



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA
EMPRESA ECUAMIA FLOWERS CORP PARA LA FILIAL EN QUITO
ECUADOR QUE PERMITA POTENCIALIZAR Y ORGANIZAR EL TALENTO
HUMANO EN BENEFICIO DE LA EMPRESA, UBICADA AL NORTE DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2016-2017

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del Título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos – Personal

Autor: Andrea Elizabeth Cornejo Toapanta

Tutor: Ing. Mayra Quilumbaquin

Quito, Marzo 2017

DECLARATORIA

Yo, Andrea Elizabeth Cornejo Toapanta, declaro que el proyecto de investigación es absolutamente original, 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.

Andrea Elizabeth Cornejo Toapanta

CC 1725322968

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Andrea Elizabeth Cornejo Toapanta portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1725322968 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA ECUAMIA FLOWERS CORP PARA LA FILIAL EN QUITO ECUADOR QUE PERMITA POTENCIALIZAR Y ORGANIZAR EL TALENTO HUMANO EN BENEFICIO DE LA EMPRESA, UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2016-2017 con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA

NOMBRE

Andrea Elizabeth Cornejo Toapanta

CEDULA

1725322968

Quito, a los 22/03/2017

DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA ECUAMIA
FLOWERS CORP PARA LA FILIAL EN QUITO ECUADOR QUE PERMITA
POTENCIALIZAR Y ORGANIZAR EL TALENTO HUMANO EN BENEFICIO DE LA
EMPRESA, UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2016-2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y darme la oportunidad de cumplir mis metas

A mi familia quienes han sido una fuente de apoyo contante e incondicional en todo mi vida, en especial a mis padres y a mi hermano que son las personas que me han ofrecido el amor y la calidez de familia a la cual amo.

Al Instituto Cordillera por permitirme ser parte de su familia y abrirme las puertas para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes por impartirme sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Mi agradecimiento también va dirigido a mi tutora de Tesis Ing. Mayra Quilumbaquin por haberme impartido sus conocimientos y por la paciencia que me tuvo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios ya que gracias a él he logrado concluir una meta tan anhelada en mi vida.

A mis padres que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional.

A toda mi familia en general por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

RESUMEN EJECUTIVO

Ecuamia Flowers Corp. es una empresa privada con poco tiempo de funcionamiento que se encuentra ubicada en Miami, se dedica a la importación de flores desde Ecuador, Colombia y otros países, y a su vez también se encarga de la distribución a sus clientes, la matriz de la organización está localizada en Miami, pero también en Quito, Ecuador cuenta con una filial con un grupo de colaboradores para la provisión del producto, clasificación y envío.

El presente proyecto tiene como objetivo Implementar el departamento de Recursos Humanos en la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito) con el diseño de este departamento se busca potencializar y fortalecer el talento humano con el fin de aportar al crecimiento de la empresa y pueda ser más competitiva.

Los datos obtenidos en el proceso de investigación fueron analizados mediante una encuesta realizada a los colaboradores que se encuentran laborando en la filial de Quito, donde se dio a conocer que la empresa actualmente no cuenta con los procesos formales de selección de personal. los colaboradores no reciben capacitaciones, no se realiza una correcta inducción al personal nuevo al momento de ingresar a trabajar en la empresa, es por esto que se tomó la decisión de diseñar el departamento de recursos humanos, el cual traerá muchas ventajas para la empresa y mejorara varios aspectos en el entorno laboral.

ABSTRACT

Encomia Flowers Corp. is a private company with a short working time located in Miami. It is dedicated to the import of flowers from Ecuador, Colombia and other countries, and in turn is also responsible for the distribution to its clients, the matrix of the organization is located in Miami, but also in Quito, Ecuador has a subsidiary with a group of collaborators for the provision of the product, classification and shipment.

The objective of this project is to implement the Human Resources department in the company Ecuamia Flowers Corp (Branch, Quito) with the design of this department seeks to enhance and strengthen human talent in order to contribute to the growth of the company and can be more competitive.

The data obtained in the research process were analyzed by means of a survey carried out to the collaborators who are working in the branch of Quito, where it was revealed that the company does not currently have the formal selection processes. The collaborators do not receive trainings, they do not perform a correct induction to the new staff when entering to work in the company that is why the decision was made to design the human resources department, which will bring many advantages for the company and Aspects in the work environment.

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARATORIA	ii
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN EJECUTIVO	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
INDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
CAPITULO I.	1
1. ANTECEDENTES	1
1.01 Contexto.....	1
1.02. Justificación	3
CAPITULO II.....	5
2. INVOLUCRADOS	5
2.01. Análisis de la Matriz T.....	7
2.02. Análisis Matriz de Involucrados	12
CAPITULO III.....	15
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS	15
3.01. Análisis Árbol de Problemas.....	17
3.02. Análisis Árbol de Objetivos.....	19
CAPITULO IV.....	20
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	20
4.01. Análisis Matriz de Alternativas.....	22
4.02. Análisis Matriz de Impacto de los Objetivos	25
4.03. Análisis Diagrama de Estrategias	28
<hr/>	
DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA ECUAMIA FLOWERS CORP PARA LA FILIAL EN QUITO ECUADOR QUE PERMITA POTENCIALIZAR Y ORGANIZAR EL TALENTO HUMANO EN BENEFICIO DE LA EMPRESA, UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2016-2017	

4.04. Análisis Matriz Marco Lógico	32
CAPITULO V	34
5. PROPUESTA.....	34
5.01. Antecedentes	34
5.02. Justificación	35
5.02.01. Misión	35
5.02.02. Visión.....	36
5.02.03. Objetivo General.....	36
5.02.03.01. Objetivos Específicos.....	36
5.03. Reglamento Interno.....	37
5.04. Descripción de la herramienta metodológica.....	45
5.04.01. Desarrollo de la investigación.....	45
5.04.02. Modalidad básica de la investigación	45
5.04.03. Tipo de Investigación.....	45
5.04.04. Técnica de Recolección de la información	45
5.04.05. Modelo de Encuesta.....	46
5.04.05.01. Análisis de las encuestas	48
5.05. Diseño de la estructura orgánica del departamento de Recursos Humanos	58
5.06. Diseño del proceso de reclutamiento selección y contratación de personal.....	60
5.06.01. Objetivos	60
5.06.02. Importancia	60
5.04.02. Flujo grama del Proceso de selección y contratación de personal	60
5.04.02.01. Descripción del puesto de trabajo y perfil del aspirante	62
5.04.02.02. Fuentes de Reclutamiento	63
5.04.02.03.01. Reclutamiento Interno.....	63
5.04.02.03.02. Reclutamiento Externo.....	64
5.04.02.04. Análisis de hojas de vida y preselección de candidatos	64
5.04.02.05. Entrevista Preliminar.....	68

5.04.02.05.01 Pasos de la entrevista	69
5.04.02.05. Pruebas de Selección.....	69
5.04.02.06. Entrevista final	70
5.04.02.08. Decisión de Selección	70
5.04.02.09. Contratación.....	70
5.04.02.09.01. Modelos de Contrato	71
5.04.02.09.02. Inducción.....	73
5.04.02.09.02.01. Pasos de la inducción	73
5.04.02.09.02.02. Inducción Preliminar	74
5.04.02.09.02.03. Inducción Técnica	74
5.05. Manual de Funciones	75
5.05.01. Objetivos	75
5.05.02. Formato del Manual de Funciones.....	76
5.06. Evaluación de Desempeño.....	84
5.06.01. Objetivos	84
5.06.02. Departamento Responsable.....	84
5.06.03. Beneficios del proceso	84
5.06.04. Formato de Evaluación	85
5.06.05 Ponderación de los factores de evaluación.....	87
5.07. Capacitaciones	87
5.07.01. Objetivos	87
5.07.02. Departamento encargado.....	88
5.07.03. Cronograma de capacitaciones.....	88
CAPITULO VI.....	89
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	89
6.1. Recursos.....	89
6.01.01. Recursos Humanos.....	89
6.01.02. Recursos Tecnológicos	89

