



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS EN LA EMPRESA "EDUARDOESTIVA" CON LA FINALIDAD DE
SATISFACER LAS NECESIDADES DEL TRABAJO Y DEL EMPLEADOR

Proyecto de investigación previo la obtención del Título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos - Personal

Autora: Oñate Andino Yolanda Corina

Tutor: Ing. Martínez Eric

Quito, Octubre 2014



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Yolanda Corina Oñate Andino

CI 172116356-4



CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD

INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante Yolanda Corina Oñate Andino, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el "CEDENTE"; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el "CESIONARIO". Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Recursos Humanos-Personal que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en, Administración de Recursos Humanos-Personal el estudiante participa en el proyecto de grado denominado "**DISENO E IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA EDUARDOESTIVA CON LA FINALIDAD DE SATISFACER LAS NECESIDADES DEL TRABAJADOR Y EMPLEADOR**", el cual incluye la implementación del departamento de recursos humanos, así aplicando los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla el diseño e implementación del departamento de recursos humanos para satisfacer las necesidades del trabajador y empleador, motivo por el cual se regula de forma clara

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA "EDUARDOESTIVA" CON LA FINALIDAD DE SATISFACER LAS NECESIDADES DEL TRABAJADOR Y DEL EMPLEADOR



la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el diseño e implementación del departamento de recursos humanos, por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del programa del diseño e implementación del departamento de recursos humanos por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del software; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del programa de ordenador; d) Cualquier transformación o modificación del programa de ordenador; e) La protección y registro en el IEPI el programa de ordenador a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del programa de ordenador; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del diseño e implementación del departamento de recursos humanos ,que es objeto



del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial

y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 13 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f) _____

f) _____

C.C. N°1721163564

Instituto Superior Tecnológico

Cordillera

CEDENTE

CESIONARIO



AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres por ser el motor de mi formación profesional y gracias a su apoyo incondicional a permitido la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Con gran reconocimiento agradezco a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.



DEDICATORIA

A mis padres por ser mi pilar fundamental,
A mis hermanos y cuñadas por su apoyo incondicional,
A mi novio por su infinito amor y comprensión.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| DECLARATORIA..... | ii |
| CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL | iii |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| DEDICATORIA | viii |
| Resumen Ejecutivo..... | xv |
| Abstract | xvi |
| CAPÍTULO I: ANTECEDENTES | 1 |
| 1.01 Contexto..... | 1 |
| 1.02 JUSTIFICACIÓN | 2 |
| 1.03 Definición del problema..... | 5 |
| CAPITULO II: Análisis de involucrados..... | 10 |
| CAPITULO III: Análisis de problemas y objetivos..... | 16 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS..... | 20 |
| CAPITULO V: PROPUESTA | 26 |
| 5.1 ANTECEDENTES..... | 26 |
| 5.02 DESCRIPCION DE LA HERRAMIENTA METODOLOGICA | 27 |
| 5.02.01 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION | 27 |
| 5.02.02 Modalidad básica de la investigación | 28 |
| 5.02.03 Tipo de Investigación..... | 28 |



| | |
|--|----|
| 5.02.04 Etapas De La Investigación..... | 29 |
| 5.02.05 Población Y Muestra..... | 29 |
| 5.02.06 Recolección De La Información. | 30 |
| 5.02.07 Técnica De Recolección De Datos..... | 30 |
| 5.02.08 Validez De La Información..... | 31 |
| 5.02.09 Técnicas De Análisis De Datos..... | 31 |
| 5.03 FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA ... | 32 |
| 5.03.01 Filosofía corporativa | 32 |
| 5.03.02 Departamento de Talento Humano | 41 |
| 5.03.03 Definición de Recursos Humanos | 43 |
| 5.03.04 Importancia del Administración de Recursos Humanos | 44 |
| 5.03.05 Funciones del departamento de recursos humanos | 46 |
| 5.03.06 Facetas del departamento de recursos humanos | 47 |
| 5.03.07 Misión del Departamento de Talento Humanos | 49 |
| 5.03.08 Objetivo del departamento de Talento Humano | 49 |
| 5.03.09 Estructura del departamento de Talento Humano..... | 49 |
| 5.03.10 Ubicación del Departamento dentro del Organigrama de la Empresa..... | 50 |
| 5.03.11 Organización interna del Departamento..... | 50 |
| 5.03.12 Perfil del Puesto para el Jefe de Talento Humano | 50 |
| 5.03.13 Perfil del puesto para el Auxiliar de Talento Humano..... | 52 |



| | |
|---|----|
| 5.03.14 IMPLEMENTACIÓN DE SUBSISTEMAS DE ADMISIÓN DE PERSONAS PARA LA EMPRESA EDUARDOESTIVA | 54 |
| 5.03.15 Reclutamiento | 54 |
| 5.03.16 Selección de Personal..... | 56 |
| 5.03.17 Contratación | 60 |
| 5.03.18 Responsables del Proceso | 61 |
| 5.03.19 Inducción..... | 64 |
| 5.03.20 Capacitaciones..... | 65 |
| 5.03.21 Implementación del sistema de capacitación | 67 |
| 5.03.22 Implementación del subsistema de evaluación de desempeño | 69 |
| 5.03.23 Diagrama de actividades de evaluación del desempeño | 71 |
| 5.03.24 Importancia de los Cargos y Puestos | 73 |
| 5.03.25 Análisis De Los Departamentos..... | 74 |
| 5.03.26 Compensación a los Colaboradores. | 75 |
| 5.03.27 IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA CORPORATIVA | 76 |
| CAPITULO VI: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS..... | 90 |
| 6.01 Recursos | 90 |
| 6.01.01 Recurso Humano | 90 |
| 6.01.02 Recursos Financieros | 91 |
| 6.01.03 Recursos Materiales | 92 |



| | |
|---|-----|
| 6.03.04 Recursos Tecnológicos..... | 92 |
| 6.02 Presupuesto | 93 |
| CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 96 |
| 7.1 Conclusión | 96 |
| 7.2 RECOMENDACIONES..... | 98 |
| NETGRAFIA | 100 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Matriz T..... | 7 |
| 2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS INVOLUCRADOS | 13 |
| 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas | 20 |
| 4.2 Matriz de Análisis De Impacto de los Objetivos | 21 |
| 4.04 Matriz de Marco Lógico..... | 24 |
| 6.02.01 Muebles y encerres para el departamento Gestión humana | 93 |
| 6.02.02 Equipos de computación para el departamento de talento humano | 93 |
| 6.02.03 Equipos de oficina para el departamento de talento humano..... | 93 |
| 6.02.04 Suministros de oficina departamento de talento humano | 94 |
| 6.3 CRONOGRAMA..... | 95 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|------------------------------------|----|
| 2.1 MAPEO DE INVOLUCRADOS | 11 |
| 3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS | 16 |
| 3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS | 18 |
| 4.03 Diagrama de estrategias | 23 |



Resumen Ejecutivo

El presente proyecto tiene como finalidad la implementación del departamento de recursos humanos en la empresa "EDUARDOESTIVA", considerando que es esencialmente de servicios y sus funciones varían dependiendo del tipo de organización a su vez no dirige, asesora a los directivos.

Se realizó un estudio de campo donde se identificó los problemas que aquejaban a la organización, para la solución de los mismos se realizan estrategias que ayuden a resolver los problemas existentes.

El departamento de talento humano tiene las actividades encaminadas a coordinar a los colaboradores, los mismos que representan el activo más importante que tiene la organización, el propósito de la creación e implementación del departamento de recursos humanos es obtener un adecuado funcionamiento de los procesos que se desarrollan.



Abstract

This project is aimed at implementation of the HR department in the company "EDUARDOESTIVA" considering that is essentially in services and functions vary depending on the type of organization does not turn heads, advises managers.

A field study where the problems that plagued the organization for solving the same strategies that help solve the problems identified are performed performed.

The department has the talent to coordinate efforts to reviewers, they represent the most important asset in the organization, the purpose of the creation and implementation of the HR department is to obtain proper operation of the processes developed.



CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1.01 Contexto

La empresa EDUARDOESTIVA se constituyó en septiembre del 2008 ofreciendo el servicio de estivaje, al no contar con un departamento de recursos humanos se ha visto en la necesidad de implementar el mismo, que se encargará de definir, ordenar, asignar, corregir falencias actuales existentes, con la creación de normas, estatutos, reglas, políticas, así como también facilitar el cumplimiento de todos los beneficios que corresponden a los trabajadores, teniendo en cuenta que son el activo más importante que tiene la empresa.

El recurso humano actualmente es manejado por el gerente de la organización el cual se encarga de la contratación y demás actividades propias de un departamento de recursos humanos.

Es fundamental la creación del departamento de talento humano, a partir de que este nos permite ejecutar el análisis para poner en marcha una planificación que facilite determinar las necesidades que presentan los trabajadores y el patrono para la correcta



dirección de la empresa, con la finalidad de corregir el desempeño, el ambiente laboral, todo esto se verá reflejado en las actividades que ejecutan cada individuo que forma la empresa.

1.02 Justificación

El proyecto tiene como finalidad la creación del departamento de recursos humanos de la empresa EDUARDOESTIVA, además tiene por objetivo llevar a cabo un análisis de la importancia que hoy se le acredita al poseer dicho departamento de recursos humanos, ya que es necesario, para ejecutar un trabajo eficaz en torno al activo más primordial de la empresa.

Actualmente se considera la gestión del talento humano como uno de los factores claves en los procesos generales de las organizaciones, teniendo totalmente a su cargo la formación de sus trabajadores para, contar con un departamento de talento humano eficaz.

Este departamento es una de las competencias más significativas y a la vez cruciales en la organización, convirtiéndose en un socio de éxito.



La administración del talento humano, se ha convertido en la actualidad en uno de los mayores potenciales que tiene una empresa, cuando se habla del talento se lo relaciona con una de las necesidades básicas dentro de una organización.

Antiguamente se consideraba un gasto, realizar capacitaciones al personal; pero se ha ido cambiando este pensamiento de antaño, al dar mayor preferencia al trabajador haciendo inversiones valiosas, para contar con un verdadero capital humano.

Actualmente se puede evidenciar que el área de la gestión del talento humano ha obtenido beneficios favorables en el crecimiento de sus empleados, así como también la satisfacción del cliente al maximizar el valor emocional de este. En el sector empresarial el equipo de trabajo resulta de suma importancia por lo que su formación es vital en el desarrollo de los objetivos planteados.

La creación del departamento de recursos humanos, es primordial teniendo en cuenta que a partir de él se puede medir el potencial humano y como tal tiene necesidades, deseos y expectativas que repercuten en el comportamiento individual y grupal, por ello es necesario que se sientan satisfechos, ya que ellos son un aporte indispensable para que la empresa crezca en sus resultados y de esta manera se pueda relacionar de una mejor forma con los clientes.



Es por ello que la implementación del departamento de recursos humanos en la empresa EDUARDOESTIVA, no solo formará lazos fuertes, sino que ayudará a hacer mucho más eficientes, a brindar soluciones propicias como también a ejecutar la innovación de sus servicios, alcanzando de esta manera altos niveles de competitividad.

El talento humano es considerado dentro de una organización como un tesoro invaluable, por ello se trabaja por el bienestar emocional, potencial y económico que le brinde una mejor estabilidad en su área de trabajo y así poder conseguir que el trabajador tenga altos niveles de motivación al realizar sus actividades diarias y brindando resultados de calidad y cumplimiento de metas.

Considerando el aporte que ofrece el talento humano dentro de la empresa, esto permitirá medir las competencias, conocimientos y habilidades que presenta cada individuo para el crecimiento y desarrollo de la misma, por lo que es indispensable realizar previamente una planificación, organización, dirección y ejecución de los mismos.

El trabajo de la administración del talento humano, la dirección y seguimiento que conlleva es arduo; pero totalmente indispensable, hacer que se sientan importantes y a la vez motivados respetando y dándoles a conocer sus derechos y deberes que cada uno posee dentro de la organización, teniendo en claro que cada uno de ellos es un mundo diferente con habilidades, conocimientos únicos; pero que en conjunto logran la optimización del tiempo, la maximización de recursos y la minimización de costos.



La empresa brinda esencialmente servicios, por lo tanto, sus actividades están encaminadas a obtener y coordinar los recursos humanos de una organización.

Teniendo como propósito de este proyecto la creación del departamento de recursos humanos, para obtener un mejor funcionamiento de las gestiones ejecutadas diariamente en la empresa EDUARDOESTIVA.

1.03 Definición del problema

En la empresa EDUARDOESTIVA al no contar con un departamento de recursos humanos, se presentan una serie de conflictos en las que se encuentran involucrados todos los colaboradores de la misma, sin orientación práctica como es para el trabajador la problemática se agrava los problemas encontrados son los siguientes:

- Se ha podido determinar que los trabajadores constantemente presentan una serie de riesgos laborales, que pueden afectar su salud.
- La empresa no cuenta con un reglamento interno que le permita llevar un mejor funcionamiento de la misma.



- Falta de liderazgo que no permite la correcta dirección a los miembros de la empresa.

- La resistencia al cambio por parte de los colaboradores es notoria y está causando graves problemas.

- La falta de conocimiento y de preparación académica de los empleados son causa para que no reconozcan sus propias competencias, sin que les importe descubrirlas y fortalecerlas.

- Los procesos para selección y reclutamiento de personal necesitan reajustes para su aplicación eficiente.

- La empresa no cuenta con un plan de incentivos para satisfacer las expectativas de sus trabajadores.

Tabla 1 Matriz T

| PROBLEMÁTICA AGRAVADA | PROBLEMÁTICA CENTRAL Carencia de liderazgo y desorganización empresarial. | | | | PROBLEMÁTICA RESUELTA |
|--|--|-----------|----------|-----------|---|
| Fuerzas impulsadoras | | | | | Fuerzas bloqueadoras |
| Desinterés de la gerencia para la implementación de un plan de carrera. | I | PC | I | PC | Diseño e implementación del departamento de recursos humanos |
| Concientización de riesgos laborales existentes | 3 | 5 | 2 | 4 | Falta de un plan de riesgos y accidentes laborales |
| Desarrollo de un manual de la normativa interna | 1 | 4 | 1 | 4 | Miedo al cambio por parte de los trabajadores |
| Análisis de liderazgo | 2 | 4 | 1 | 5 | Liderazgo débil |
| Análisis de control de empleados | 1 | 4 | 2 | 4 | Falta de concientización por parte de los colaboradores |
| Desarrollo de competencias | 2 | 3 | 2 | 4 | Falta de apoyo por parte de los directivos |
| Desarrollo de capacitación inicial | 2 | 5 | 1 | 5 | Falta de personal con conocimientos técnicos para desarrollar la capacitación efectiva. |
| Plan de motivación | 1 | 4 | 2 | 5 | Índice de improductividad alta |

Fuente: Estudio de campo
 Elaborado por: Yolanda Oñate



Analizando la Matriz T se determinó que el riesgo laboral existente se encuentra en un nivel medio, para ello se realizara un plan de riesgos y accidentes laborales, el mismo que tendrá un impacto mínimo, esto permitirá reducir el peligro, también se necesitara la ayuda de los colaboradores.

La implementación de la normativa es fundamental, para el mejor funcionamiento de la empresa, tiene un impacto menor, el problema se establece en el miedo al cambio por los trabajadores, el cual presenta un impacto medio, al implementar el potencial de cambio este permitirá reducir y establecer los límites para toda la organización.

