proceso, III Reclutamiento, IV Selección, V Contratación e Implementación del Sistema.

Con la aplicación de la propuesta antes descrita, se pretende minimizar los riesgos inherentes en el desempeño de los principales puestos de trabajo de las Cajas de Crédito, permitiendo así que el personal preste servicios con una mayor eficiencia, calidad y efectividad para el logro de las metas y objetivos de la institución.