6.01.03. Recursos Operacionales	90
6.01.04. Recursos Financiero.....	90
6.02. Presupuesto	91
6.02.01. Presupuesto de la realización del proyecto	91
6.02.02. Presupuesto para la Implementación del departamento de Recursos Humanos	92
6.03. Cronograma.....	94
CAPITULO VII	96
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
7.01. Conclusiones	96
7.02. Recomendaciones	97
ANEXOS	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ T	6
Tabla 2 MATRIZ DE INVOLUCRADOS	10
Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	21
Tabla 4 MATRIZ DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.....	24
Tabla 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	29
Tabla 6 Pregunta N°1	48
Tabla 7 Pregunta N°2	49
Tabla 8 Pregunta N°3	50
Tabla 9 Pregunta N°4	51
Tabla 10 Pregunta N° 5	52
Tabla 11 Pregunta N°6	53
Tabla 12 Pregunta N°7	54
Tabla 13 Pregunta N°8	55
Tabla 14 Tabulación de la pregunta N°9	56
Tabla 15 Pregunta N°10	57
Tabla 16 Ejemplo de descripción de puesto.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS	8
FIGURA 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS	15
FIGURA 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	17
FIGURA 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.....	26
FIGURA 5 Tabulación de la pregunta N°1	46
FIGURA 6 Tabulación de la pregunta N°2.....	47
FIGURA 7 Tabulación de la pregunta N°3.....	48
FIGURA 8 Tabulación de la pregunta N°4.....	49
FIGURA 9 Tabulación de la pregunta N°5.....	50
FIGURA 10 Tabulación de la pregunta N°6.....	51
FIGURA 11 Tabulación de la pregunta N°7.....	52
FIGURA 12 Tabulación de la pregunta N°8.....	53
FIGURA 13 Tabulación de la pregunta N°9.....	54
FIGURA 14 Tabulación de la pregunta N°10.....	55
FIGURA 15 Diseño de la estructura orgánica	57
FIGURA 16 Flujo grama Proceso de selección y contratación	60

CAPITULO I.

1. ANTECEDENTES

1.01 Contexto

A nivel de Latinoamérica según la tesis de grado realizada por Delmy Mariela Poc Álvarez en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala sostiene que la implementación de los procesos del Departamento de Talento Humano es de vital importancia hoy en día para las nuevas empresas en expansión, porque estandariza los parámetros del personal en busca de una mayor efectividad en la organización con base a su planificación estratégica. A partir de un Departamento de Talento Humano se logra determinar, analizar y describir aspectos necesarios para los procesos propios del departamento en cuestión.

(Poc Alvarez, 2013)

El objetivo del Departamento de Talento Humano es ayudar a las personas y a las organizaciones a lograr sus metas. En el curso de su labor este departamento enfrenta numerosos desafíos que surgen de las demandas y expectativas de los colaboradores, de la organización y de la sociedad. Tanto en el ámbito nacional como internacional la administración del Talento Humano enfrenta nuevos retos a causa de la creciente diversidad de la fuerza de trabajo y la globalización de la economía mundial.

(Poc Alvarez, 2013)

A nivel de Ecuador según la tesis de grado realizada por Silvia Elizabeth Vásquez Arízaga en la Universidad Politécnica Salesiana Sede en Cuenca sostiene que el departamento que se encarga de la administración del capital humano, enfrenta desafíos determinantes, como la actividad económica, incremento de competencias, presiones de directrices oficiales, etc. Para poder desarrollarse con efectividad, es necesaria una organización y distribución de tareas de manera que se pueda llegar a metas y objetivos del Departamento y por ende para la Institución. (Vásquez Arízaga, 2013)

Ingresar una empresa nueva al mercado dentro de una ciudad, el país, la región o el mundo, es muy duro pero no imposible, una de las grandes fortalezas que tienen las empresas para entrar en la lucha de nuevos mercados, para mantener el liderazgo o para entrar a competir y ganarse un espacio en el mercado son los recursos humanos. (Arrobo Celi, 2013)

ECUAMIA FLOWERS CORP fue fundada el 2 de Octubre del 2013 es una empresa privada ubicada en Miami que se dedica a la importación de flores de Ecuador, Colombia, y otros países, y a la vez también se encarga de la distribución a sus diferentes clientes en Miami; la empresa tiene poco tiempo de funcionamiento dentro del mercado.

La estructura organizacional de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito) está conformada por 5 colaboradores los cuales están encargados de la facturación, compras, ventas, marketing y publicidad y sistemas de la organización y 2 directivos de Gerencia General y Administrativa los cuales se encuentran ubicados en Miami ; desde su creación la empresa se ha puesto a disposición de todos sus clientes ofreciendo productos de excelente calidad logrando poco a poco un crecimiento favorable en el mercado de las flores.

1.02. Justificación

El capital humano es el elemento más importante de toda organización, ya que sin una mano de obra capacitada y calificada no se podría aportar en el cumplimiento de los objetivos de la misma, por esta razón es de vital importancia que exista el departamento de recursos humanos en todas las organizaciones; el cual se encargue de velar por el bienestar de los colaboradores y por ende de la misma empresa; razón por la cual me sirvió de impulso para proponer el diseño del departamento de recursos humanos en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (Filial, Quito)

La inexistencia del departamento de recursos humanos, no contar con los procesos idóneos para la selección de personal y un manual de funciones dentro de la organización no permite un correcto desarrollo de la productividad, eficiencia y crecimiento.

Se considera necesario y de vital importancia contar con el departamento de recursos humanos bien definido y estructurado, ya que la empresa tiene una visión de crecimiento y espera elevar la cantidad de trabajadores que laboran en ella, para esto necesita contar con el personal especializado para cada cargo y que se encuentre comprometido e identificado con la organización de tal manera que aporte al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El proyecto se basa en el artículo número 9 del Plan Nacional del Buen Vivir que tiene como objetivo "Garantizar el trabajo digno en todas sus formas"; el objetivo menciona que el trabajo es un derecho que tenemos todas las personas, es fundamental para el desarrollo de la economía y una fuente de realización personal;

se debe general trabajos en condiciones dignas que garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y el cumplimiento de los derechos laborales.

CAPITULO II

2. INVOLUCRADOS

Tabla 1 MATRIZ T

MATRIZ T					
SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Inadecuada organización y administración del Talento Humano de la organización	Inexistencia del Departamento de Recursos Humanos en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (Filial, Quito)				Potencializar y organizar el talento humano que aporten al desarrollo y crecimiento de la empresa.
FUERZAS IMPULSADORAS	REAL I	IDEAL PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Implementar procesos adecuados de selección de personal	1	4	4	2	Manejo inadecuado en los procesos de selección de personal
Diseñar el manual de funciones con la finalidad de evitar la sobrecarga de trabajo.	1	4	5	1	Inadecuada distribución de las actividades a realizarse
Desarrollar un plan de inducción a los nuevos colaboradores que formen parte de la empresa	1	5	4	1	Escaso conocimiento en el desarrollo del plan de inducción al personal
Desarrollar un plan de capacitaciones para los trabajadores de Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito)	2	5	4	1	Presupuesto Limitado

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborador por: Andrea Cornejo*

2.01. Análisis de la Matriz T

Se determina como situación actual la Inexistencia del Departamento de Recursos Humanos en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (Filial, Quito), frente a esto se tiene una situación empeorada que es la inadecuada organización y administración del Talento Humano de la organización por consiguiente con el proyecto se pretende establecer una situación mejorada como es potencializar y organizar el talento humano que aporten al desarrollo y crecimiento de la organización.

Se pretende emplear procesos adecuados de selección de personal debido a que la empresa actualmente no cuenta con ellos al momento de seleccionar a sus colaboradores, esto sería lo más óptimo para la organización ya que contrataría al personal calificado para el desempeño de las funciones en determinados puestos de trabajo; ante esto se presenta el manejo inadecuado de los procesos de selección de personal ya que carecen del conocimiento en dichos procesos, se espera contar con un departamento de talento humano especializado.

Diseño del manual de funciones para evitar la sobrecarga de trabajo y designar funciones a los colaboradores de acuerdo a la estructura organizacional debido a que la empresa no cuenta actualmente con este, lo cual es de suma importancia para que los colaboradores no padezcan de estrés y fatiga laboral en sus puestos determinados; siendo el impedimento la inadecuada distribución de las actividades a realizarse

Desarrollo de un plan de inducción para los nuevos trabajadores de la empresa ya que actualmente no cuenta con este, esto sería muy optimo ya que los colaboradores se sentirán identificados con la organización y tendrán un claro conocimiento de sus actividades a realizarse en su puesto de trabajo, el impedimento ante dicha situación es el escaso conocimiento en el desarrollo del plan de inducción.

Desarrollo de un plan de capacitaciones para los colaboradores de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito) actualmente la empresa no realiza capacitaciones para sus empleados, esto sería muy importante ya que con las capacitaciones se aporta mayores conocimientos a los trabajadores y ellos tendrán una mejor productividad en la ejecución de sus actividades, el impedimento ante tal situación es el presupuesto limitado en la organización.