La existencia de un liderazgo débil, el mismo que presenta un impacto bajo, el cual no permite la correcta dirección de los colaboradores, esto es una falencia que perjudica a la organización, y conlleva a la indisciplina por parte de los trabajadores, al no tener un líder adecuado existiría un declive en el funcionamiento de la empresa, mantener un equilibrio es indispensable, al mismo tiempo permitirá cumplir los objetivos trazados.

El desarrollo de competencias de los trabajadores se encuentra en un nivel mínimo, esto repercute en las funciones, la problemática que se presenta, es la falta de apoyo de los directivos, el potencial de cambio busca llegar a medir la capacidades, que posee cada trabajador es importante evaluarlas y, al mismo tiempo medir sus aptitudes de los individuos, permitiendo asignar de una forma adecuada las tareas idóneas según sus habilidades adquiridas.



Al formar parte un nuevo miembro en la organización, es necesario realizare una capacitación, la cual presenta un impacto menor, la falta de una persona capacitada hace que la dificultad se agrave, el potencial de cambio para mejorar dicho problema es darle a conocer las funciones que va a desempeñar cada trabajador dentro de sus labores.

La falta de motivación hacia los colaboradores presenta un impacto moderado, que se ve reflejado en la improductividad en sus áreas de trabajo, es vital realizar motivaciones al personal para mejorar el desempeño en sus funciones y puedan a su vez realizarlas con eficiencia mediante la auto confianza, iniciativa, flexibilidad y liderazgo de los trabajadores.

Todos estos aspectos mencionados influyen en la creación del departamento de recursos humanos, con el fin de velar por el bienestar, seguridad y estabilidad del personal, permitiendo que sean un ente productivo para el desarrollo de la empresa

EDUARDOESTIVA.

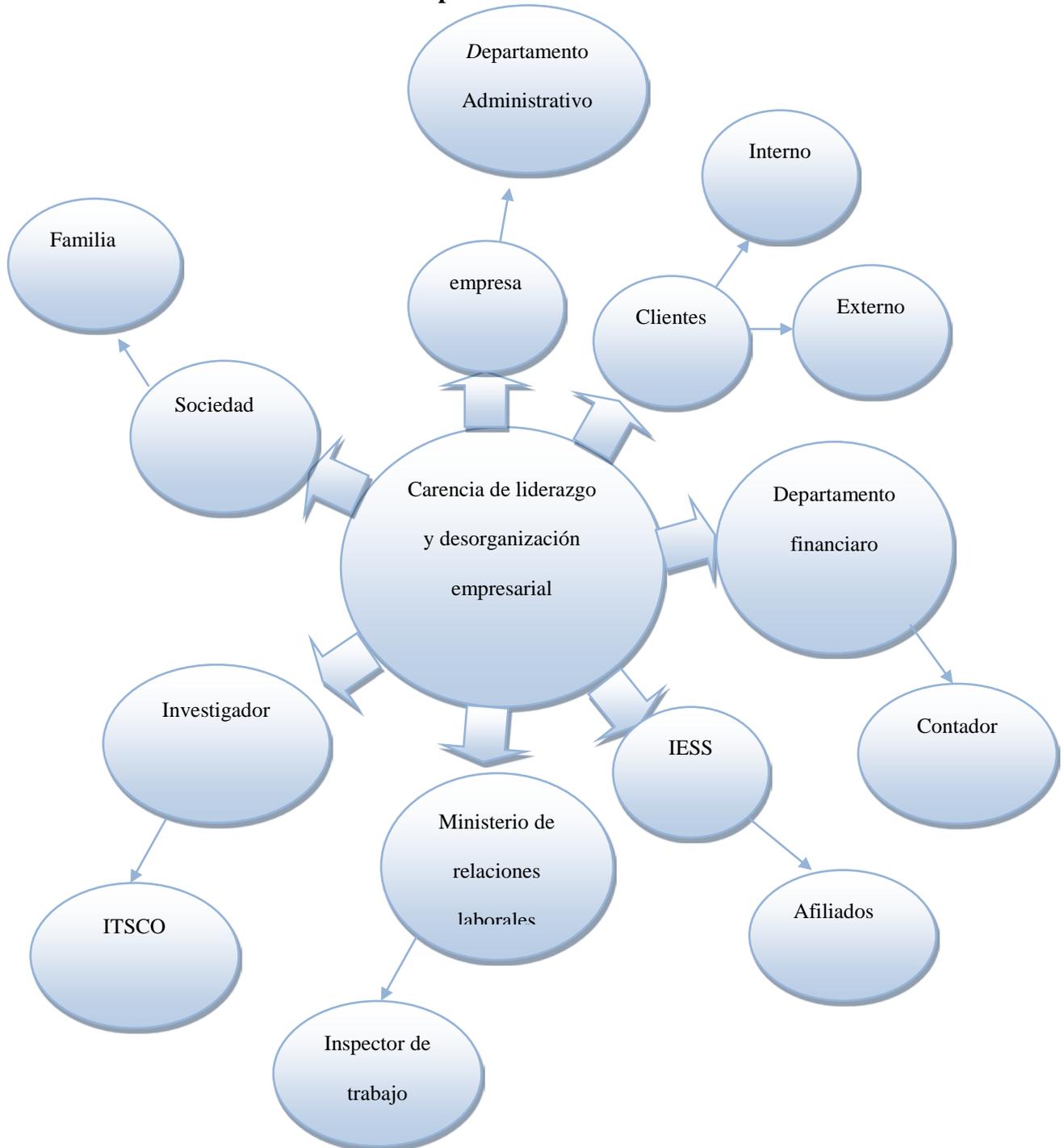


CAPITULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Mapeo De Involucrados

Se trata de identificar a los grupos que de manera directa e indirecta están relacionados con el problema que se desea solucionar o las situaciones que quieran ser modificadas, siendo un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar sobre la intervención de las autoridades gubernamentales u otras organizaciones sociales que se encuentren inmersos en el tema a tratar.

2.1 Mapeo De Involucrados





Análisis

Mediante un análisis realizado al mapeo de involucrados, partiendo del problema central se ha destacado aspectos importantes los cuales se relacionan entre sí, el (MRL) Ministerio de Relaciones Laborales y (IESS) Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Son entidades públicas, que controlan y regulan a las empresas mediante leyes, las cuales brindan seguridad y estabilidad a los trabajadores, las mismas que al ser aplicadas en la empresa permiten mayor protección a los colaboradores de la empresa Eduardo Estiva.

Otro punto importante es la sociedad, que está conformada por la familia, los cuales son importantes ya que representan la estabilidad emocional del trabajador dentro de la organización, permitiendo que desarrollen sus actividades con excelencia y eficacia.

Para la Empresa Eduardo Estiva los clientes son la base fundamental para el desarrollo de la misma, tanto el cliente interno como el externo, los cuales representan al activo más importante que se debe cuidar y tratar con respeto.

El factor económico es fundamental para dar solución al problema, también el apoyo de los directivos y empleados de la organización, es importante tener en cuenta que la implementación del departamento de Recursos Humanos ayuda a la estabilidad de la empresa "EDUARDOESTIVA".

2.02 Matriz De Análisis Involucrados

| Actores involucrados | Intereses sobre el problema | Problema percibidos | Recursos capacidades y mandatos | Interés sobre el proyecto | Conflictos |
|------------------------------------|---|--|---|--|--|
| Cientes | Tener clientes satisfechos mediante la calidad del servicio | Falta de implementos de seguridad laboral | Respetar los derechos de los trabajadores | Implementación de equipo de seguridad para el trabajador | Escases de recurso económico |
| Departamento financiero | Información de Estados Financieros Administrativos | Escasa Información por parte del directivo | Reglamento interno sobre distribución económica | Fluidez de información financiera | Desinterés de directivos |
| Empresa | Insatisfacción de las actividades y funciones de los trabajadores | Rotación de personal | -Tecnológico - Recurso humano -Económico | Plan de incentivos para los trabajadores | Inestabilidad del personal, en las áreas de trabajo |
| Ministerio de relaciones laborales | Minimizar conflictos internos | Falta de conocimiento del código laboral | Reglamento interno mediante el código de trabajo | Reducir problemas con los trabajadores | Ineficiente fluidez del reglamento he incumplimiento del código. |
| IESS | Reducción de enfermedades y riesgos laborales | Riesgos y enfermedades laborales | Reglamento de seguridad y salud ocupacional | Plan de reducción de riesgos laborales | Ausentismo |
| Sociedad | Tener al personal en óptimas condiciones de salud | Inseguridad | -Derechos y estabilidad emocional. - recurso económico | Estabilidad Económica | Falta de un plan de motivación |

Fuente: Estudio de campo
 Elaborado por: Yolanda Oñate



Análisis

Mediante la información obtenida en la Matriz de involucrados, se pudo determinar las dificultades que surgen del problema central, las cuales se relacionan directamente con el personal, una de las dificultades que se presentan y tiene mayor impacto de riesgo dentro de las actividades que realizan, es el no contar con implementos de seguridad, ya que la empresa no cuenta con recursos económicos necesarios para adquirir los herramientas necesarios.

Existe rotación de personal por la insatisfacción en las actividades, esto causa la desmotivación en las funciones que realiza cada trabajador, esto representa la minimización del rendimiento, que se ve reflejada en la productividad de los miembros de la organización, para lo cual, es indispensable realizar motivaciones que ayuden a mejorar los estándares de calidad en relación a al desempeño.

Los entes reguladores son importantes dentro de la empresa ya que controlan los procesos en los cuales, están involucrados directamente el personal, teniendo el interés de defender los derechos de los trabajadores, de esta manera prevenir los posibles riesgos y enfermedades laborales.

Los conflictos se presentan por el ausentismo del personal, la carencia del reglamento interno, como el desconocimiento del código laboral y el desinterés por parte de los directivos, todas estas dificultades se encuentran inmersos en el problema central. La maximización de los mismos permitirá, que los involucrados se desarrollen en un mejor

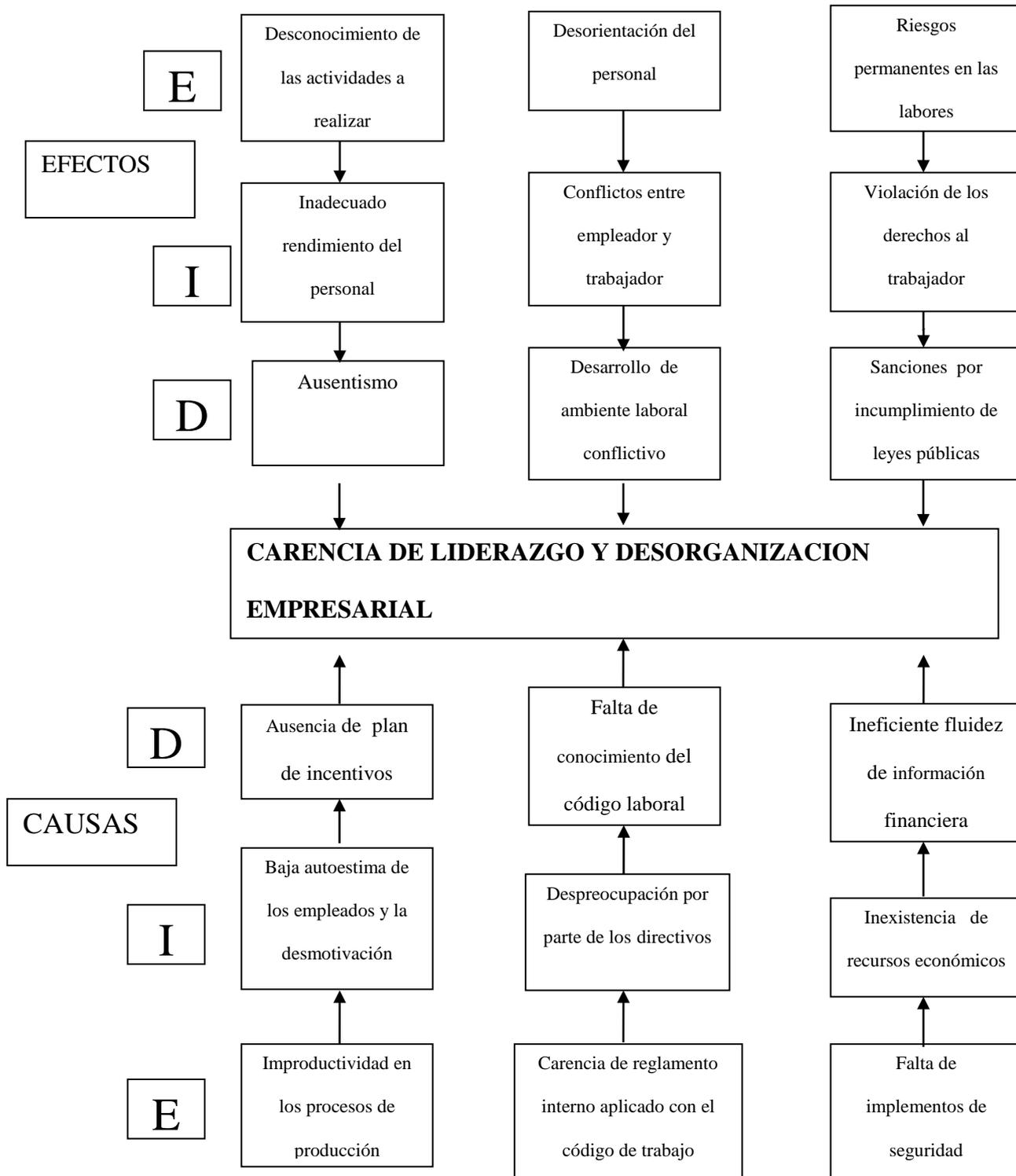


ambiente de trabajo dando beneficios a la empresa Eduardo Estiva económico como potencial humano, esto a su vez se ve reflejado en la familia y en la atención al cliente prestada.

Todo el entorno de la empresa se ve afectado con la problemática, para lo cual se busca soluciones y el apoyo tanto de los altos directivos como de los colaboradores ya que todos se encuentran directamente involucrados.