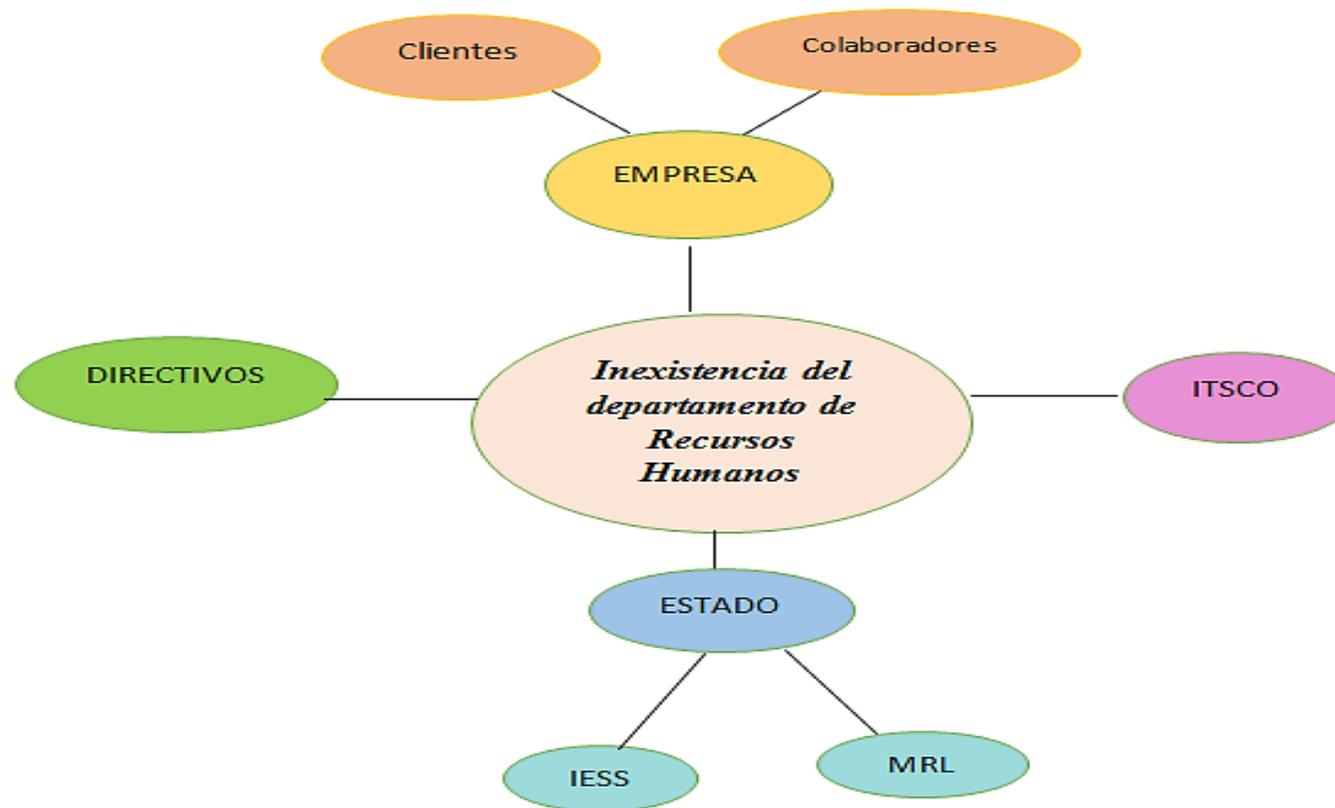


FIGURA 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborador por: Andrea Cornejo*

Tabla 2 MATRIZ DE INVOLUCRADOS

Actores Involucrados	Interés sobre el Problema Central	Problemas Percibidos	Capacidades Mandatos Recursos	Interés sobre el proyecto	Conflictos Potenciales
Empresa	Contar con una correcta organización y administración del capital humano	No contar con el departamento de Recursos Humanos	Directivos Colaboradores Profesionales	Mejoramiento continuo, desarrollo y crecimiento de la organización	Escaso presupuesto
Colaboradores de la empresa	Mejorar la calidad de vida.	Inadecuada Administración del personal	Reglamento Interno Plan Nacional del Buen Vivir Art.9 Garantizar el trabajo digno en todas sus formas	Creer personal y profesionalmente dentro de la organización.	Carencia del plan carrera que permita el crecimiento profesional
Clientes	Buen servicio y atención de calidad	Poco conocimiento en atención al cliente	Recurso Humano	Clientes satisfechos Aumentar la cartera de clientes	Desconocimiento de gustos y preferencias

Directivos	Implementar el Departamento de Recursos Humanos	Limitado Presupuesto	Recursos Humanos Recursos Tecnológicos Recursos Financieros	Personal satisfecho y comprometido con la empresa.	Poco conocimiento de los beneficios que implica contar con el departamento de Recursos Humanos
Estado	Cumplimiento de los derechos y obligaciones para la organización y los trabajadores.	Desconocimiento de derechos y obligaciones	Constitución Nacional del Ecuador Leyes Reglamentos	Mejorar la calidad de vida de los colaboradores dentro de las organizaciones	Control inadecuado por parte del estado de derechos y obligaciones.
Ministerio de Relaciones Laborales (MRL)	Uso eficaz y eficiente de los recursos humanos, tecnológicos y financieros	Falta de limitaciones	Código de Trabajo Art. 121 Obligaciones de los Empleadores	Llevar una correcta y eficiente administración del talento humano que forma parte de la empresa	Descoordinación e incumplimiento de las reglas y normativas laborales
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	Acatar y cumplir las normas establecidas de Seguridad y Salud ocupacional	Incumplir las normas establecidas	Leyes Normativas	Cuidar la salud de los colaboradores.	Falta de prevención médica
ITSCO	Aporta con guías y conocimientos al estudiante para el desarrollo de la tesis	Desinterés por asistir a tutorías y la jornada de clases	Autoridades Docentes capacitados y competentes Alumnos	La propuesta del proyecto contribuya y aporte al desarrollo y crecimiento de la organización	No culminar con el desarrollo del proyecto por varios factores.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborador por: Andrea Cornejo

2.02. Análisis Matriz de Involucrados

Establecida la matriz de análisis se puede determinar que todos los involucrados son de suma importancia para poder llevar a cabo el desarrollo del proyecto y tener resultados eficientes.

Como actor involucrado se encuentra la empresa cuyo interés sobre el problema central es poder contar con una correcta organización y administración del capital humano, como problemas percibidos para llevar a cabo se tiene el no contar con el departamento de recursos humanos que vele por el bienestar de los colaboradores, los recursos con los que cuenta la empresa son los directivos y colaboradores profesionales, el interés que tiene la organización sobre el proyecto es tener un mejoramiento continuo, desarrollo y crecimiento, ante esto los conflictos potenciales que se pueden presentar es el escaso presupuesto.

Luego están los colaboradores de la empresa, cuyo interés sobre el problema central es contar con todos los beneficios del trabajador y mejorar progresivamente la calidad de vida, los problemas percibidos que se presentan es la inadecuada administración del capital humano, la organización debe contar con el reglamento interno y sus colaboradores deben cumplirlo, también la empresa debe tener en cuenta el art.9 del Plan Nacional del Buen en donde se menciona que se debe garantizar el trabajo digno en todas sus forma y velar por el bienestar de los trabajadores, el interés sobre el proyecto que tienen los colaboradores es poder crecer personal y profesionalmente, ante tal situación los conflictos potenciales que se presentan es la carencia de un plan carrera que contribuya en el crecimiento de los colaboradores.

El siguiente actor que se presenta son los clientes cuyo interés sobre el problema centrar es contar con un servicio y atención de calidad, los problemas percibidos ante

tal situación es el poco conocimiento por parte de los colaboradores en atención al cliente ya que no existen capacitaciones dentro de la empresa sobre este tema, ante esto el interés sobre el proyecto es que los clientes se encuentren satisfechos de esta manera aumentar la cartera de clientes y poder incrementar los ingresos en la organización.

Los directivos de la empresa, cuyo interés sobre el problema central es poder implementar el departamento de Recursos Humanos, ante esto los problemas percibidos que se presentan es el presupuesto limitado ya que la empresa se encuentra en crecimiento, los directivos actualmente se preocupan por los recursos humanos, tecnológicos y financieros que forman parte de la organización, el interés que tienen los directivos sobre el proyecto es que el personal se encuentre satisfecho y comprometido con la empresa en las diferentes áreas de trabajo, ante tal situación los conflictos potenciales que se presentan es el bajo conocimiento de los beneficios que implica contar con el departamento de Recursos Humanos.

El Estado cuyo interés sobre el problema central es que exista el cumplimiento correcto de los derechos y obligaciones para la organización y los trabajadores, los problemas percibidos que se presentan ante dicha situación es por el desconocimiento de estos, se deben acatar las leyes y reglamentos que están establecidas, el interés que tiene sobre el proyecto es mejorar la calidad de vida de los colaboradores dentro de las organizaciones, ante tal situación los conflictos potenciales que se presentan se debe al control inadecuado por parte del estado de los derechos y obligaciones.

Se tiene al Ministerio de Relaciones Laborales que es una entidad pública que controla y regula a las organizaciones mediante las leyes y políticas, brindando seguridad y estabilidad a los trabajadores, el interés sobre el problema central que tiene este ente regulador es el uso eficaz y eficiente de los recursos humanos, financiero y tecnológicos que posee la empresa, para llevar una correcta

administración del talento humano en la organización, los empleadores, deben acatar las leyes establecidas en el código laboral, en este caso se tiene el Art.121 en donde menciona cuales son las obligaciones que tienen los empleadores sobre sus colaboradores, estas leyes deben ser cumplidas ya que el ministerio de relaciones laborales busca amparar y proteger al trabajador, el interés que tiene el MRL sobre el proyecto es llevar una correcta administración del talento humano de la empresa, se han percibido problemas potenciales en la organización como son la descoordinación e incumplimiento de reglas o normativas laborales.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cuyo interés sobre el problema central es velar por la seguridad y salud de los empleados, los problemas percibidos ante esta situación es que existe el incumplimiento de las normativas, el interés que tiene sobre el proyecto es cuidar la salud de los colaboradores, los conflictos potenciales que se presentan ante tal situación es porque existe la falta de prevención médica.

Y por último y no menos importante se tiene al ITSCO, cuyo interés sobre el problema central es aportar con guías y conocimientos al estudiante para el desarrollo de la tesis, los problemas que se pueden percibir es que muchos estudiantes tienen un desinterés por asistir a tutorías y la jornada de clases, se ha utilizado como recursos tener autoridades y docentes competentes y capacitados que aportan en la formación profesional de los estudiantes, el interés sobre el proyecto es que la propuesta realizada contribuya y aporte al desarrollo y crecimiento de la empresa, los conflictos potenciales que se pueden presentar es que debido a factores que se presentan a diario en la vida cotidiana, no culmine con éxito el desarrollo del proyecto.

CAPITULO III

3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS



FIGURA 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

3.01. Análisis Árbol de Problemas

Al analizar el árbol de problemas se da a conocer el problema central determinando sus causas y efectos.

Como problema central se determina la Inexistencia del Departamento de Recursos Humanos en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (Filial, Quito) ,una de las causas que implica el problema es la inadecuada organización y administración del Talento Humano , al no contar con dicho departamento se presenta la incorrecta planificación en los procesos de selección del personal, esto se da porque la empresa no cuenta con el personal especializado para el área de talento humano, también se presenta la inadecuada distribución de las funciones a realizarse en cada uno de los puestos de trabajo ya que no existe un manual de funciones el cual divida responsabilidades y garantice el orden en cada uno de los puestos de trabajo.

En relación a lo antes mencionado se presenta la escasez de personal especializado, provocando que exista el desarrollo de funciones incompatibles lo cual genera la carencia de eficiencia organizacional.

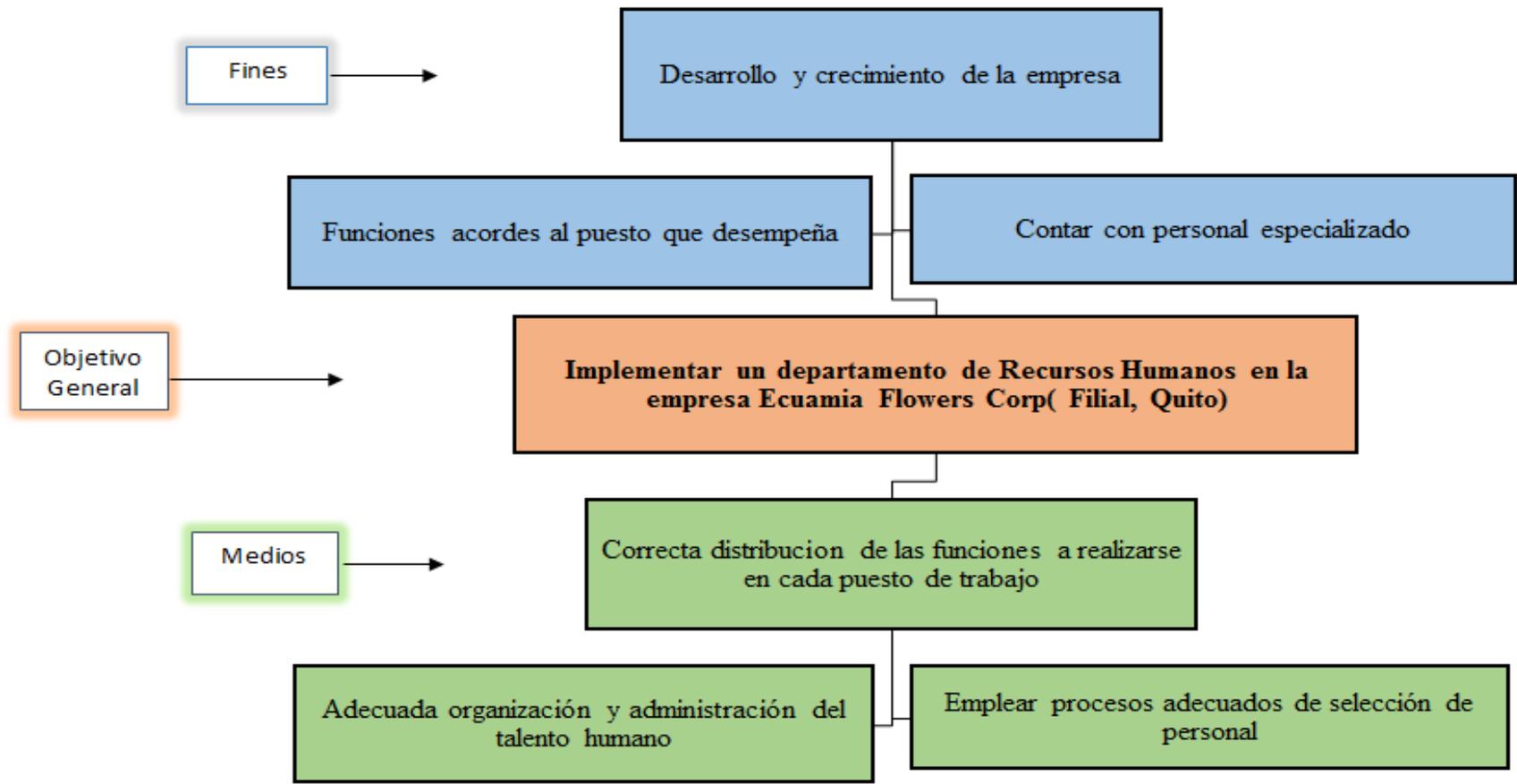


FIGURA 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS

Elaborado por: Andrea Cornejo
 Fuente: Investigación de camp

3.02. Análisis Árbol de Objetivos

Como objetivo general se determina Implementar un departamento de Recursos Humanos en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP(Filial, Quito) el cual se encargara de velar por el bienestar de los colaboradores, mantenerlos motivados y que se sientan parte de la empresa, se pretende que las personas especializadas que van a formar parte del departamento empleen procesos adecuados de selección de personal los cuales permitan contratar a la persona idónea que posee las competencias necesarias para cada cargo de acuerdo a las necesidades de la empresa, que exista la correcta distribución de las funciones a realizarse y una correcta administración del capital humano.