CAPITULO III: ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol De Problemas





Análisis

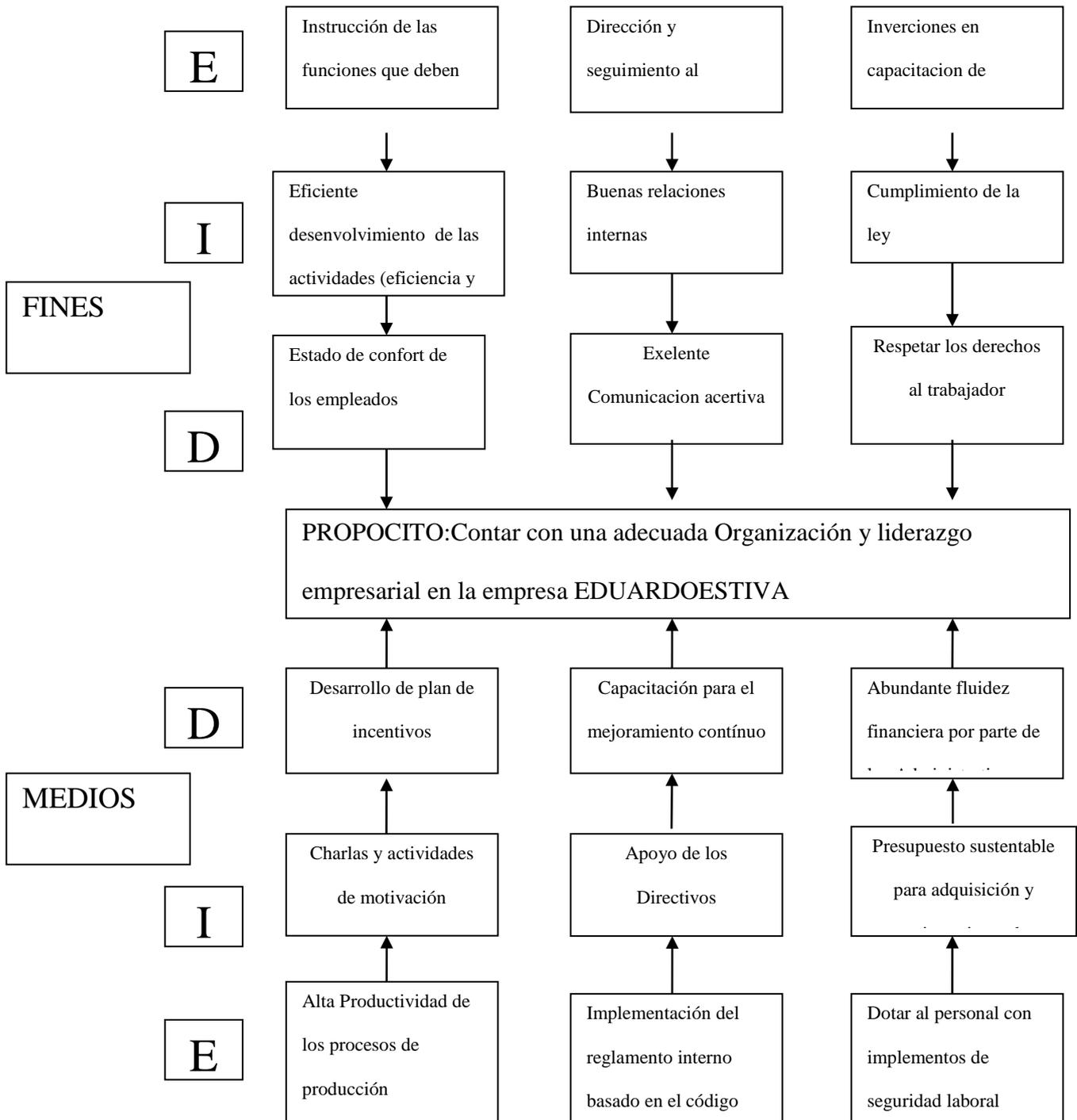
La carencia de liderazgo y desorganización empresarial que presenta Eduardo Estiva, se refleja en la improductividad que existe en los trabajadores, esto se desarrolla por la desmotivación y desorganización de la empresa.

El desinterés de los altos directivos en la creación del reglamento interno y el conocimiento de las leyes del código de trabajo, hace que existan conflictos con los trabajadores, al no contar con políticas y reglas las cuales limitan los comportamientos de los individuos de la organización.

La falta de economía para adquirir los implementos de seguridad pone a la empresa en peligro de una sanción por parte de las entidades públicas, ya que se estaría violando los derechos laborales los cuales son irrenunciables según dictamina el código laboral.

Todo esto hace que se torne un ambiente laboral conflictivo y en el peor de los casos exista ausentismo de personal. También existe desconocimiento de las actividades que se realiza por parte de los colaboradores, esto se da por la falta de información y capacitación inicial por lo cual hay rotación de empleados.

3.02 Árbol De Objetivos





Análisis

Al contar con una adecuada organización y liderazgo, se puede determinar el confort que tienen los empleados al sentirse bien con las actividades que desempeñan, esto se desarrolla al contar con personal motivado, y a su vez se ve reflejado en la eficiencia y eficacia del servicio prestado a los clientes.

Las buenas relaciones internas hacen que se rompa la barrera entre el empleador y el trabajador, consiguiendo así un trato justo y equitativo, en la correcta distribución de funciones, consiguiendo que se sientan libres de emitir una comunicación asertiva.

El apoyo de los directivos para la creación del reglamento interno, implica las capacitaciones previas para dar una información valedera, en la que no exista el mínimo error o de pies a malos entendidos, ya que la explicación debe ser concisa y clara para el conocimiento y aceptación de todos.

Todo esto busca preservar la integridad del trabajador haciendo inversiones inteligentes en cuidar la salud ocupacional de sus miembros y a su vez protegiéndolos, mediante la implementación y adquisición de instrumentos de seguridad necesarios, para las actividades que realizan en la empresa y sus áreas de trabajo.

**CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS****4.01 Matriz de Análisis de Alternativas**

| OBJETIVOS | IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO | FACTIBILIDAD TÉCNICA | FACTIBILIDAD FINANCIERA | FACTIBILIDAD SOCIAL | FACTIBILIDAD POLITICA | TOTAL | CATEGORIAS |
|---|----------------------------|----------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------|-------|------------|
| Contar con una adecuada organización y liderazgo empresarial | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alta |
| Capacitación al personal en la prevención de riesgos laborales | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | Media Alta |
| Directivos toman conciencia para dotar de accesorios de seguridad | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | Media Alta |
| Creación de plan de incentivos y charlas de motivación | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | Media Alta |
| Creación del reglamento interno | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | Alta |
| Total | 25 | 22 | 20 | 22 | 23 | 112 | |

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Yolanda Oñate



4.2 Matriz de Análisis De Impacto de los Objetivos

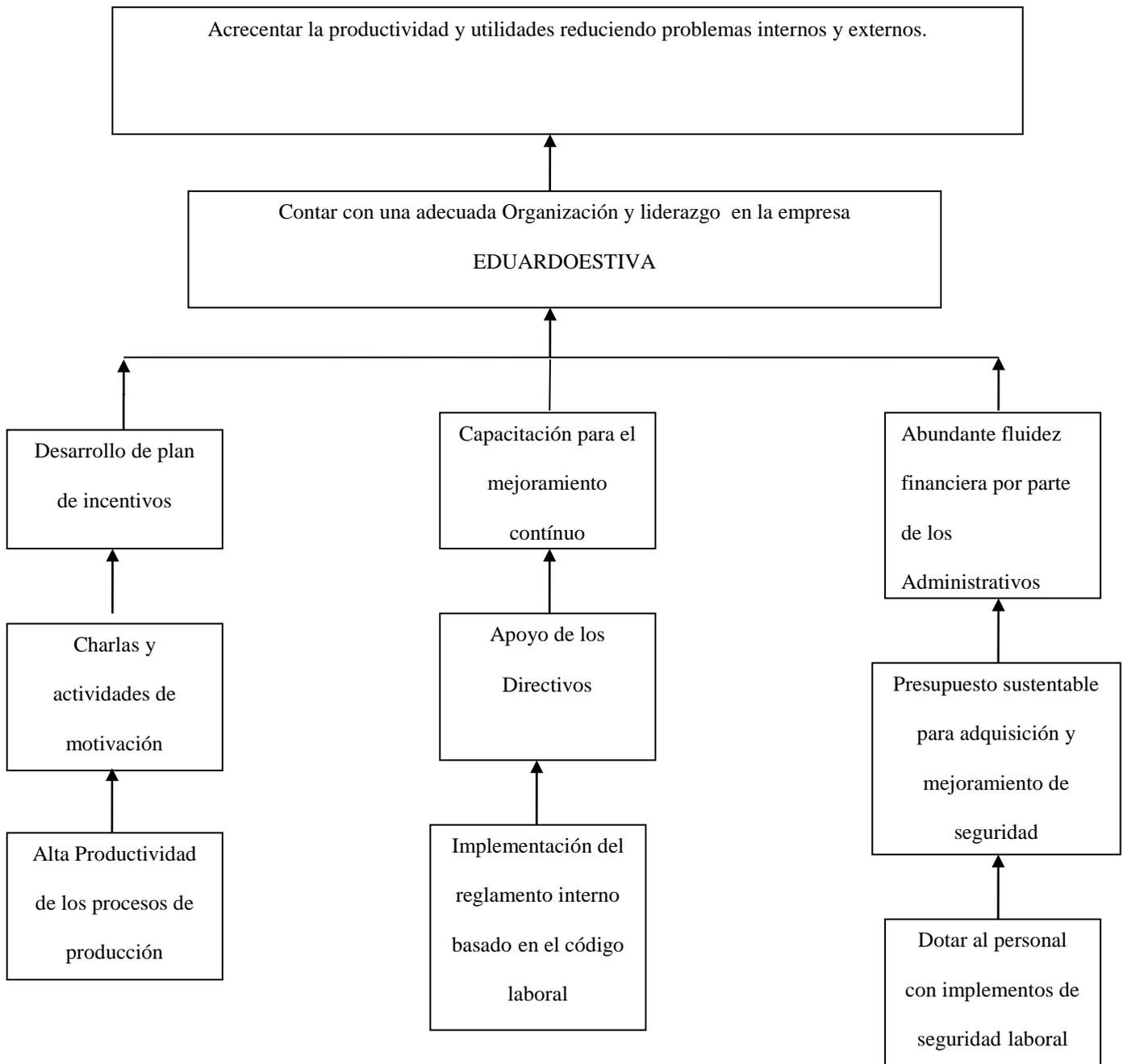
| | Factibilidad de logarse | Impacto en Genero | Impacto Ambiental | Relevancia | Sostenibilidad | Total |
|------------------|---|---|--|---|--|--|
| Objetivos | - Se cuenta con financiamiento sostenible | - Incrementa la participación del personal masculino. | - Mejora la comunicación entre los colaboradores y jefes. | -Responde a las necesidades de la empresa, los directivos y colaboradores. | -Existe el apoyo Por parte de los directivos. | 22-26 Alto |
| | - El beneficio se verá reflejado en las actividades que realizan. | -Acrecienta el porcentaje de ingreso del personal. | -Los recursos tecnológicos serán usados adecuadamente. | -Se beneficiara el cliente interno y externo. | - Se fortalece la organización del personal. | 20-24 Medio Alto |
| | - Las políticas y reglas serán creadas en base al código laboral vigente. | -Mejora el trabajo en equipo del personal masculino. | -El compromiso con la empresa de los colaboradores mejorara. | - Se contara con personal capacitado y motivado. | -Los logros serán mayores en un futuro. | 18-22 Bajo |
| | - Para la realización de charlas e incentivos se cuenta | | -Mejora la motivación en los | -Fortalece el trabajo en equipo de los colaboradores y el liderazgo de la empresa | -El personal de la empresa está presto a colaborar. - Fortaleza el liderazgo de los directivos. | 20-24 Medio Alto 22-26 Alto |



| | | | | | | |
|--|---|-----------|-------------------------------|----------------|-----------|------------|
| | con el equipo necesario. -La empresa cuenta con todos los recursos necesarios para la realización del proyecto | | empleados de la organización. | EDURADOESTIVA. | | |
| Contar con una adecuada Organización y liderazgo empresarial en la empresa EDUARDOESTIVA | 25 | 22 | 20 | 22 | 24 | 112 |

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Yolanda Oñate

4.03 Diagrama de estrategias



4.04 Matriz de Marco Lógico

| RESUMEN NARRATIVO | INDICADORES | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|--|--|---|---|
| <p>FINALIDAD</p> <p>Con la implementación del departamento de recursos humanos se desarrollaran beneficios para los empleados.</p> <p>Es de suma importancia mejorar la calidad de vida de los colaboradores, realizando capacitaciones y charlas de motivación y a su vez cuidando la salud ocupacional.</p> <p>Dentro de las áreas de trabajo se mejorara las relaciones entre empleador y trabajador, manteniendo un adecuado liderazgo de las jefaturas y a su vez realizar una adecuada distribución de sus funciones.</p> | <p>-El trabajo se verá reflejado en la atención que se brinde a los clientes que será de un 100% mediante el trabajo en equipo y comunicación asertiva.</p> <p>-El adecuado liderazgo permitirá afianzar los lazos entre la jefatura y los colaboradores, haciendo que se acrecente la confianza hacia la empresa.</p> | <p>-Aumento de las competencias de los trabajadores.</p> <p>-Satisfacción de clientes e incremento de ingresos.</p> <p>- Incremento de la motivación laboral.</p> <p>-Mejoramiento del ambiente laboral y procesos.</p> | <p>-Apoyo e interés por parte de los directivos de la empresa EDUARDOESTIVA, para la implementación del departamento de recursos humanos.</p> |
| <p>PROPOSITO</p> <p>Contar con personal altamente capacitado, mejorando las relaciones internas y externas, como también cuidar la integridad de los colaboradores de la organización.</p> | <p>- Incrementa la comunicación y fortalece la productividad eficiencia y eficacia, en el desempeño de sus funciones.</p> | <p>-Seguimiento al personal en sus áreas de trabajo y capacitación según lo amerite el caso.</p> | <p>-Interés por parte de los jefes en el desarrollo del proyecto</p> |



| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>COMPONENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los jefes y subordinados ponen en práctica lo aprendido en las capacitaciones. - Mejora de la comunicación entre empleador – trabajador existiendo un ambiente laboral confortable. - Conocimiento de las normativas interna a los trabajadores y concientización de los implementos de seguridad laboral. - Crecimiento favorable del trabajo en equipo. | <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de los procesos en las actividades diarias. - Afianzamiento de la relación interna y desenvolvimiento laboral efectivo. - Práctica y desarrollo del reglamento interno por parte de los trabajadores y capacitación de seguridad laboral. - La atención y el servicio se agiliza favorablemente. | <ul style="list-style-type: none"> - Informes de los jefes del rendimiento de sus subordinados. - Evaluación de desempeño. - Incentivos a los colaboradores por su desempeño laboral. - | <p>- Se cumple con las perspectivas establecidas para el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p> |
| <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el desempeño del personal. - Reclutar personal idóneo para puestos vacantes. - Capacitar y desarrollar cursos que estén direccionados en el mejoramiento del talento humano. - Brindar ayuda a los empleados de la organización con el objetivo de mantener una adecuada armonía. - Realizar charlas de motivación para mejorar el rendimiento y la moral. | <p>COSTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Charlas - Capacitaciones - motivaciones - Entrevistas - Evaluaciones - Asensos - Despidos | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del trabajo en equipo. - Informe del jefe de área. - Informes contables de los ingresos. - | <p>Aprobación del gerente y apoyo del departamento financiero para la ejecución de capacitaciones, actividades de motivación y demás beneficios para el bienestar del personal.</p> |

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Yolanda Oñate



CAPITULO V: PROPUESTA

5.1 ANTECEDENTES

La administración de personal apareció en el siglo XX, en esa época su labor era el manejo de nómina y registros, es decir que no se centraban al cien por ciento en su capital de trabajo, en cambio en América Latina la evolución se dio en el año de 1930, donde se empieza a valorar las relaciones humanas y se deja un poco de lado de ver a los trabajadores como máquinas de dinero.

El Departamento de Recursos Humanos es de suma importancia para las empresas, ya que influye en el comportamiento de los trabajadores por alcanzar resultados favorables tanto económicos como personales, también lleva a cargo el cuidado, la alimentación, los derechos del trabajador, procesos operativos entre otros.