En relación a lo antes mencionado se pretende que la empresa cuente con el personal especializado que cumpla con sus funciones de acuerdo al puesto que desempeña exista el desarrollo eficiente y calidad de trabajo en la ejecución de las actividades generando la eficiencia de la organización, lo cual contribuye al desarrollo y crecimiento empresarial.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Emplear procesos adecuados de selección de personal, que permita contratar a la persona idónea que genere un desarrollo eficiente en la ejecución de las actividades	5	4	5	4	4	22	Medio Alto
Llevar la correcta distribución y organización de las funciones a realizarse con la finalidad de garantizar el orden y aportar en el desarrollo y crecimiento de la organización	5	5	5	4	4	24	Medio Alto
Implementar el departamento de talento humano que garantice una adecuada organización y administración del talento humano	5	5	5	4	4	23	Alto

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

4.01. Análisis Matriz de Alternativas

La matriz de análisis de alternativas consta de los objetivos a los que se pretende llegar con la elaboración del proyecto.

las actividades, el impacto sobre el propósito que va a tener dicho objetivo es positiva, es por eso que se le da un parámetro de (5) que significa alto; la factibilidad de la técnica que se va utilizar es productiva y se da la calificación de (4) que significa medio alto; en cuanto a la factibilidad financiera se le da un parámetro de (5) que es alto ya que se cuenta con todos los recursos económicos para la proyección del proyecto; en lo que compete a la factibilidad social se tiene todo el apoyo de los directivos y los colaboradores de la organización por tal razón se le da un parámetro de (4) que significa medio alto; la factibilidad política cumple con todos los estamentos laborales e institucionales de tal manera que se da un parámetro de (4) que significa medio alto; lo cual quiere decir que el primer objetivo es de impacto medio alto para la organización.

Como siguiente objetivo se determina llevar la correcta distribución y organización de las funciones a realizarse con la finalidad de garantizar el orden y aportar en el desarrollo y crecimiento de la organización ; el impacto que va a tener sobre el propósito es positivo de tal manera que se le da un parámetro de (5) que significa alto; la factibilidad de la técnica que se va utilizar es sumamente productiva y beneficiosa por lo cual se da un parámetro de (5) que significa alto; en lo que se refiere a la factibilidad financiera que tiene el proyecto se le da un parámetro de (5) que es alto ya que cuenta con toda la facilidad económica; la factibilidad social se le da un parámetro de (4) que significa medio alto ya que se cuenta con el apoyo necesario de la organización en la cual se llevara a cabo el proyecto, en lo referente a la factibilidad política se da un parámetro de (4) que significa medio alto ya que se cumple con todos los estamentos institucionales como laborales; esto quiere decir que el objetivo es de impacto medio alto para la organización.

Se tiene implementar el departamento de talento humano que garantice una correcta organización y administración del capital humano; el impacto que va a tener sobre el propósito es positivo y se le da un parámetro de (5) que significa alto, la técnica que se va a utilizar es beneficiosa para que se desarrolle el proyecto, y se le da la calificación de (5) que significa alto, en la factibilidad financiera se da un parámetro de (5) que significa alto ya que se cuenta con toda la facilidad económica; en cuanto a la factibilidad social se da un parámetro de (4) que significa medio alto ya que se cuenta con todo el apoyo de la organización como de la institución para llevar a cabo el desarrollo del proyecto, la factibilidad política se da un parámetro de (4) esto quiere decir medio alto ya que se cuenta con todos los estamentos que rigen dentro de las políticas institucionales como laborales; lo cual quiere decir que el objetivo es de impacto alto para la organización.

Tabla 4 MATRIZ DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto de Genero	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Emplear procesos adecuados de selección de personal, que permita contratar a la persona idónea que genere un desarrollo eficiente en la ejecución de sus actividades	Contar con el personal idóneo para cada cargo dentro de la organización (5)	Contratar al personal adecuado sin discriminación el género(4)	Genera competitividad empresarial(5)	Cumplimiento de los objetivos empresariales (5)	Cumplir con todos los procesos de selección de personal(4)	23	Alto
Implementar el departamento de talento humano que garantice una correcta organización y administración del capital humano	Los principales beneficiarios son los colaboradores (4)	Respeto de los derechos laborales (4)	Mejoramiento del entorno físico e integral de los colaboradores(5)	Buscar el bienestar de los colaboradores de la empresa (5)	Fortalecimiento para el desarrollo de la organización (4)	22	Medio Alto
Llevar la correcta distribución y organización de las funciones a realizarse con la finalidad de garantizar el orden y aportar en el desarrollo y crecimiento de la organización	Los beneficiarios son todos los que conforman la empresa porque se conoce cuáles son las actividades determinadas para cada área (5)	Leyes y políticas por igualdad para todos los colaboradores (5)	Carga Laboral distribuida de forma equitativa para todo el personal (4)	Cumplimiento de tareas encomendadas (5)	Aumento de productividad (4)	23	Alto

Elaborado por: Andrea Cornejo

Fuente: Investigación de campo

4.02. Análisis Matriz de Impacto de los Objetivos

La matriz de análisis de los objetivos consta de objetivos específicos y el objetivo general del proyecto.

Como primer objetivo específico se tiene emplear procesos adecuados de selección de personal, que permita contratar a la persona idónea que genere un desarrollo eficiente en la ejecución de sus actividades, la factibilidad de que se logre este objetivo es contar con el personal idóneo para cada cargo dentro de la organización, es por eso que se da un parámetro de (5) que significa alto, sobre lo que se refiere al impacto de género se pretende contratar al personal adecuado sin discriminación de género, dándole un parámetro de (4) que significa medio alto, el impacto ambiental está determinado en generar competitividad empresarial dándole un parámetro de (5) que significa alto, la relevancia responde al cumplimiento de los objetivos empresariales dándole un parámetro de (5) que significa alto, este objetivo tendrá una sostenibilidad cumpliendo con todos los debidos procesos de selección de personal dando un parámetro de (4) que significa medio alto, lo cual quiere decir que el objetivo específico número 1 es factible de que se logre.

Se tiene como segundo objetivo específico Implementar el departamento de talento humano que garantice una correcta organización y administración del capital humano, la factibilidad de que se logre este objetivo es que los principales beneficiarios son los colaboradores de la empresa es por eso que se da un parámetro de (4) que significa medio alto, a lo que se refiere el impacto de género se tiene el respeto de los derechos laborales dándole un parámetro de (4) que significa medio alto, el impacto ambiental está determinado en el mejoramiento del entorno físico e integral de los colaboradores por lo cual se da un parámetro de (5) que significa alto, la relevancia responde a buscar el bienestar de los colaboradores de la empresa dándole un parámetro de (5) que significa alto, este objetivo tendrá como

sostenibilidad el fortalecimiento para el desarrollo de la organización dándole un parámetro de (4) que significa medio alto, lo cual nos da un total de 22 comprendiendo una categoría de medio alto, esto quiere decir que el objetivo número 2 se puede lograr, es factible para la organización.

Se tiene como tercer objetivo llevar la correcta distribución y organización de las funciones a realizarse con la finalidad de garantizar el orden y aportar en el desarrollo y crecimiento de la organización, la factibilidad de que se logre este objetivo es que los beneficiarios son todos los que conforman la empresa porque se conoce cuáles son las actividades determinadas para cada área por lo cual se da un parámetro de (5) que significa alto, a lo que se refiere el impacto de género se pretende establecer leyes y políticas por igualdad para todos los colaboradores dándole un parámetro de (5) que significa alto, en cuanto al impacto ambiental se necesita que exista la carga laboral distribuida de forma equitativa para todo el personal dándole así un parámetro de (4) que significa medio alto, la relevancia responde a que exista el Cumplimiento de tareas encomendadas por lo cual se da un parámetro de (5) que significa alto, este objetivo específico tendrá como sostenibilidad el aumento de productividad con un parámetro de (4) que significa medio alto, razón por la cual el objetivo se puede lograr es totalmente factible para la organización.

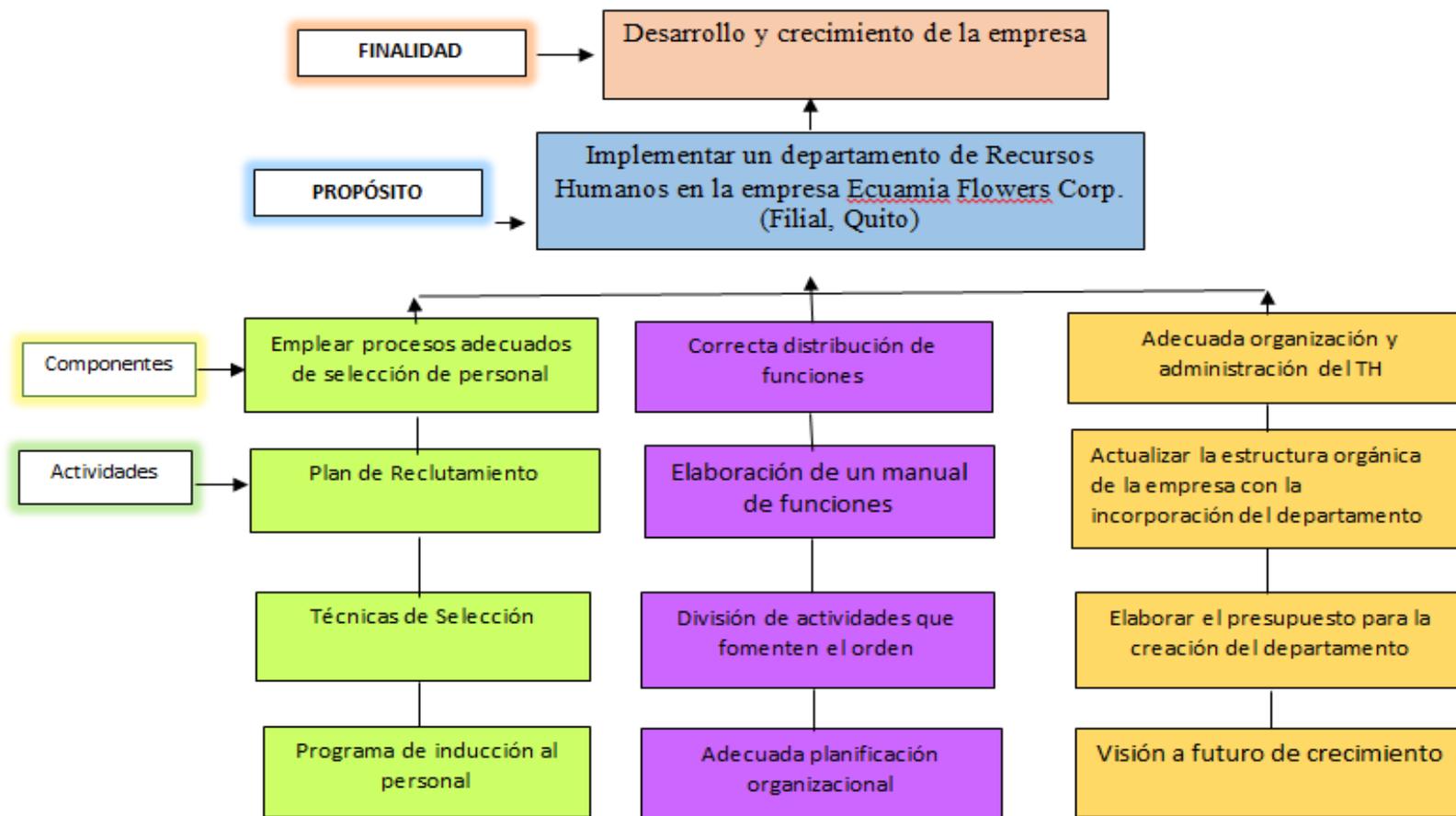


FIGURA 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

4.03. Análisis Diagrama de Estrategias

El proyecto se realiza con la finalidad de buscar el desarrollo y crecimiento de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (Filial, Quito), se tiene como propósito potencializar y organizar el talento humano de la organización.

Para lograr esto tenemos como primer componente emplear procesos adecuados de selección de personal para contar con el personal idóneo para cada puesto dentro de la empresa, se llevara a cabo mediante las actividades como son, un plan de reclutamiento, técnicas de selección y programas de inducción al personal.

Otro de los componentes que se tiene es contar con la correcta distribución de funciones, se puede lograr mediante la elaboración de un manual donde conste la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa, esto hará que exista una correcta organización evitando la sobrecarga de trabajo, la división de actividades fomentaran el orden en las áreas de trabajo garantizando una adecuada planificación organizacional.

Se tiene otro componente que es la adecuada organización y administración del talento humano, esto se llevara a cabo mediante la actualización de la estructura orgánica de la empresa, elaborando el presupuesto necesario para la creación del departamento y generando a la empresa una visión futura de crecimiento y competitividad.

Tabla 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Buscar el desarrollo y crecimiento de la empresa	Niveles altos de competitividad Personal capacitado y especializado Buen clima laboral	Cumplir con los objetivos de la organización	Resistencia al Cambio
PROPOSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Implementar el departamento de talento humano que garantice una mejor organización y eficiencia empresarial	Correcta administración de los recursos humanos	Organización eficiente Mayores Ingresos Evitar la fuga de empleados eficientes	No contar con la autorización de la alta gerencia
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS

<p>Emplear procesos adecuados de selección de personal, que permita contratar a la persona idónea que genere un desarrollo eficiente en la ejecución de sus actividades</p> <p>Llevar la correcta distribución y organización de las funciones a realizarse con la finalidad de garantizar el orden y aportar en el desarrollo y crecimiento de la organización</p> <p>Mantener una adecuada organización y administración del Talento Humano de la empresa</p> <p>Ecuamia Flowers Corp.(Filial, Quito)</p>	<p>Contar con el personal idóneo para los distintos puestos de trabajo</p> <p>Evitar la sobrecarga de trabajo laboral en los colaboradores</p> <p>Organización Eficiente</p> <p>Cumplimiento de metas</p> <p>Colaboradores motivados e identificados con la organización</p>	<p>Cumplir con todos los subsistemas del departamento de recursos humanos para obtener al personal calificado dentro de la organización</p> <p>Satisfacción y un adecuado clima laboral en la empresa</p> <p>Desempeño eficiente de las actividades por parte de los colaboradores</p>	<p>Escaso conocimiento en los procesos de selección de personal</p> <p>Carencia de personal especializado que tenga conocimientos en la elaboración de un manual de funciones</p> <p>El capital humano es lo más importante dentro de la organización y se debe velar por su bienestar</p>
<p>ACTIVIDADES DEL PROYECTO</p>	<p>PRESUPUESTO</p>	<p>MEDIOS DE VERIFICACION</p>	<p>SUPUESTOS COMPONENTES</p>

<p>1.1.Actualizar el organigrama de la empresa con la incorporación del departamento de Recursos Humanos</p> <p>1.2. Describir funciones principales del departamento de Recursos Humanos</p> <p>1.3.Elaborar el presupuesto para la creación del departamento de Recursos Humanos</p> <p>1.4.Determinar Manuales de funciones</p> <p>1.5.Plan de inducción</p> <p>1.6.Plan de Capacitaciones</p>	<p>El presupuesto será asignado de acuerdo a las necesidades que se presenten en el desarrollo de las actividades</p>	<p>Responsabilidad en el desarrollo de las actividades que generen un trabajo eficiente y de calidad</p>	<p>Limitado presupuesto en la organización para implementar el departamento de recursos humanos.</p>
---	---	--	--

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

4.04. Análisis Matriz Marco Lógico

La matriz del marco lógico consta de tres parámetros importantes que refleja lo que se desea lograr con el proyecto.

En la finalidad se tiene buscar el desarrollo y crecimiento de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito), seguido de los indicadores que son los niveles altos de competitividad, capacitado, especializado y el buen clima laboral, los medios de verificación que se tiene es cumplir con los objetivos de la organización, continuando con el supuesto que es la resistencia al cambio que se puede presentar.

En relación al propósito que es Implementar el departamento de talento humano en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO) se tiene como indicador una correcta administración de los recursos humanos que garantice una mejor organización y eficiencia empresarial, como medios de verificación se tiene una organización eficiente, mayores ingresos y evitar la fuga de empleados eficientes, el supuesto que se presenta es no contar con la autorización de la alta gerencia

Seguido con los componentes que indican emplear procesos adecuados de selección de personal, que permita contratar a la persona idónea que genere un desarrollo eficiente en la ejecución de sus actividades, se tiene como indicador contar con el personal idóneo para los distintos puestos de trabajo, como medios de verificación se establece cumplir con todos los subsistemas del departamento de recursos humanos para obtener al personal calificado dentro de la organización, el supuesto que se presenta es el escaso conocimiento en los procesos de selección de personal.

Otro de los componentes es llevar la correcta distribución y organización de las funciones a realizarse con la finalidad de garantizar el orden y aportar en el desarrollo y crecimiento de la organización, como indicador se tiene evitar la sobrecarga de trabajo laboral en los colaboradores, como medios de verificación se encuentra la satisfacción y un adecuado clima laboral en la empresa, el supuesto que se presenta es que no existe personal especializado que tenga conocimientos en la elaboración de un manual de funciones

El siguiente componente es potencializar y organizar el talento humano en la empresa se tiene como indicador una organización eficiente, el cumplimiento de metas y colaboradores motivados e identificados con la organización, seguido con los medios de verificación el desempeño eficiente de las actividades por parte de los colaboradores, continuando con el supuesto que indica que el capital humano es lo más importante dentro de la organización, y se debe velar por su bienestar.