El autor Margaret Butteris dice que *Una buena gestión de los recursos humanos permitirá que cada empleado brinde individualmente lo mejor de sí para alcanzar los*



objetivos definidos por las empresas, siempre alineándose a la misión y visión de la misma (Jiménes, 13/09/2012). Es por esta razón que son las encargadas de alinear el desempeño de los trabajadores las cuales son guiadas y encaminadas en base a los objetivos que las empresas quieran alcanzar, teniendo en cuenta que son el capital humano más importante y lo tanto tienen prioridad.

En la actualidad el capital humano es considerado como uno de los activos más importante de las empresas, se ha ido cambiando la mentalidad de verlos como un gasto al momento de realizar las capacitaciones, sino que representa una inversión inteligente.

Las funciones que desempeña el talento humano dentro de las organizaciones son importantes, ya que gracias a su trabajo la empresa logra mediante las competencias, conocimientos y habilidades de cada persona.

5.02 Descripción De La Herramienta Metodológica

5.02.01 Enfoque De La Investigación

La investigación está enfocada en el aspecto cualitativo, porque se basa en la recolección de datos.



5.02.02 Modalidad básica de la investigación

La investigación esta direccionada en la creación e implementación del departamento de recursos humanos, para obtener la información necesaria se realizara un estudio de campo, también la implementación de entrevistas y encuestas, servirán para la acotación de resultados informativos, sin dejar de lado la bibliografía.

5.02.03 Tipo de Investigación

La investigación se encuentra direccionada en la creación e implementación del departamento de recursos humanos, tomando la modalidad de un proyecto I+D+I.

El proyecto está dirigido en la investigación, desarrollo e innovación realizando una propuesta viable para una futura implementación, para lo cual se debe determinar el problema central y proponer soluciones coherentes aun corto plazo, el proyecto debe estar sustentado por una investigación de campo.

Se aplicara en este proyecto las siguientes:

- **INDUCTIVA:** Se realiza una observación previa, para el registro de los hechos, posterior mente se procede al estudio de los hechos mediante un análisis.



- **DESCRIPTIVA:** Como su nombre lo indica se describe los eventos y señala las características más importantes, que son percibidas del problema central, mediante la información recopilada, la cual ayudara al diseño de la implementación del departamento de recursos humanos.

5.02.04 Etapas De La Investigación

- Se realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa y sus colaboradores para determinar cómo se están desarrollando, mediante la recopilación de la información y resultados partiendo de un análisis central se determinará las conclusiones previas.
- Estructurar la implementación del departamento de recursos humanos, ya que comprende la mayor inversión, con el propósito de tener un adecuado funcionamiento de los procesos que servirán para guiar a los directivos y colaboradores de la organización.

5.02.05 Población Y Muestra

La investigación se aplica a los directivos, jefes y colaboradores de la organización, teniendo un universo de estudio 50 personas de las cuales se ha obtenido la información necesaria para la realización del proyecto.



5.02.06 Recolección De La Información.

Las fuentes para el proyecto de la tesis fueron tomadas mediante la aplicación de entrevistas a los directivos, jefes y colaboradores de la organización, permitiendo determinar los problemas existentes que no les permiten desarrollarse en un ambiente favorable, para la solución del problema se ha determinado realizar investigaciones bibliográficas de autores que hablen del tema a tratar.

5.02.07 Técnica De Recolección De Datos

Define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: *fuentes primarias* y *fuentes secundarias*. Las *fuentes primarias* es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las *fuentes secundarias* es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento. Méndez (1999, p.143)



La aplicación de la entrevista otorga información importante y permite conocer más profundamente el entorno en el que se desarrolla la empresa, encontrando una cantidad considerable de problemas, de los cuales se debe determinar la problemática central de donde se partirá para la realización del proyecto, con todos los datos recolectados se realiza un análisis el mismo que permitirá dar posibles soluciones a los problemas percibidos.

5.02.08 Validez De La Información

Algunos autores como Black y Champion (1976), Johnston y Pennypacker (1980:190-191), Kerlinger (1980:190-191) señalan que la validez es un sinónimo de confiabilidad. El primero, se refiere al significado de la medida como cierta y precisa. El segundo, se refiere al hecho de lo que se mide actualmente.

La información obtenida es válida porque se la recoge de la fuente, recordando que se realiza una investigación de campo para el presente proyecto lo cual permite afirmar que todos los datos recolectados son de credibilidad.

5.02.09 Técnicas De Análisis De Datos

Según Rodríguez Gomes Los datos recogidos en el campo constituyen las piezas se encargan de ir encajando utilizando la evidencia escogida para orientar la búsqueda de nuevas evidencias susceptibles, de esta manera poco a poco va aproximándose a la



descripción y la comprensión de la misma. El análisis de datos resulta ser la tarea más frecuente en proceso de investigación, en medida que como consecuencia de esta, podemos acceder a resultados y conclusiones que profundicen en el conocimiento en la realidad objeto de estudio (Gomes, 1999)

De esta manera la investigación del proyecto se desarrolla de forma segura y confiable haciendo referencia con lo que el autor menciona podrá decir que se ha seguido los lineamiento necesarios para la recolección de los datos obtenidos.

5.03 Formulación Del Proceso De Aplicación De La Propuesta

Mediante la problemática actual se ha determinado crear e implementar el departamento de Recursos Humanos en la empresa "EDUARDOESTIVA" ubicada en la ciudad de Quito.

5.03.01 Filosofía corporativa

Nombre de la empresa

"EDUARDOESTIVA"



Reseña Histórica

Esta empresa nace en el 2008, con la nueva realidad nacional se abren necesidades esto ocasiona que se den respuestas inmediatas con nuevos tipos de servicios, EDUARDOESTIVA nace de esta necesidad y el compromiso de ser un apoyo para los operadores logísticos puesto que no había una respuesta en el mercado que satisfaga los diferentes requerimientos que se reflejaban en ese entonces.

Como cliente inicial tenemos a Inlog un Operador Logístico que trabajada con los proyectos sociales del momento (PAE, Aliméntate Ecuador, PMA (Programa Mundial de Alimentos del departamento de las Naciones Unidas), Ministerio de Salud, Manuela Espejo, Desayunos Escolares. Al momento seguimos prestando servicios para esta empresa, esto ha conllevado que ambas tengan un crecimiento en el mercado nacional.

➤ Misión

Ser líderes en el servicio de asistencia logística a nivel local y nacional.

➤ Visión

Ser líderes en el mercado local con asistencia oportuna, recurso humano calificado y tecnología cumpliendo las expectativas de nuestros clientes.



➤ **Objetivos Generales**

- Contar con un recurso humano capacitado, calificado y equipado, con el afán de satisfacer los requerimientos de nuestros clientes
- Proveer recursos tecnológicos y maquinaria eficientes según las necesidades de cada cliente.
- Diversificación de servicios.

Clientes

➤ **Empresas**

- Quala Ecuador S.A.
- Ecucargas

➤ **Organización**

- Programa Mundial de Alimentos del departamento de las Naciones Unidas

➤ **Operadores Logísticos**

- Inlog
 - Xerox
 - Arca
 - Ferrero



- Sipia
- Promesa
- Bic
- PAE
- Loginet
 - Hospital Eugenio Espejo
 - Norma
 - Pepsico
- Juan de la Cruz
 - Ferrero

➤ **Nuestros servicios**

- Servicios de estibaje
- Servicios de maquila
- Servicios de piquín
- Coordinación con transporte
- Coordinación dentro de bodega.
- Venta de Pallets
-

➤ **Adicionales (alianzas estratégicas)**

- Servicio de transporte



- Codificación o acondicionado.
- Termo formado

Detalle de servicios

➤ Estibaje

- Procedimiento de descarga de producto.
 - Verificación de sellos.
 - Confirmación de pale tizado.
 - Encintado de pallet siempre y cuando en cliente lo solicite.
 - Clasificación de mercadería.
 - Verificación visual de contaminación de productos.
 - Separación y reporte de productos en mal estado.
- Procedimiento de carga de productos.
 - Revisión previa del área de carga del vehículo.
 - Desembalaje de mercadería dentro del vehículo.
 - Separación de cajas en mal estado.
 - Cubicaje para el correcto reparto de mercadería dentro del vehículo.

➤ Maquila

- Re-empaque de productos
 - realizar combos.
 - Promociones.



- Cambio de cajas
 - Por lotes
 - Recuperación de mercadería
- Pikín
- Preparación de pedidos
 - Separación de mercadería según pedido.
 - Análisis de procesos mediante tiempos, espacios y recursos.
- Coordinación con el transporte
- Carga de mercadería en CDL y personal adicional para reparto.
 - Coordinación con el transporte para la descarga.
- Coordinación dentro de bodega
- Conocer y adoptar las políticas, normas, procesos que cada bodega.
 - Ayudar para el mejor desempeño de la bodega en la recepción y despacho de los productos.
 - Recomendaciones generales para mejorar las operaciones.

Valores

Los valores de La Empresa "EDUARDOESTIVA"

- Honestidad
- Ética
- Puntualidad



- Respeto
- Trabajo en equipo
- Honradez

Políticas

- Mantener una imagen adecuada.
- Dar un adecuado trato a los colaboradores interna y externamente.
- Los puestos de trabajo en la empresa son poli funcionales.
- Las horas extras serán reconocidas finalizadas las horas de trabajo, es decir después de las ocho horas laborables.
- Brindar un adecuado servicio de excelencia a nuestros clientes.
- Mantener sesiones semanales, con la finalidad de actualizar los servicios a los clientes, para la satisfacción de los mismos y a la vez planificar, definir y plantear soluciones.
- Mantener un ambiente de trabajo adecuado en base a la puntualidad, honestidad y respeto por parte de todos los colaboradores.



- Determinar un máximo de horas extras.
- El colaborador tiene la obligación de asistir a los sitios asignados de acuerdo lo estipulado por la ley en su horario establecido.
- El personal está obligado a utilizar sus implementos de seguridad dentro de su área de trabajo.
- Mantener charlas con los trabajadores y realizar las respectivas motivaciones necesarias.
- Reconocer al personal por pro actividad en la empresa (ideas de mejora).

Reglas

- Mantener limpia y ordenada su área de trabajo.
- No hacer uso del celular en sus horas de trabajo
- Los colaboradores tiene un horario de almuerzo el cual tiene que ser respetado.
- Tener puntualidad al horario de entrada.

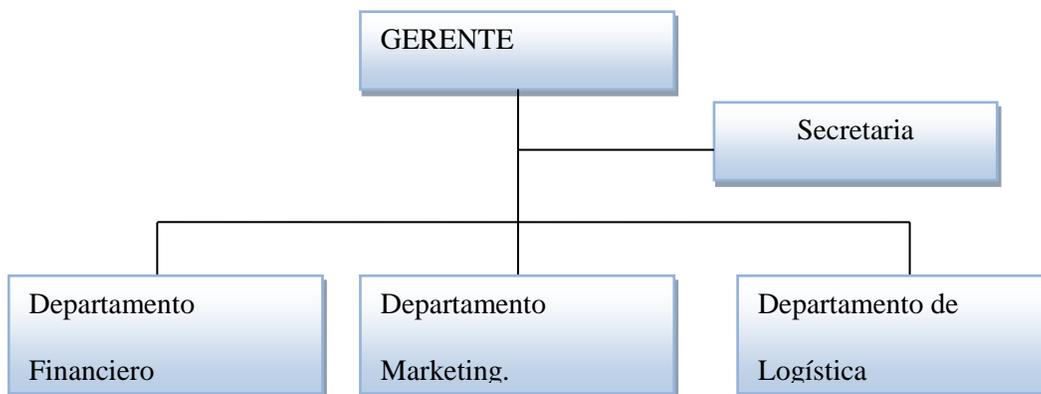


- El trabajador no podrá presentarse en estado etílico a cumplir sus funciones.
- Los trabajadores tendrán todos los beneficios determinados por la ley.
- No ser objeto de discriminación por raza, etnia, inclinación sexual, política partidaria, credo religión.
- El trabajador no podrá ausentarse del lugar de trabajo durante sus horas laborales, sin el permiso correspondiente.
- No podrá divulgar información confidencial de la empresa.
- No podrá negarse en el cumplimiento de sus funciones para la cual fue asignado.
- No deberá inducir a otros compañeros de trabajo a faltas graves en el desempeño de sus funciones.
- Por ningún motivo podrá negarse a adoptar las medidas preventivas impuestas para evitar accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

- No podrá hacer uso de armas blancas, de fuego u objetos cortopunsantes sin la autorización debida.

Organigrama

Existe una organización lineal lo que permite una mayor fluidez y comunicación con los colaboradores de la organización.



5.03.02 Departamento de Talento Humano

Introducción

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal (Butteris)



En la actualidad contar con un departamento de recursos humanos es importante, para el correcto direccionamiento de la organización, teniendo en claro que vivimos en un mundo competitivo, donde el conocimiento de cada ser humano es un aporte importante, ya que podemos destacar, sus habilidades y competencias son de gran ayuda para el desarrollo de la organización.

Las funciones varían dependiendo del tipo de organización al que pertenezca, siendo esencialmente de servicios, tiene la facultad de dirigir los procesos, como también la reestructuración de los mismos.

Permite que los colaboradores alcancen sus objetivos individuales y laborales, los cuales permitirán el desarrollo de sus competencias, midiendo de esta manera el desempeño y hace énfasis en la función de la integración ocupándose del reclutamiento, selección de personal e inducción.

El enfoque de la creación e implementación del departamento de recursos humanos esta direccionado a la eficiencia de los procesos, de contratación, inducción, selección de personal, entre otros. Mediante los cuales se asesora a los directivos de la empresa "EDUARDOESTIVA".



La administración del talento humano es una necesidad básica de la empresa haciendo que el personal se sienta importante y tenga un trato adecuado respetando sus derechos y dando a conocer las obligaciones que tiene con la organización.

Es importante estudiar el ambiente en el que se encuentra el colectivo, para desarrollar lazos fuertes entre los colaboradores y los directivos, existiendo una comunicación en línea.

5.03.03 Definición de Recursos Humanos

Define la Gestión del talento humano como: “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos generales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación de desempeño. (Chiavenao, 2009)

“Las personas que laboran en una empresa uno de los activos más importante de esta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. Las cualidades, actitudes y comportamiento de los empleados, desempeñan un rol muy importante en la determinación del éxito” (Merino, 2002)



Los autores definen al departamento de recursos humanos, como un eje fundamental de la empresa, el cual debe funcionar como un conjunto de conocimientos y habilidades, las mismas que deben ser aplicadas para el desarrollo, siendo que lleva a su cargo el activo más importante sus colaboradores, el mismo que debe ser capacitado, evaluado y motivado, con el fin de direccionarlo a cumplir las metas trazadas.

Por lo tanto la implementación del departamento de recursos humanos es importante y necesaria para los colaboradores, ya que se pretende el progreso de la organización eliminando la insatisfacción de los trabajadores, la sensación de explotación laboral, el inadecuado trato, el mal ambiente en el que se desarrollan, todo esto causa la desmotivación y ineficiente desempeño de sus labores.

La administración de recursos humanos ha ido evolucionando en el manejo del desempeño de los colaboradores y las organizaciones, las cuales han ido fortaleciéndose permanente mediante la motivación, ayudando a los empleados a realizar de mejor manera sus funciones, es decir la empresa espera un mejor aumento en sus utilidades.