CAPITULO V

5. PROPUESTA

5.01. Antecedentes

Se considera al capital humano como el activo más importante dentro de la organización, sin una mano de obra calificada, eficiente y que se encuentre comprometido con los objetivos de la empresa, no se podría conseguir el desarrollo y crecimiento de la misma.

Todas las empresas están compuestas por un conjunto de normas y políticas que regulan la conducta laboral, con el objetivo de mantener el orden dentro de la organización, el departamento de recursos humanos es el que se encarga de regular estas normas, buscando el bienestar tanto para los colaboradores como la de la empresa.

Hoy en día el departamento de recursos humanos es una pieza sumamente indispensable para las organizaciones, ya que este no solo se encarga de contratar y capacitar empleados, este se preocupa de velar por el bienestar de los colaboradores, de mantenerlos motivados, de permitirlos crecer profesionalmente, también el departamento debe ser el que mejor conozca y represente la cultura empresarial y el encargado de transmitir todos estos aspectos a sus colaboradores.

5.02. Justificación

Ecuamia Flowers Corp. es una empresa que se encuentra ubicada en Miami, se dedica a la importación de flores desde Ecuador, Colombia y otros países, y a su vez también se encarga de la distribución a sus clientes, la matriz de la organización está localizada en Miami, pero también en (Quito, Ecuador) cuenta con una filial con un grupo de colaboradores para la provisión del producto, clasificación y envío.

Diseñar el Departamento de Recursos Humanos para la empresa es muy beneficioso ya que mediante el departamento se puede llevar una correcta planificación y organización del capital humano, es por esto que se ha decidido realizar la propuesta de diseñar e implementar el departamento de recursos humanos en la empresa Ecuamia Flowers Corp., Filial (Quito, Ecuador) ya que esta no cuenta con dicho departamento, es una empresa privada con poco tiempo de funcionamiento, con el diseño de este departamento se busca potencializar y fortalecer el talento humano con el fin de aportar al crecimiento de la empresa y pueda ser más competitiva.

Se considera indispensable que la empresa incorpore el departamento de recursos humanos bien definido y estructurado, ya que la organización tiene una visión de crecimiento y espera elevar la cantidad de trabajadores que laboran en ella, para esto se necesita contar con el personal calificado para cada cargo y que se encuentren satisfechos y comprometidos con los objetivos de la organización.

5.02.01. Misión

El Departamento de Recursos Humanos se encargará de la organización y planificación del personal buscando el talento humano idóneo proporcionándoles todas las herramientas necesarias que les permitan desarrollarse para así lograr cumplir los objetivos empresariales.

5.02.02. Visión

Ser uno de los departamentos más eficientes y proporcionar del personal más idóneo a la empresa que le permita crecer y fortalecerse

5.02.03. Objetivo General

Potencializar y organizar el talento humano de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (Filial, Quito) mediante la implementación del departamento de Recursos Humanos.

5.02.03.01. Objetivos Específicos

1. Proporcionar a la organización el mejor talento humano que contribuya alcanzar los objetivos de la empresa.
2. Cumplir con todos los subsistemas del departamento
3. Contribuir en el crecimiento profesional de los colaboradores

5.03. Reglamento Interno

REGLAMENTO INTERNO

EMPRESA ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL QUITO)

Exposición de Motivos

Que, el artículo 64 del Código del Trabajo, establece que los establecimientos colectivos de trabajo contarán con un reglamento interno de trabajo aprobado por la Dirección Regional de Trabajo de la jurisdicción a la que compete, sin cuya aprobación no surtirá efecto en todo lo que perjudique a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones;

Que, de conformidad con las disposiciones, es necesario que las y los trabajadores, cuenten con un reglamento interno que regule sus deberes, derechos y obligaciones, permitiéndoles su desarrollo en un ambiente de disciplina y respeto mutuo;

Que, es indispensable adoptar normas mínimas que viabilicen la correcta aplicación de las disposiciones del Código del Trabajo y que regulen de manera óptima los procedimientos internos que faciliten el cumplimiento de los derechos y obligaciones de las y los trabajadores de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO)

CAPITULO I

DE LOS OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- Objetivo.- El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene como objeto establecer mecanismos y procedimientos que permitan regular y administrar a las

DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA ECUAMIA FLOWERS CORP PARA LA FILIAL EN QUITO ECUADOR QUE PERMITA POTENCIALIZAR Y ORGANIZAR EL TALENTO HUMANO EN BENEFICIO DE LA EMPRESA, UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2016-2017

y los trabajadores de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO), de conformidad a las disposiciones del Código de Trabajo y normativa conexas.

Art. 2.-Ambito de Aplicación.- Las normas del presente Reglamento Interno son de aplicación obligatoria para las y los trabajadores de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO), que por la naturaleza de las actividades que realizan se encuentran sujetos al Código de Trabajo, sin perjuicio de la clase o modalidad de contrato de trabajo que tengan con la empresa.

CAPITULO II

DE LA ADMISION Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACION DE LAS Y LOS TRABAJADORES

Art. 3.-Admision.- La admisión de las y los trabajadores es potestativa de RRHH, debiendo la o el aspirante proporcionar en la solicitud de empleo, de manera clara, veraz y obligatoria, todos los datos que les sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el Registro, de proporcionar el trabajador información falsa se actuara conforme las leyes establecidas en el Código de Trabajo.

Tales requisitos, entre otros, son los siguientes:

- a. Dos copias a color de Cedula de Ciudadanía;
- b. Dos copias a color de Certificado de Votación;
- c. Dos fotos tamaño carné;
- d. Certificado de la cuenta bancaria personal (ahorros o corriente de cualquier entidad bancaria);
- e. Historia laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, caso contrario, un certificado de afiliación en donde deberá constar que no registra aportes;
- f. Partidas de nacimiento de hijos, en caso de tenerlos;
- g. Copia a color del Carné del CONADIS (Si posee discapacidad);
- h. Hoja de vida actualizada: en la que debe constar datos completos como: Nombres, apellidos, cedula, lugar y fecha de nacimiento, teléfono

convencional y celular, estado civil y dirección domiciliaria completa con un lugar de referencia.

Art. 4.-Cambio de domicilio.- Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por la o el trabajador en el departamento de RRHH, comunicación que deberá efectuarse en un término no mayor de cinco días contados a partir del momento en que ocurrió dicho cambio.

Art. 5.-Contratación.- Como norma general. Las y los trabajadores que ingresen por primera vez a prestar sus servicios en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO), deberán suscribir un Contrato Individual de trabajo, al tenor de lo prescrito en el Código del trabajo, el mismo que deberá registrarse en las oficinas de las Inspectorías de Trabajo del Ministerio de Relaciones Laborales del lugar de domicilio de la o el trabajador

CAPITULO III

DE LAS JORNADAS

Art. 6.-Jornada de trabajo.- La jornada máxima de trabajo de las y los trabajadores será de ocho (8) horas diarias, de lunes a viernes, de manera que no exceda de cuarenta (40) horas semanales, según lo establecido en el artículo 47 del Código de Trabajo.

En lo relativo a las jornadas especiales, nocturnas, en días de descanso obligatorio, descansos forzosos, límites de las jornadas y el pago por horas suplementarias y extraordinarias de trabajo, se observara lo estipulado en el artículo 50, 52,53 Código del Trabajo.

Art.7.-Horas suplementarias y extraordinarias de trabajo.- Conforme las disposiciones del artículo 55 del Código de Trabajo, las horas suplementarias y extraordinarias se laborarán previo convenio entre las partes.

Art. 8.-Horario de trabajo.- Las y los trabajadores están obligados a cumplir con exactitud y puntualidad los horarios de trabajo establecidos por la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO), la hora de entrada será a las 8:00

AM y la hora de salida a las 17:00 PM con una hora de almuerzo, Recursos Humanos controlará su estricto cumplimiento.

Art. 9.-Descanso.- Por acuerdo entre las partes se determinará los días para que las y los trabajadores que hayan laborado en días de descanso obligatorio puedan hacer uso de este derecho, de conformidad al artículo 53 del Código de Trabajo.

Art. 10.-Registro.- Sin excepción algún, las y los trabajadores deberán registrar la hora de entrada y de salida de sus labores, en el respectivo biométrico de control de asistencias, así como al momento de utilizar el tiempo destinado al almuerzo.

CAPITULO IV

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS

Art. 11.-Vacaciones.- Las y los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de quince (15) días de descanso, con sujeción al calendario preestablecido, más un día adicional de vacaciones si hubiese superado los cinco (5) años de servicio en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO) según lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Trabajo.