5.03.04 Importancia de la Administración de Recursos Humanos

“Define al ser humano eminentemente social e interactivo, lo cual le permite lograr objetivos que no podría alcanzar individualmente, de esta manera se integra a una organización cuya cooperación recíproca es esencial para su existencia, ya que al estar



inmerso en una organización debe ser capaz de comunicarse y actuar conjuntamente para el logro de objetivos comunes'' (Chiavenato, 2001).

Por otro lado este mismo autor menciona que las organizaciones ayudan a satisfacer las necesidades emocionales, espirituales, intelectuales, económicas entre otras.

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un mundo competitivo, donde se exige cada vez calidad en los servicios y productos, los empleados aportan conocimientos, capacidades y habilidades, para que la empresa cumpla con los objetivos trazados, es decir se debe tratar al personal como socios de la organización; por lo tanto el recurso humano debe ser administrado, esto implica una previa planificación, organización, dirección y control de sus actividades.

La cultura organizacional se refleja en la orientación hacia los colaboradores es fundamental la existencia de colaboración de las personas para que se pueda alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. Teniendo en claro la importancia de recursos humanos en una organización, cabe recalcar que los colaboradores son el activo más importante e imprescindible de la organización.



5.03.05 Funciones del departamento de recursos humanos

Margaret Butteris manifiesta que el rol de Recursos Humanos consiste en las siguientes:

- Identificación y desarrollo de las competencias claves
- Desarrollo de talento ejecutivo
- Desarrollo de iniciativas de formación cultural, valores y principios
- Desarrollo de modelos de evaluación
- Desarrollo e implementación de políticas.

La administración de recursos humanos esta direccionada en la planeación, organización, coordinación y control, son técnicas que promueven el desempeño de las funciones, también busca construir un entorno de calidad que permita promover el desempeño eficiente del personal.

Tienen a su cargo otras funciones que son importantes, pero han sido desarrolladas por personal sin conocimientos (empíricamente), esto ocasiona problemas, por ello se ha visto en la necesidad de la creación del departamento de recursos humanos, en el que se realizara selección de personal, inducción, contratación, capacitaciones, evaluaciones desempeño, motivaciones entre otras.



5.03.06 Faces del departamento de recursos humanos

Como ya sea mencionad la gestión del talento humano es la coordinación a los colaboradores de la organización, para conseguir las metas establecidas, por lo cual es importante mantener una adecuada relación laboral.

Las fases por las que ha pasado la gestión de los RRHH son cuatro:

1° Administrativa: Es puramente burocrático y actúa sobre la disciplina y las remuneraciones. Las medidas a adoptar son de tipo reactivo.

2° Gestión: Se empieza a considerar las necesidades de tipo social y sociológico de las personas. Las medidas a adoptar son de tipo proactivo.

3° Desarrollo: Se busca la conciliación entre las necesidades de los trabajadores y las necesidades económicas de la empresa. Se considera que las personas son elementos importantes para la empresa y se busca su motivación y eficiencia.

4° Gestión estratégica de los RRHH: La gestión de los RRHH está ligada a la estrategia de la empresa. Los trabajadores son la fuente principal de la ventaja competitiva de la empresa. (Según varios autores).

a) Análisis de los beneficios de Administración de Recursos Humanos.



Al implementar el departamento se dará a conocer los beneficios que goza cada colaborador que por derecho tiene y las obligaciones con la organización, mediante un estudio se aplicaran evaluaciones de desempeño.

En este mundo globalizado en el que vivimos es importante mantener al personal motivado para que cumpla con los objetivos de la organización, como también invertir en capacitaciones las cuales ya no representarían un gasto sino una inversión, de esta manera se obtendrá colaboradores comprometidos con la empresa.

Alguno de los beneficios son:

- Mejora de las relaciones internas.
- Desarrollo de las habilidades de los colaboradores.
- Fortalece el desempeño
- Desarrolla procesos de selección, contratación, inducción, capacitación, motivación.
- Fortifica el ambiente laboral en el que se desenvuelve.



- Ayudar a los colaboradores a crecer y desarrollarse en la organización

- Mejora de la calidad de vida laboral.

5.03.07 Misión del Departamento de Talento Humanos

Desarrollar al talento humano en un ambiente de trabajo positivo, con valores y principios estableciendo el cumplimiento de las responsabilidades institucionales, orientando y direccionado a la eficiencia y eficacia.

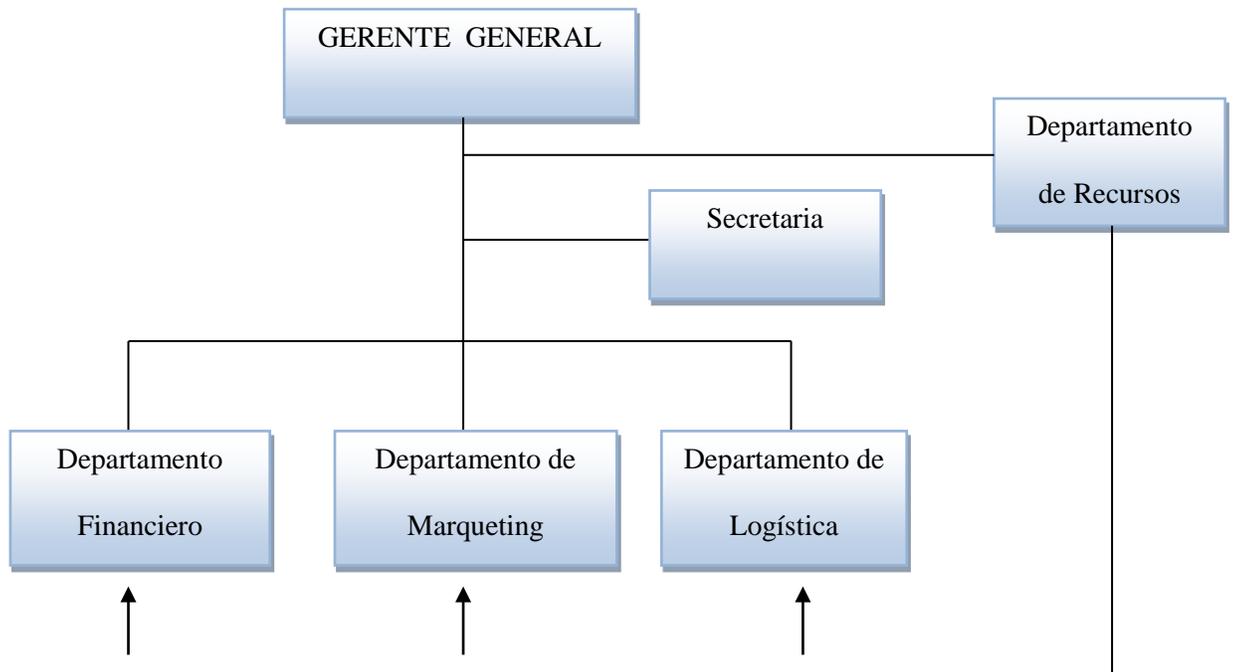
5.03.08 Objetivo del departamento de Talento Humano

Planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar los procesos que se llevan a cabo, con la finalidad de mejorar procesos obsoletos, además de dar a conocer los beneficios que goza cada trabajador por ley.

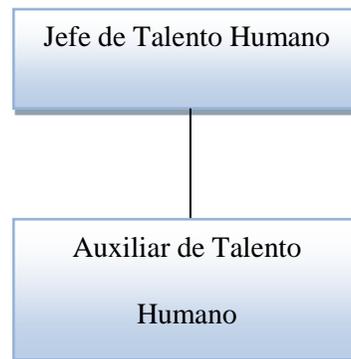
5.03.09 Estructura del departamento de Talento Humano

Partiendo que el departamento de recursos humanos es esencialmente de servicio y teniendo en cuenta que a su vez asesora más no dirige a sus gerentes, dentro de la estructura actual de la empresa, relacionado con administración de personal.

5.03.10 Ubicación del Departamento dentro del Organigrama de la Empresa



5.03.11 Organización interna del Departamento



5.03.12 Perfil del Puesto para el Jefe de Talento Humano

A continuación se presente el perfil:

NOMBRE DE LA EMPRESA: EDUARDOESTIVA

Cargo: JEFE DE TALENTO HUMANO

Naturaleza Del Cargo: Nace de la necesidad de la falta de una guía para los departamentos y la gerencia, siendo de gran apoyo para la selección, contratación, inducción, capacitación, salud ocupacional, evaluación de desempeño y remuneración.

Jefe Inmediato: Gerente General

Descripción General: Desarrollo de procesos y optimización de los mismos y la aplicación de métodos para un adecuado desempeño laboral de los colaboradores.

Descripción del Cargo

| FUNCIONES | PRIORIDAD |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclutar, seleccionar, contratar personal idóneo para las vacantes que sean requeridas. ➤ Capacitar al personal en sus áreas de trabajo, para que se desenvuelva de una manera eficiente en sus funciones. ➤ Evaluar el desempeño de los colaboradores. ➤ Desarrollar planes de motivación e incentivos. ➤ Buscar la equidad en el trato justo. | <p style="text-align: center;">Cuando se requiera</p> <p style="text-align: center;">semestralmente</p> <p style="text-align: center;">Anualmente</p> <p style="text-align: center;">semestralmente</p> <p style="text-align: center;">Diariamente</p> |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Velar por el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y las normas internas. ➤ Aprobación de liquidaciones, pagos extras y salariales. ➤ Dotar de personal capacitado en las diferentes áreas. | <p style="text-align: center;">Diariamente</p> <p style="text-align: center;">Mensualmente</p> <p style="text-align: center;">Cuando se requiera</p> |
|--|--|

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Yolanda Oñate

Análisis del Cargo

Requisitos Intelectuales

Formación Básica: Tener estudios superiores título de ingeniero en recursos humanos o Psicólogo industrial.

Experiencia: Hacer trabajado en cargos similares al menos 3 años.

Aptitudes: Alto nivel de concentración, tolerancia, habilidad para manejar personal.

5.03.13 Perfil del puesto para el Auxiliar de Talento Humano

Nombre de la Empresa: EDUARDOESTIVA

Cargo: Auxiliar de Recursos Humanos

Naturaleza del Cargo: Nace de la necesidad de un apoyo para el Jefe de Talento Humano en las actividades que se desarrollan dentro de la organización.



Jefe Inmediato: Jefe de Talento Humano

Descripción General: Apoyo para el departamento en los procesos de talento humano.

| FUNCIONES | PERIODICIDAD |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Desarrollo de nómina➤ Elaboración de documentos de contrato.➤ Elaboración de liquidaciones➤ Control de las hojas de vida y verificación de las mismas. | <p style="text-align: center;">Diariamente</p> <p style="text-align: center;">Cuando se necesario</p> <p style="text-align: center;">Cuando se necesario</p> <p style="text-align: center;">Cuando se necesario</p> |

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Yolanda Oñate

Análisis del cargo

Requisitos Intelectuales

Formación Básica: Tener estudios superiores (título de tecnólogo) o estar cursando los últimos años de estudios.

Experiencia: Hacer trabajado en cargos similares 1 año.

Aptitudes: Alto nivel de concentración, habilidad para hablar con el personal.



5.03.14 Implementación De Subsistemas De Admisión De Personas Para La Empresa "EDUARDOESTIVA".

5.03.15 Reclutamiento

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientados a traer candidatos potenciales, calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. El reclutamiento implica un procesos que varía según la organización (Idalberto).

El reclutamiento es el proceso de localizar e invitar a los solicitantes potenciales a solicitar las vacantes existentes o previstas (Bohlandr, 2001)

El reclutamiento es el proceso integrado por un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a traer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización (Olivares, 2005)

El reclutamiento de personal es el primer paso para proporcionar el talento humano adecuado a la organización; para reclutar con eficiencia, es importante establecer los requisitos específicos de ésta manera se obtendrá una cantidad aceptable de candidatos interesados.



a) Reclutamiento interno

“El reclutamiento interno se refiere a la búsqueda de candidatos para ocupar un puesto entre los mismos empleados, los cuales tendrán que pasar por todas las etapas del proceso, aun cuando ya formen parte de la organización” (Rodríguez, 2005) .

Se lo realiza cuando se requiere llenar una vacante interna mediante la reubicación de los colaboradores, el reclutamiento interno exige que se realice una adecuada coordinación e integración de la empresa.

Existen dos clases de reclutamiento el interno y el externo, dentro de la empresa “EDUARDOESTIVA” se tiene como prioridad realizar el reclutamiento interno, mediante la postulación de la información y los colaboradores que cumplan con los requisitos solicitados se postularan al puesto.

b) Reclutamiento Externo

“El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de afuera, cuando existe una vacante, la organización trata de cubrirla lo más pronto posible con persona atraídos mediante la técnica del reclutamiento” (Chiavenato, 2000).

El reclutamiento externo se lo realizara al no existir postulantes idóneos dentro de la organización, para lo cual se detallara el puesto, la edad, el nivel académico



dependiendo del cargo, experiencia laboral y horario, esta información será enviada al comercio, de esta manera los candidatos interesados enviarán sus hojas de vida.

5.03.16 Selección de Personal

La selección de personal es: "La escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado". Escoger entre candidatos reclutados a los más aptos para ocupar cargos vacantes en las empresas tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la rentabilidad de la organización" (Chiavenato, selección de personal, 1999).

"Selección de personal es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros, y les hace más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional" (Ansorena, 2005).

"Seleccionar no implica escoger a unos discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades, y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo" (Aguero, 2010).



La selección de personal es muy importante en la organización los autores lo definen, como un conjunto de características y capacidades que posee cada individuo, tomando en cuenta lo antes mencionado, al realizar la selección de personal en la empresa Eduardo Estiva, se partirá brindando un adecuado trato durante el proceso, el cual será desarrollado con ética, teniendo siempre presente que sin el talento humano no existiría la organización y por ende no se podría alcanzar los objetivos trazados.

Para lo cual se seguirán los siguientes procesos:

- Obtener información precisa del candidato entrevistado como su fluidez verbal, modales, gestos, capacidad de razonamiento.
- Divisar el interés real por el cargo.
- Conocer el historial laboral del candidato es decir de sus trabajos más recientes.
- Informar al candidato sobre el cargo vacante (sueldo, tareas, responsabilidades y horario).
- Confirmación de datos proporcionados por los candidatos.



a) Entrevista

“Es una relación directa entre personal por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica (Pelachano, 1979)

“La entrevista es una forma de comunicación interpersonal que tiene por objetivo proporcionar o recibir información, en virtud de las cuales se toman diferentes decisiones” (Galicia, 1976).

“Una entrevista es una conversación con propósito, es un procesos interactivo que involucra muchos aspectos de la comunicación que el simple hablar o escuchar como ademanes, posturas, expresiones faciales y otros comportamientos comunicativos” (Corggen, 1975)

La entrevista es importante dentro de la selección por que se determina a los candidatos y permite completar datos del solicitante, dentro de esta se entabla una conversación sólida en la cual se da la confianza para que el ambiente en el que se encuentra sea adecuado se le realizan preguntas como:

- Que le motiva para ingresar a formar parte de nuestra empresa.



- Cuáles son sus intereses dentro de la misma.

- Cuál fue el motivo por el cual renuncio a su anterior trabajo.

- Que conocimientos tiene de la organización.

- Como se enteró de la vacante.

- Cuanta experiencia y conocimientos tiene del puesto requerido.

- Cuanto está dispuesto a ganar.

El director de recursos humanos tiene que poseer una habilidad para dirigir de manera adecuada la entrevista, creando un ambiente tranquilo para el desarrollo, de esta manera se conseguirá que el candidato se sienta seguro, para obtener la información necesaria para tomar las decisiones pertinentes.

b) Pruebas

Para verificar los conocimientos, capacidades y personalidad del candidato es indispensable realizar pruebas, en las que se medirá la personalidad del individuo, la capacidad intelectual, el trabajo en equipo, su nivel de liderazgo.



Este último se lo realiza si el candidato va a ocupar puestos de jefaturas en la cual, es importante que pueda dirigir un grupo extenso y que se capaz de resolver problemas los cuales se puedan presentar en la organización.

5.03.17 Contratación

Una vez aceptado con éxito las etapas anteriores del proceso de selección el candidato puede ser contratado.

La contratación se lleva a cabo mediante la formalización laboral, es decir al momento de remitir la firma en el contrato el nuevo colaborador estaría aceptando las responsabilidades, seguido a esto se menciona los días de trabajo, de descanso, el salario que obtendrá y el trabajo que deberá realizar.

Los colaboradores que ingresen por primera vez a formar parte de la organización deberán firmar un contrato a prueba, el cual tiene un tiempo estimado de tres meses. El mismo que puede ser disuelto si en ese periodo de tiempo no a desarrollado las funciones de forma adecuada.

Una vez terminado el periodo de prueba y si sus funciones fueron desempeñadas eficazmente se realiza el contrato definitivo.

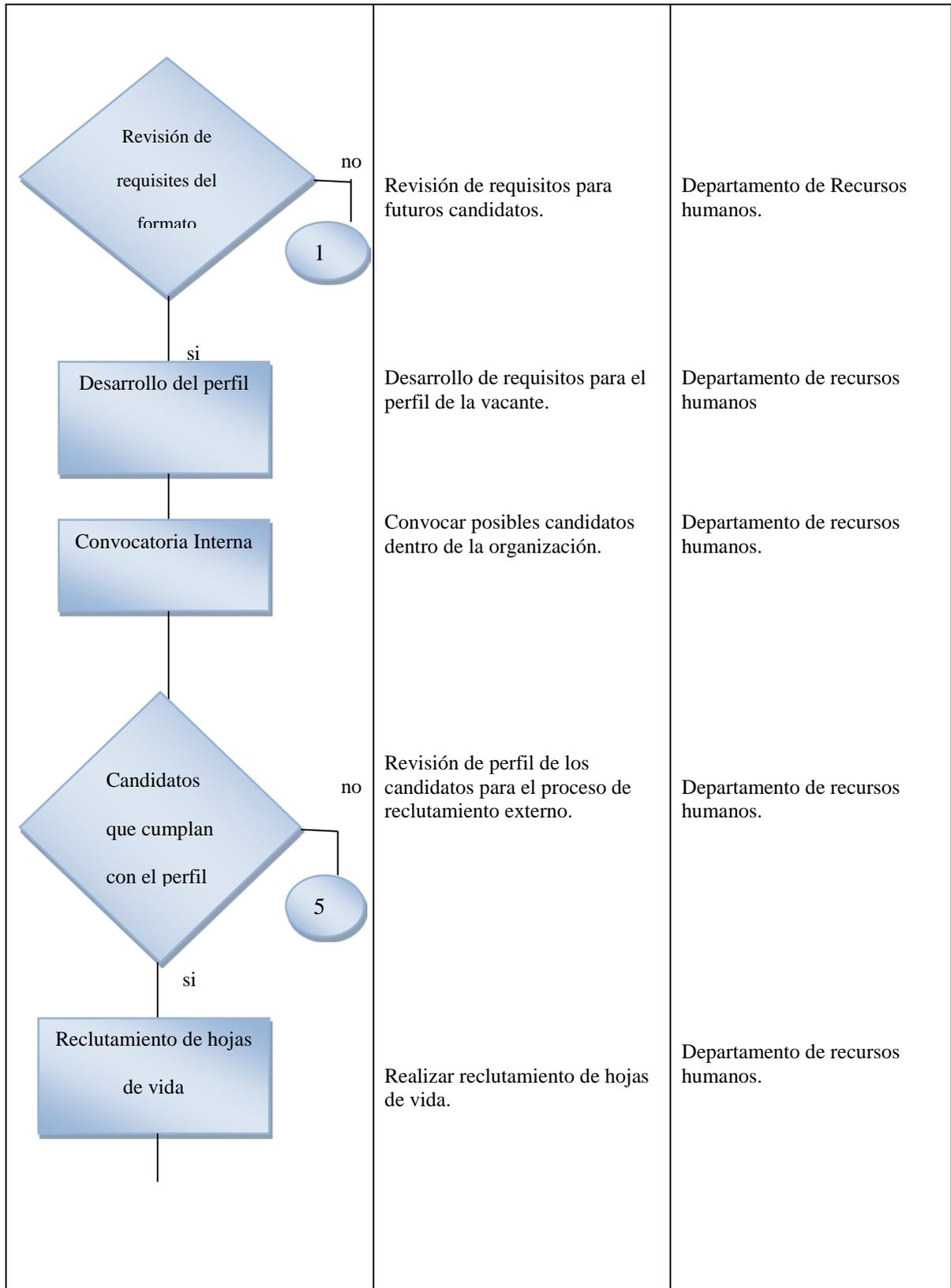
5.03.18 Responsables del Proceso

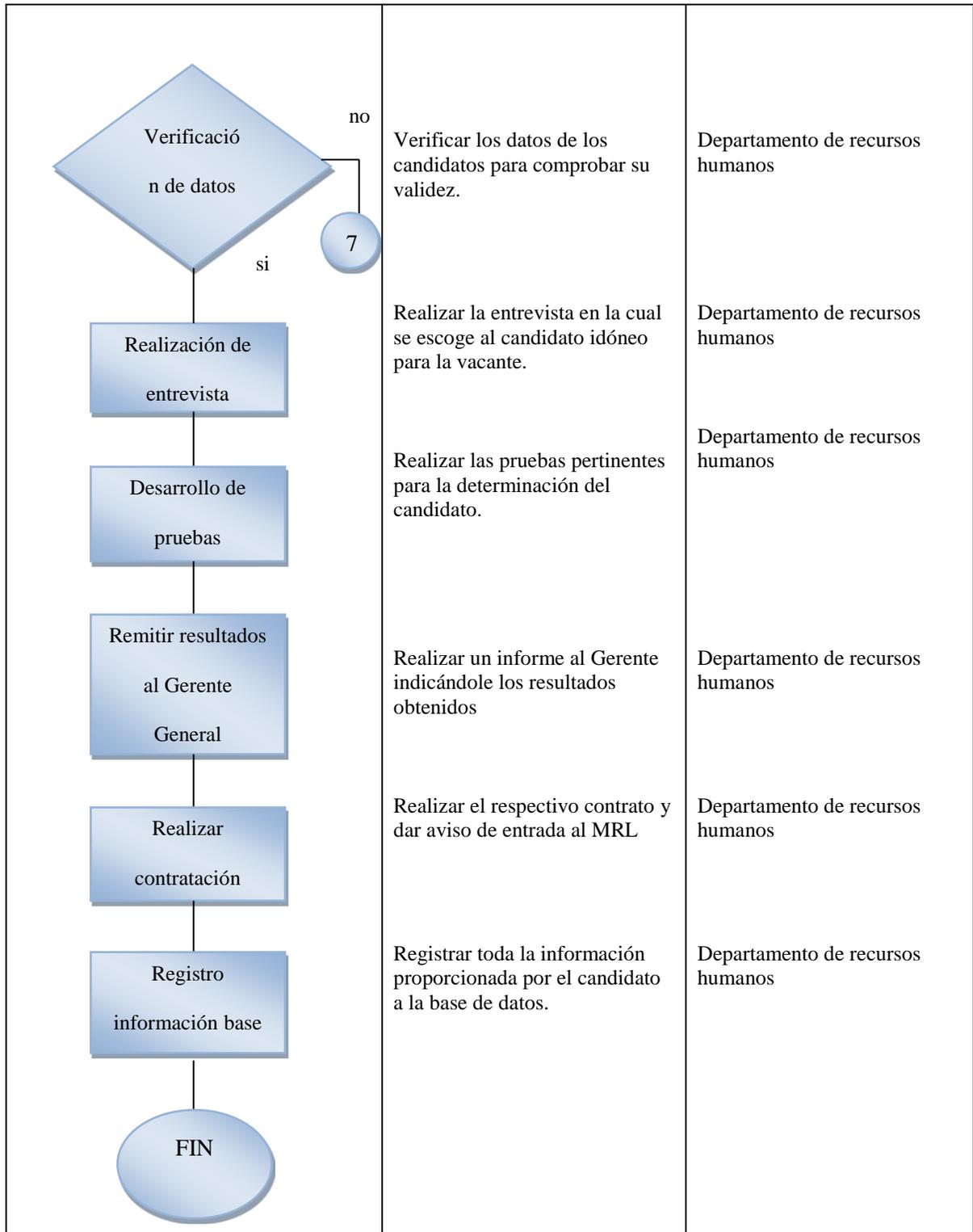
El Jefe del Departamento de Recursos Humanos es el encargado de verificar los procesos de selección y contratación, el mismo que tendrá que revisar si cumplen con los requerimientos expuestos.

Por otra parte el Gerente General es el encargado de la aprobación del futuro candidato para el cargo.

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

| Actividad | Detalle | Responsable |
|--|---|------------------|
| <pre>graph TD; Inicio([Inicio]) --- Analisis[Análisis de requerimiento de personal];</pre> | Análisis del formato para adquisición de personal | Recursos Humanos |





5.03.19 Inducción

El proceso de inducción es importante se lo realiza cuando un nuevo colaborador entra a formar parte de la organización, como departamento de recursos humanos es el encargado de darle a conocer, la normativa de la institución para que se familiarice, también se debe realizar la respectiva presentación ante el personal e indicarles el cargo que va a desempeñar.

De esta forma se crea un ambiente positivo para el nuevo integrante y los demás compañeros de trabajo, rompiendo un poco con la timidez, para lo cual se seguirá el siguiente proceso.

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

| ACTIVIDAD | DETALLE | RESPONSABLE |
|--|--|--|
| <pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> A[Bienvenida a la organización]; A --> B[Conocimiento de la normativa interna y funciones del área.]; B --> Arrow[↓];</pre> | <p>Dar el bien bienvenido al nuevo colaborador a la organización.</p> <p>Explicar la normativa interna de forma clara y precisa.</p> | <p>Departamento de recursos humanos</p> <p>Departamento de recursos humanos.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <pre>graph TD; A[Presentación al personal.] --> B[Presentación de su funciones.]; B --> C((FIN));</pre> | Realizar la presentación ante el personal. Explicar de forma clara las funciones a desempeñar. | Departamento de recursos humanos Departamento de recursos humanos |
|---|---|--|

5.03.20 Capacitaciones

“Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las persona aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente y desarrollo de habilidades” (Chiavenato, 2000)

“La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto



posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve." (Ibáñez, 1998).

"La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo." (Dessler G. , 1998) .

"La capacitación es un proceso sistemático que se basa en las necesidades actuales y perspectivas de una entidad cualquiera, grupo de individuos o persona, el cual está orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, que posibilite su desarrollo integral y dirigido a elevar la efectividad de su trabajo". (Carolina, 2001)

La capacitación es de suma importancia en la organización y está dirigido al talento humano, son actividades que responden a la formación de conocimientos, habilidades y actitudes, las cuales son desarrolladas para el mejoramiento en el desempeño de las funciones.

Teniendo en cuenta, los distintos conceptos de capacitación, están orientados como un todo en función al desempeño, de ello depende el crecimiento profesional.



Dejando de lado el pensamiento ambiguo, en el que se pensaba que la capacitación representaba un gasto innecesario para la organización, esto se da al ver al talento humano como máquinas.

En la actualidad se tiene presente que es una inversión realizar capacitaciones ya que resulta un beneficio tanto para los colaboradores, como para la organización; porque se estarían desarrollando sus habilidades y conocimientos, los cuales resultan de gran inversión como talento humano mas no como económico.

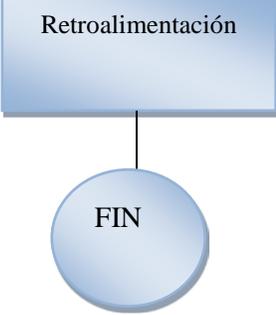
El periodo de aprendizaje tiene como finalidad ofrecer a los colaboradores una nueva formación de carácter amplia, es un proceso mediante el cual busca fomentar habilidades necesarias para el desempeño de sus funciones, es un proceso esencial de aprendizaje, se debe motivar a los asistentes con la finalidad que se sientan satisfechos con los conocimientos aprendidos.

5.03.21 Implementación del sistema de capacitación

Se planteara el proceso que se lleva a cabo para el proceso de capacitación.

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

| ACTIVIDAD | DESARROLLO | RESPONSABLE |
|-----------|---|--|
| | | |
| | <p>Comunicar al departamento de recursos humanos el tipo de capacitación que se requiere.</p> | <p>Jefes de los departamentos</p> |
| | <p>Realizar el cronograma con los días de capacitación de los departamentos.</p> | <p>Departamento de recursos humanos</p> |
| | <p>Contacto con la entidad que brindara el servicio.</p> | <p>Departamento de recursos humanos</p> |
| | <p>Realizar el listado de las personas para la capacitación.</p> | <p>Departamento de recursos humanos</p> |
| | <p>Impartición de la capacitación.</p> | <p>Colaboradores</p> |
| | <p>Se evalúa los conocimientos la riqueza de los conocimientos adquiridos.</p> | <p>Departamento de recursos humanos.</p> |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Recibir sugerencias del proceso o la capacitación impartida. | Departamento de recursos humanos |
|---|--|----------------------------------|

5.03.22 Implementación del subsistema de evaluación de desempeño

Según la definición de algunos autores

“La Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora” (Rues, 1996).

Plantean que “Es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales” (Lych, 1992). Es una herramienta vital para la organización, como lo definen los autores mide el desempeño



de las funciones de los colaboradores, esto nace de la necesidad de las empresa de definir el puesto de trabajo.

La evaluación tiene como fin mejorar los resultados del talento humano de la empresa.

En la empresa EDUARDOESTIVA, se realizara una valoración del desempeño lo más objetiva posible, en el desenvolvimiento diario de su trabajo, los beneficios que se obtendrán son los siguientes:

- Mejora del desempeño mediante la retroalimentación.

- Dirigir a los colaboradores al objetivo trazado por la organización

- Detectar necesidades de formación.

- Análisis de aumento de salarios, asensos y capacitaciones.

Para la evaluación se propone lo siguiente.

- El gerente evalúa a los jefes de los departamentos.

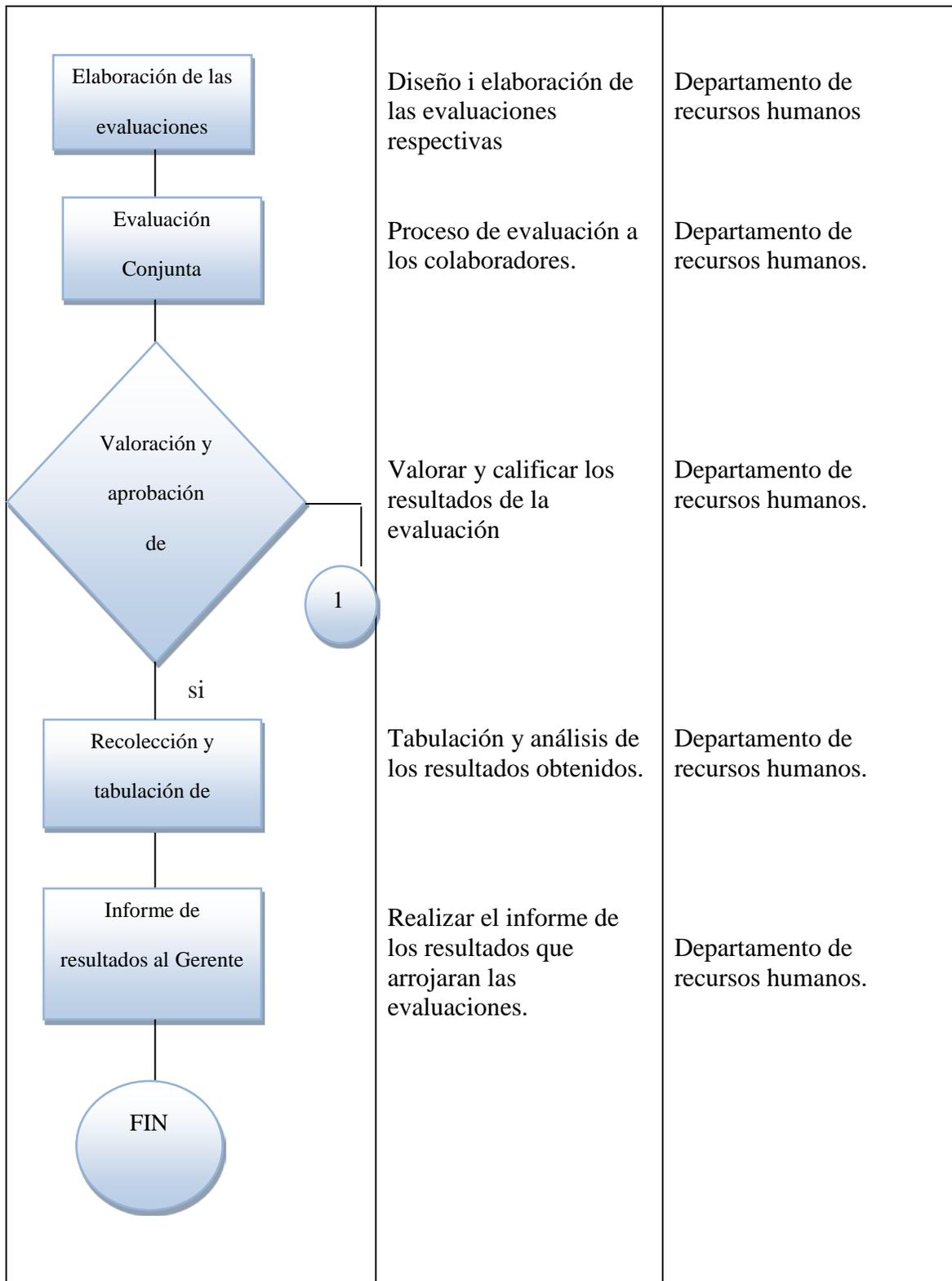
- Los jefes de los departamentos realizan el análisis a los colaboradores de sus respectivos departamentos y determinar cómo están desarrollando sus actividades.

- Realización de formatos establecidos para la futura evaluación

- Al terminar la evaluación los colaboradores podrán realizar sugerencias, los jefes deben emitir una valoración de los resultado obtenidos.

5.03.23 Diagrama de actividades de evaluación del desempeño

| ACTIVIDADES | DESARROLLO | RESPONSABLES |
|--|--|----------------------------|
| <p>INICI</p> <p>Planificación de la evaluación</p> | Planificar la evaluación en cuatro trimestres con los jefes de cada departamento | Jefes de los departamentos |





5.03.24 Importancia de los Cargos y Puestos

Análisis de cargos

Es una herramienta que describe y registra el puesto de trabajo y sus actividades diarias dentro del cual se determinara las habilidades, capacidades, y conocimiento que se llevan a cabo.

El análisis de cargo consiste en detallar cada una de las actividades que se realizan a diario, determinando las competencias necesarias para cada puesto de trabajo, permiten supervisar, el desenvolvimiento de tareas, también permite tomar decisiones para una futura selección de personal.

En otras palabras se realiza un inventario de los aspectos significativos del puesto, los deberes y responsabilidades que comprende, el cargo es la reunión de las actividades que realiza la persona involucrada con el puesto.



58.03.25 Análisis De Los Departamentos

La empresa EDUARDOESTIVA cuenta con cuatro departamentos incluidos el de Talento Humanos, cada departamento tiene un propósito que cumplir dentro de la organización, Tomando en cuenta que todos son importantes a la hora de la toma de decisiones.

Cada departamento está relacionado con los objetivos de la organización y metas a cumplir, las mismas que no serían posibles sin la colaboración de los mismos, dentro del análisis de los diferentes departamentos sirve como guía para reclutar, seleccionar, contratar, capacitar, evaluar, motivara y compensar.

El departamento financiero tiene a su cargo todo, lo relacionado con la parte económica de la organización, mediante el cual se puede determinar la vida de la misma, también está relacionado con el departamento de talento humano, ya que depende de la parte financiera, para realizar capacitaciones, incentivos, evaluaciones entre otros.

Por otra parte el departamento de márquetin y logística guardan una relación similar con el financiero ya que sin él no podrían realizar propagandas para dar a conocer a la organización y ventas de los servicios varios que presta la empresa esto dentro de márquetin, mientras que en el departamento de logística trata los trasportes es



decir las cargas y descargas que se realizan en las diferentes empresas de nuestro clientes.

Por el ultimo el departamento de talento humano tiene la responsabilidad de mantener al personal motivados y capacitado, para que cumplan de forma eficaz y eficiente sus funciones, también tiene que dar a conocer los beneficios que gozan por ley, a su vez velar por la integridad de los colaboradores y ser mediadores entre el empleador y trabajador.

5.03.26 Compensación a los Colaboradores.

Es una herramienta de incentivos monetaria, para motivar al personal, se lo realiza para premiar la eficiencia y eficacia del trabajador ya sea por sus habilidades, conocimientos o destrezas que desarrollan en sus funciones.

Este estímulo genera que el trabajador de cierta forma se sienta motivado, pero las compensaciones no siempre son monetarias, sino que pueden ser felicitaciones verbales o por escrito, obsequios, asensos o aumento de sueldo.



El colaborador tiene la visión de ser reconocido por el trabajo que desempeña en la organización y de cierta forma se arriesgan a tomar retos o desafíos con el fin de poner en práctica sus habilidades y conocimientos.

Como departamento de recursos humanos es importante que los colaboradores de la organización tengan incentivos, ya que con ello se mantiene al personal motivado y por ende, realizan sus funciones de forma rápida y emotiva, por otro lado los incentivos, no serán estrictamente de carácter monetario.

5.03.27 Implementación Del Código De Ética Y Conducta Corporativa

Código De Ética Y Conducta Corporativa

1.-Principios y políticas generales de la compañía.

La ética es la principal conducta del ser humano, desarrollada en un proceso de civilización y orientada a cada humano sobre lo correcto e incorrecto orientado hacia la relación con sus compañeros, buscando el bien unánime.

Los valores que posee cada persona que forma parte de EDUARDOESTIVA son imprescindibles, hace que cada empleado una sus valores individuales con los de la empresa.



EDUARDOESTIVA busca la conducta personal de cada trabajador para el efecto se ha creado normas y lineamientos para las relaciones internas con los compañeros y externas con clientes y competidores.

Este Código se basa en la reafirmación de sus principios básicos:

1.-La dirección de EDUARDOESTIVA se desarrollara mediante los parámetros de lealtad, honradez, confidencialidad, transparencia, seriedad y cumplimiento de los deberes operativos que son direccionados así nuestros clientes para el desarrollo de la empresa.

2.-El trato que se dará a nuestros colaboradores será con respeto y sinceridad y sobre todo respeto.

3.-El cumplimiento de las leyes y disposiciones de los entes reguladores serán ejecutadas con rigidez.



4.-Evitar conflictos que puedan afectar los interés de la empresa, asegurándose de dar un trato equitativo a nuestros clientes potenciales.

5.- Dar al cliente un trato de calidad, con el objetivo de cumplir con las expectativas esperadas por los mismos.

6.-Dar un trato equitativo a los colaboradores de la empresa permitiendo que se desarrollen en un ambiente favorable para el desenvolvimiento de sus actividades.

De igual manera EDUARDOESTIVA, para reafirmar se basa en los siguientes principios:

- El Gerente, jefes y empleados se ajustaran a la conducta encaminada al espíritu y principios que distinguen al entorno en que se desarrolla la empresa EDUARDOESTIVA.
- El Gerente, jefes y empleados desplegaran todos sus esfuerzos para mantener el alto nivel de respeto, honestidad, seriedad y sobre todo transparencia y reputación.



- El Gerente y jefes que tengan a su cargo a un grupo de personas deberán dar un trato justo y equitativo, como también motivar al personal, con el fin de obtener el buen desarrollo de las actividades que realizan en la empresa.

Cumplimiento De Las Disposiciones Y Reglamentos De La Empresa.

Los altos directivos, jefes y empleados están en la obligación de cumplir con las normas para el desarrollo de los negocios y el funcionamiento de los procesos que se lleva a cabo en el desenvolvimiento de sus actividades, para lo cual se familiarizaran con las disposiciones relacionadas a sus actividades diarias, teniendo los principios de lealtad, honestidad y transparencia que garantice la integridad de sus actuaciones.

Todos los colaboradores deberán conocer sus limitaciones, así como también la claridad de sus actividades que deben desempeñar, debiendo ser debidamente capacitados y entrenados conociendo sus responsabilidades.

El Departamento de Recursos Humanos, jefes y gerente tienen la obligación de hacer conocer el código de ética y conducta a todo nuevo integrante que conforme la organización, con el fin de adoptar medidas de control para evitar conflictos futuros, que puedan dañar el buen clima laboral de la empresa Edison Eduardo Oñate Andino.



EDUARDOESTIVA adoptara medidas preventivas de control en el desarrollo de sus operaciones, Para que no sean utilizados de forma ilícita u ocultamiento de manejos de negocios mal enfundados, que puedan ser aprovechados en cualquier forma de dinero, u otros bienes que puedan dar apariencia de legalidad.

El Departamento de Recursos Humanos tiene la obligación de difundir el contenido de información del código de ética y conducto a todo el personal sin distinción de cargo u ocupación, este código es de carácter obligatorio y será entregado a todo empleado nuevo, recogiendo su firma como constancia, conocimiento y aceptación del mismo.

3.- EMPLEO Y PROMOCIONES INTERNAS

Se debe dar oportunidades de empleo sin discriminación de etnia, lugar de nacimiento, edad sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, diferencia física, portar VIH, ni por cualquier otra distinción temporal o permanente; procurando brindar un entorno de trabajo adecuado, seguro y saludable.

La promoción a los diferentes cargos bajo ningún motivo podrán ser realizados por simpatías u otra afinidad por parte del jefe, así como también no podrán asediar un candidato idóneo por no afinidad.



Dentro de los asensos y contrataciones que se realicen, así como beneficios adicionales en las relaciones de empleo, se basará en la lealtad, experiencia, capacidad y moral que desarrolle cada individuo en la empresa.

EDUARDOESTIVA podrá contratar personal sin distinción de algún grado de consanguinidad (familiar), para que ejerza sus funciones con plenitud. Respetando los beneficios sociales que por ley corresponde a los trabajadores.

4.-IMAGEN

La imagen que todo el personal debe tener en la empresa, es pulcra al igual que sus buenas costumbres, sin ser partícipes de comportamientos exhibicionistas que dañen la moral de cada individuo, dentro de sus horas de trabajo, reuniones internas, con clientes como también con particulares, recordando que el portar el uniforme de la empresa es dar la identidad a la misma, la cual se puede ver afectada por alguna indisciplina que involucre algún miembro de la organización, es importante recalcar que aunque no portemos el uniforme la conducta y la buena costumbre debe prevalecer.

El personal será participe de eventos que organice la empresa, como también de celebraciones o convocatorias fuera de esta, para lo cual su participación deberá ser



fuera de horarios, para que no afecte el funcionamiento normal de la misma, sin dejar de lado la buena moral que le caracteriza a cada individuo, para el desarrollo de estos eventos que se realicen fuera de la empresa no podrán portar el uniforme.

5.- MANEJO DE INFORMACION CONFIDENCIAL

La información que maneja EDUARDOESTIVA bajo ningún motivo podrá ser difundida por ningún miembro, la divulgación de la información puede afectar las operaciones internas, como también la condición financiera, la estabilidad de la empresa y la seguridad laboral de sus empleados; por este hecho cada trabajador debe cuidar la integridad y no hacer uso de la información obtenida durante el tiempo de servicio prestada.

Es importante recalcar que queda de terminantemente prohibido la transferencia de archivos, documentos u otro medio que ponga en peligro la estabilidad de la empresa, si se requiere la información de algún documento en especial se debe pedir la autorización debida a la autoridad competente de la empresa.

El personal que tenga accesibilidad a la información por sus funciones deberá abstenerse de utilizarla para sí mismo o para terceros.



Los empleados deben hacer partícipes las denuncias de fuga de información de todo intento de terceros a la organización, que quieran obtener información confidencial o por divulgaciones no autorizadas por parte de los compañeros de trabajo, deberán comunicar inmediatamente al Gerente, jefe o Departamento de Recursos Humanos para que inmediatamente proceda con el protocolo debido.

La lealtad es la obligación que cada colaborador tendrá con EDUARDOESTIVA, para preservar la integridad simultáneamente con la fidelidad y confianza que entrega el trabajador al momento de firmar el contrato de lealtad.

6.- CONFLICTOS DE INTERESES

El personal no podrá tener socios con los clientes de la empresa o actividades que tengan un interés personal que puedan afectar el desarrollo y desenvolvimiento de sus labores; por esta razón se prohíbe dichas actividades hasta con la familia, si existiera un indicio de deshonestidad este afectaría directamente a los intereses de la empresa, dejando afectado el buen trato a todos los colaboradores de la organización, es por eso que los empleados que sepan de personas que quieran comprometer con tratos comerciales a EDUARDOESTIVA deben dar el aviso correspondiente a los directivos de la empresa.



Los empleados deben dar un trato equitativo a todos los clientes, sin comprometer el buen nombre de la empresa, ya que puede verse perjudicada y manchar el buen nombre de la misma.

Los empleados no pueden tener relaciones comerciales con familiares o terceros que estén asociados con la empresa, como también no pueden aceptar sobornos por parte de terceras personas que quieran perjudicar con negocios ilícitos el nombre de la empresa.

7.- ACCIONES ADMINISTRATIVAS

Las relaciones amorosa entre empleados esta de terminantemente prohibido, de ser violada dicha disposición se tomaran decisiones que pueden afectar al bienestar laboral de uno de los implicados.

Los colaboradores no podrán realizar tareas extras fuera del horario que sean de interés personal a los clientes de la empresa, así como también no podrán atender a familiares en sus jornada laborales ya que entorpecen el desenvolvimiento de las tareas, salvo se presenten situaciones de emergencia en que se vean involucrados deberán ser comunicados a los jefes.



Los equipos entregados a los empleados no podrán ser usados para realizar algún tipo de trabajo fuera de la empresa o para terceros.

Dentro de las áreas de trabajo no se podrá realizar ventas de artículos, ya que no permitirán la concentración y atención requerida a las funciones que se esté realizando en ese momento.

La suplantación de identidad del compañero de trabajo para beneficio propio o para perjudicar al mismo será sancionada con rigor.

No se permite actos de vandalismo en la empresa que comprometan la destrucción de bienes materiales, equipos u otros medios.

Bajo ningún motivo se puede agredir verbalmente o hacer uso de la fuerza ante un empleado, cliente o cualquier persona que se encuentre en la empresa, como también no podrán incitar a los colaboradores a realizar actos indebidos o a incumplir con las normas y políticas establecidas por EDUARDOESTIVA.



No se permitirá el acoso de ningún género entre empleados de la organización, como tampoco realizar actividades que comprometan la vida de algún empleado o que afecte a su salud.

Se prohíbe portar armas de fuego, objetos corto punzantes, explosivos y compuestos químicos peligrosos que pueda poner en riesgo la vida de los trabajadores, incluso no podrán portar así tengan los documentos legales y permisos de autoridades.

Se prohíbe conductas inmorales que afecten a la imagen de EDUARDOESTIVA y compartimientos obscenos que comprometan al personal, tampoco se admitirá provocaciones indecentes, en los lugares que se estén cumpliendo las funciones de trabajo.

Bajo ningún motivo los empleados podrán tomar los objetos que se nos suministren los clientes para cumplir determinada labor, como tampoco podrán sustraer artículos que tengan alguna avería o se encuentren dispersos en el área de trabajo.

El compromiso que tiene cada empleado ante la empresa es el cooperar como testigo de ser el caso ante un hecho delictivo que haya protagonizado algún compañero



dentro de la empresa o se suscitara por terceros de esta forma deberán ayudar en las investigaciones que se realicen para esclarecer los hechos.

Ningún trabajador podrá realizar ninguna clase de soborno a sus compañeros, jefes o clientes por ser encontrados en delitos fragantes o por beneficios comerciales que comprometan el interés propio dentro de la jornada de trabajo.

8.- LEGALIDAD DE LIBROS DE REGISTROS

Los libros contables que maneja el departamento Financiero serán llevados con operaciones reales, sin recurrir a maquillaje de las cuentas a favor de la empresa.

Todos los registros serán conservados, tanto físicos como digitales, de manera adecuada, que tendrá como constancia de las actividades Financieras realizadas por los entes de EDUARDOESTIVA.

Dentro de los documentos constaran roles, bonificaciones, gastos e informes con el fin de que se encuentren enmarcados dentro dl código de ética.



9.- RELACIONES CON LAS AUTORIDADES DE CONTROL

EDUARDOESTIVA se compromete a presta la información necesaria que requieran los entes reguladores como, el Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Relaciones Laborales, entre otros; para lo cual asistirán a las citas establecidas y suministrarán la información necesaria.

10.- SANCIONES DISCIPLINARIAS

El cumplimiento de las disposiciones que establece EDUARDOESTIVA serán evaluadas por el Gerente, jefes y Departamento de Recursos Humanos con el fin de imponer las medidas administrativas por desacato al reglamento interno, para determinar la gravedad del hecho, se evaluarán las condiciones y circunstancias de la infracción, la decisión administrativa se la realizara por escrito e inmediatamente se dará a conocer al trabajador la sanción impuesta por el desacato.

Además de lo ya impuesto en este código las siguientes sanciones por indisciplina son:

- 1.- Incumplir los procedimientos legalmente establecidos.
- 2.- Tomar represarías por denuncia de violación al código.
- 3.- Hacer algún tipo de vandalismo en contra del código de ética y conducta
- 4.- No poner en conocimiento la violación de los derechos de los trabajadores



Las sanciones se evaluarán de acuerdo a la gravedad de la falta cometida.

Las sanciones deberán ser comunicadas al Gerente, jefe y empleados que sean sancionados y constarán en el expediente del mismo. Las sanciones son:

- 1.- Amonestación verbal (leves)
- 2.- Amonestación por Escrito (leves e incurren te)
- 3.- Amonestación por escrito más una multa del 10% del sueldo. (Incurren tés)
- 4.- Prescindir de sus servicios. (graves e incurren tés).



CAPITULO VI: Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

Son todos aquellos elementos que se requiere para lograr los objetivos son los siguientes:

- Recurso Humanos
- Recurso Financiero
- Recursos Materiales
- Recursos Tecnológicos

6.01.01 Recurso Humano

El Talento Humano es el factor más importante con el que la empresa cuenta, desarrollando el manejo y funcionamiento de desempeño, determinando el nivel jerárquico en el que se encuentre.



- Obreros
- Oficinistas
- Jefes
- Supervisores
- Auxiliares
- Gerente

6.01.02 Recursos Financieros

Son aquellos de carácter económico que la empresa requiere para el desarrollo de las actividades.

Recursos propios

- Dinero en efectivo
- Acciones
- Utilidades

Recursos Ajenos

- Préstamo Banco Pichincha
- Prestamos cooperativas



Mediante un adecuado manejo de las finanzas depende el éxito de la organización, los recursos económicos son importantes para el desarrollo ya que todo gira entorna la factor económico.

6.01.03 Recursos Materiales

Son bienes tangibles aquellos que son propiedad de la empresa.

- Infraestructura
- Equipos de oficina
- Vehículos
- Materiales de oficina

6.03.04 Recursos Tecnológicos

Son herramientas que sirven de apoyo para la coordinación de las tareas que realizan, siendo de payo la tecnología en el crecimiento con la competencia.

El recurso tecnológico también puede ser tangible como la computadora, tablets, impresora y son intangibles los programas.

- Formulas(pagos salarios, manejo de nómina entre otros)
- Adquisición de tecnología
- Capacitaciones de implementos tecnológicos

6.02 Presupuesto

6.02.01 Muebles y enseres para el departamento Gestión humana

| MUEBLES Y ENSERES | | | |
|---------------------------|----------|--------|-------------|
| DETALLE | CANTIDAD | PRECIO | TOTAL |
| Mesa oficina tres cajones | 1 | 220 | 220 |
| Sillas global giratoria | 1 | 50 | 50 |
| Silla sencilla | 1 | 15 | 15 |
| Anaquele aéreo | 2 | 180 | 360 |
| Escritorio rectangular | 1 | 200 | 200 |
| Sillasvisitantemagistral | 4 | 100 | 400 |
| TOTAL | | | 1245 |

6.02.02 Equipos de computación para el departamento de talento humano

| EQUIPOS DE COMPUTACION | | | |
|---|----------|--------|-------------|
| DETALLE | CANTIDAD | PRECIO | TOTAL |
| Computador laptop | 1 | 280 | 280 |
| Infocus L/G | 1 | 550 | 550 |
| Computador de escritorio, Corel 2 Dúo, 512 RAM Disco Duro 160Gb. | 1 | 400 | 400 |
| Impresoras Canón | 1 | 100 | 100 |
| TOTAL | | | 1330 |

6.02.03 Equipos de oficina para el departamento de talento humano

| EQUIPOS DE OFICINA | | | |
|--------------------|----------|--------|-------------|
| DETALLE | CANTIDAD | PRECIO | TOTAL |
| Copiadora canón | 1 | 750 | 750 |
| Central telefonica | 1 | 250 | 250 |
| TOTAL | | | 1000 |

6.02.04 Suministros de oficina departamento de talento humano

| Suministros de oficina | | | | |
|-------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Presentación embalaje | Unidad de medida | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
| Caja de 10 unidades | Resma (500 hojas) | 1 | 3,50 | 35,00 |
| Caja de bolígrafos | Caja de 25 unidades | 4 | 5,50 | 22,00 |
| Caja de lápiz | Caja de 25 unidades | 2 | 1,80 | 3,60 |
| Grapas | Caja de 10.000 unidades | 7 | 0,50 | 3,50 |
| Clips | Caja de 1000 unidades | 10 | 0,60 | 6,00 |
| folder | Unidad | 10 | 3,50 | 35,00 |
| Borrador | Caja borrador | 2 | 1,90 | 3,80 |
| TOTAL | | | | 108,90 |

El presupuesto total que se ha estimado es de 3683.90 para la implementación del departamento de recursos humanos, la empresa cuenta con ese presupuesto y está dispuesto a invertir, ya que obtendrá beneficios para el desarrollo de la organización, minimizando los problemas existentes por parte del departamento de recursos humanos, esto a su vez hace que la organización tenga personal altamente capacitado siendo eficaz y eficiente.



6.3 CRONOGRAMA

| Actividades | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre |
|-------------------------------------|------|-------|-------|--------|------------|---------|
| Capítulo I Antecedentes | | | | | | |
| 1.1 Contexto | x | | | | | |
| 1.2 Justificación | x | | | | | |
| 1.3 Definición de la matriz T | x | | | | | |
| Capítulo II | | | | | | |
| 2.1 Mapeo de involucrados | | x | | | | |
| 2.2 Matriz de análisis involucrados | | x | | | | |
| Capítulo III | | | | | | |
| 3.1 Árbol de problemas | | | | | | |
| 3.2 Árbol de objetivos | | | x | | | |
| | | | x | | | |
| Capítulo IV | | | | | | |
| 4.1 Matriz análisis de alternativas | | | | x | | |
| 4.2 Matriz impacto de objetivos | | | | x | | |
| 4.3 Diagrama de estrategias | | | | x | | |
| 4.4 Matriz marco lógico | | | | x | | |
| Capítulo V | | | | | | |
| 5.1 Antecedentes | | | | | x | |
| 5.2 Descripción | | | | | x | |
| 5.3 Formulación de la propuesta | | | | | x | |
| Capítulo iv | | | | | | |
| 6.1 Recursos | | | | | | x |
| 6.2 Presupuesto | | | | | | x |
| 6.3 Cronograma | | | | | | x |
| Capítulo 7 | | | | | | |
| 7.1 Conclusiones | | | | | | x |
| 7.2 Recomendaciones. | | | | | | x |



CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusión

La administración de recursos humanos tiene una orientación humanista y requiere de un profesional capacitado para que guíe de forma correcta a los colaboradores de la organización a alcanzar los objetivos.

Los procesos que se realizan son de forma empírica es decir se los lleva a cabo sin tener ningún conocimientos, por lo cual no podían ser ejecutados eficazmente de ahí nace la necesidad de la creación del departamento de Talento Humano.

Los departamentos presentan conflictos internos y se desarrollan en un ambiente laboral poco agradable, la falta de comunicación es evidente en la realización de sus funciones, "EDUARDOESTIVA" tenía una cultura un poco compleja en la que se pensaba que invertir en el talento humano representaba un gasto innecesario, sin saber que era el mejor aporte que podía realizar a su organización.



Dejan de lado procesos importantes como la capacitación siendo una desventaja, ya que cada colaborador tiene un valor agregado para aportar a la organización, cuando se realiza una capacitación se estaría explotando un potencial positivo, ayudando a mejorar el autoestima y disminuye el ocio en los trabajadores.

El La falta de un reglamento interno hacían entorpecer procesos y crear cuellos de botella, al no conocer las limitaciones existe una gran desorganización y desorientación en el personal esto va asociado a un liderazgo débil el mismo que ocasiona conflictos al no existir un adecuado guía que les dirija a las metas trazadas tanto personales como grupales.

Hay que destacar que sin existir un proceso adecuado los pagos salariales se desarrollan con normalidad, teniendo en cuenta que es un derecho irrenunciable de los trabajadores.

La empresa es responsable de la salud ocupacional de cada uno de los colaboradores, es decir buscar el bienestar en las áreas que se desempeñan.

Para concluir "EDUARDOESTIVA" requiere la creación del departamento de Recursos Humanos, el mismo que desarrollara sus funciones pensando en el activo



más importante que representa para la organización, los colaboradores, encargándose de velar por el bienestar laboral y a su vez hacer cumplir la normativa institucional guiada por el código de ética y conducta, desarrollando procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal sin dejar de lado las capacitaciones y evaluaciones desempeño y planes de motivación, con la finalidad de llegar a las metas de la organización cumpliendo objetivos con los mismos.

7.2 Recomendaciones

Se sugiere a "EDUARDOESTIVA" la creación e implementación del departamento de Recursos Humanos, la misma que permite la planeación, organización y dirección de los procesos antes mencionados y cumple con los requisitos planteados en el presente documento, partiendo por la selección del jefe de Talento Humano el cual debe ser capacitado para que pueda dirigir adecuadamente a los colaboradores es decir que aporte a la organización.

Es fundamental contar con un profesional calificado, el mismo que pondrá en práctica las políticas que rigen al departamento, realizando capacitaciones y manteniendo al personal motivado, esto brindara satisfacción al personal y beneficio empresarial.



Se recomienda la implementación del proceso de reclutamiento y selección e indica normas para el desarrollo del mismo el cual cumple ciertos procesos.

Por otro lado se sugiere el proceso de evaluación desempeño, el cual permitirá conocer las necesidades o debilidades de la capacitación, las mismas que se desarrollan para mejorar el desempeño y permiten brindar futuras capacitaciones.

Se propone seguir con los procesos de capacitación y una vez determinadas las necesidades se realiza la búsqueda de profesionales para el desarrollo de las capacitaciones pertinentes.

Para finalizar se recomienda fortalecer la salud ocupacional de los colaboradores, creando conciencia de la importancia del uso de los implementos de seguridad industrial minimizando riesgos y accidentes laborales.



NETGRAFIA

Aguero, Z. (2010).

Ansorena. (2005).

Bohlandr, S. y. (2001). cantratacion. *htt/ www.monografias .com .*

Butteris, M. (n.d.). Administracion de Recursos Humanos. *Administracion de Recursos Humanos .*

Carolina, G. (2001).

Chiavenao, I. (2009). Recursos Humanos. *htt/WWW.gestiopolis.com .*

Chiavenato. (2000).

Chiavenato. (2000). *https://es.scribd.com/doc/53702739/Concepto-de-La-Capacitacion .*

Chiavenato. (2001).

Chiavenato. (1999). seleccion de personal.

http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml#ixzz3G5vHMcjg .

Corggen, M. y. (1975).

Dessler. (2001).

Dessler, G. (1998). *http://www.monografias.com .*

Galicia, A. (1976).

Gomes, R. (1999). Analisis de la investigación.

Ibáñez. (1998). *htt/ www.monografias.com .*

Idalberto, C. (n.d.). reclutamiento. *htt/www.gestiopoli.com .*

Jiménes, D. D. (13/09/2012). Gestion del Talento . *Gestiopolis .*

Jiménez, D. D. (13/09/2012). gestion del talento.

Lych, H. y. (1992). evaluacion desempeno.

Merino, B. y. (2002). administracion de recursos humanos.



Olivares, G. y. (2005). contratacion.

Pelachano, S. y. (1979).

Rodríguez. (2005).

Rues, B. y. (1996). evaluación desempeño .

Trespacios, V. y. (n.d.).