Art. 12.-Pago de dinero.- Si la o el trabajador saliere del servicio sin haber gozado de vacaciones, percibirá en dinero la parte proporcional de las mismas de conformidad como lo dispone el artículo 71 del Código de Trabajo.

Art.13.-Licencia por calamidad domestica.- La concesión de licencia por calamidad doméstica se sujetara a lo dispuesto en el Código de Trabajo, esto es tres días de licencia con remuneración completa a la o el trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad.

Art.14.-Licencia por maternidad o paternidad.- La concesión de licencia por maternidad o paternidad estará sujeta a lo dispuesto en el artículo 152 del Código de Trabajo.

CAPITULO V

DERECHOS DEL TRABAJADOR

Art.15.- Derechos de las y los trabajadores.- Independientemente de los derechos establecidos en la Constitución de la Republica, en el Código del Trabajo y en las demás disposiciones laborales conexas, todos los trabajadores que prestan servicios en la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO), gozarán de los derechos siguientes:

- a) A la estabilidad en el trabajo, de acuerdo a las normas legales en vigencia.
- b) A ser promovido o ascendido, cuando se desempeñe con eficiencia, profesionalismo y a criterio de ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO) cumplan con los requisitos respectivos.
- c) Condiciones de trabajo adecuadas que garantiza el desempeño de sus funciones.

CAPITULO VI

OBLIGACIONES DEL PATRONO

Art.16.- Obligaciones del patrono: Son obligaciones de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO) en su calidad de empleador, según el artículo 42 del Código de Trabajo las siguientes:

- a) Pagar a los trabajadores la remuneración, los beneficios legales y además rubros constantes en el Contrato Individual de Trabajo, en forma puntual;
- b) Afiliar a los trabajadores desde el primer día de trabajo;
- c) Enviar con puntualidad las planillas de aporte personal y patronal al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- d) Proporcionar todos los materiales necesarios para la ejecución de las actividades.

CAPITULO VII

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 17.-Obligaciones.- Son obligaciones de las y los trabajadores conforme el artículo 45 del código de Trabajo las siguientes:

- a) Mantener una buena disciplina en el trabajo y acatar las órdenes establecidas por sus superiores;
- b) Iniciar y culminar las actividades diarias con puntualidad y de acuerdo con el horario establecido;
- c) Brindar un trato de excelencia y calidad al público en general que requieran los servicios de la Institución;
- d) Utilizar la ropa de trabajo, herramientas y demás implementos de seguridad durante la jornada de trabajo.
- e) Mantener y cuidar las herramientas, útiles o cualquier instrumento que tenga bajo su poder y que le fueran entregados para el cumplimiento de sus funciones;
- f) Efectuar el trabajo asignado con responsabilidad y eficacia;
- g) Guardar escrupulosamente las informaciones confidenciales, técnicas, comerciales y administrativas de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP(FILIAL,QUITO);
- h) Dar aviso al Departamento de Talento Humano, tan pronto como le fuere posible, en caso de faltar al trabajo por causa justa.

CAPITULO VIII

PROHIBICIONES

Art. 18.-Prohibiciones de los trabajadores.- Son prohibiciones a la o el trabajador, además de las contempladas en el artículo 46 del Código de Trabajo, las siguientes:

- a) Revelar secretos técnicos y cualquier información confidencial de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO);
- b) Introducir bebidas alcohólicas e ingerirlos durante la jornada de trabajo;
- c) Presentarse al lugar de trabajo en estado de embriaguez;
- d) Utilizar sin el permiso correspondiente vehículos, herramientas, muebles, enseres, materiales, etc., de propiedad de la empresa, para su provecho personal;
- e) Abandonar su lugar de trabajo sin la debida autorización;
- f) Efectuar labores no relacionadas con sus funciones específicas durante la jornada de trabajo;
- g) Efectuar actos contrarios a la moral y a las buenas costumbres en el ejercicio de sus actividades.
- h) Ofender de palabra u obra a las autoridades, compañeras o compañeros de trabajo, clientes, dentro y fuera de la empresa.
- i) Marcar o registrar para otro trabajador la asistencia y efectuar trabajos para terceros.
- j) Distraerse en cualquier actividad ajena al trabajo.

CAPITULO IX

DE LAS FALTAS Y SANCIONES

Art. 19.- Responsabilidad administrativa.- Las y los trabajadores de la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO) que incumplieren sus obligaciones o incurran en las prohibiciones o contravinieren las disposiciones del artículo 45 y 46 del Código de Trabajo, el presente Reglamento Interno y demás normas conexas, incurrirán en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente por la autoridad competente, de acuerdo a la gravedad de la falta.

Art. 20.- Sanciones.- Para efectos de infracciones a las disposiciones del presente Reglamento interno, se establecen las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal o escrita;

- b) Multa hasta por un valor mínimo equivalente al diez por ciento (10%) de la remuneración que recibe el trabajador;
- c) Terminación de la relación laboral, previa solicitud de Visto Bueno, consecuencia del incumplimiento de lo estipulado en la Ley o en el presente contrato.

Art. 21.- Terminación de la relación laboral.- Son causales para dar por terminada la relación laboral previa solicitud de visto bueno las siguientes:

- a) Presentar certificados falsos para justificar faltas o atrasos;
- b) Por no acatar las disposiciones señaladas en el reglamento interno;
- c) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, discriminación, acoso, o cualquier hecho prohibido por la ley, sea respecto de la institución o del personal;
- d) No tener un correcto desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado;
- e) Revelar a personas extrañas al empleador, datos reservados, sobre la empresa.

CAPITULO X ESTIMULOS

Art. 22.-Estimulos.- Los trabajadores; tendrán derecho al reconocimiento de estímulos en consideración al tiempo de servicios prestados a la empresa ECUAMIA FLOWERS CORP (FILIAL, QUITO); las conducta observada y la eficiencia en su trabajo. Los estímulos son:

- a) Mención honorífica al mérito;
- b) Participación en eventos de capacitación

Disposición Final

El presente Reglamento Interno entrara en vigencia a partir de la fecha de aprobación

5.04. Descripción de la herramienta metodológica

5.04.01. Desarrollo de la investigación

La investigación que se ha realizado para el desarrollo del proyecto está enfocada en el método cuantitativo, recopilando datos estadísticos con sus respectivos análisis.

5.04.02. Modalidad básica de la investigación

El desarrollo del proyecto está basado en los procesos de selección y contratación del talento humano, elaboración de manual de funciones, planes de capacitaciones, modelo de evaluación de desempeño para la organización, por medio de la investigación de campo a través de encuestas.

5.04.03. Tipo de Investigación

La investigación que se ha utilizado está basada en la recolección de datos a través de encuestas

5.04.04. Técnica de Recolección de la información

La información necesaria para el desarrollo del proyecto se obtendrá directamente de la empresa, mediante las encuestas realizadas al personal de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito)

5.04.05. Modelo de Encuesta

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA ADMINISTRACIÓN EN RECURSOS HUMANOS – PERSONAL

TEMA: Diseño del Departamento de Recursos Humanos para potencializar y organizar el talento humano de la empresa.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información sobre el conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa acerca de la importancia del departamento de Recursos Humanos.

Marque con una x según corresponda

1. ¿Conoce usted cuales son las funciones del departamento de Recursos Humanos?

SI _____

NO _____

2. ¿Al momento de su contratación usted recibió la inducción adecuada para desempeñarse de manera eficiente en su puesto de trabajo?

SI _____

NO _____

3. ¿Le han aplicado evaluaciones para medir su nivel de desempeño?

SI _____

NO _____

4. ¿Con que frecuencia recibe usted una capacitación que pueda aportar en el mejoramiento de sus actividades?

- a) Trimestralmente
- b) Semestralmente
- c) Anualmente
- d) Ninguna de las anteriores

5. ¿Al momento de formar parte de la empresa, usted recibió un manual de funciones de su cargo?

SI _____

NO _____

6. ¿Conoce la filosofía corporativa?

SI _____

NO _____

7. ¿Usted tiene conocimiento de lo que es el Clima Laboral y que tan importante es dentro de una organización?

SI _____

NO _____

8. ¿Le gustaría tener definidas claramente cuáles son sus funciones a realizarse?

SI _____

NO _____

9. ¿Usted considera que se encuentra con sobrecarga de trabajo?

SI _____

NO _____

10. ¿Usted considera importante la implementación del departamento de recursos humanos en la empresa?

SI _____

NO _____

5.04.05.01. Análisis de las encuestas

Primera pregunta

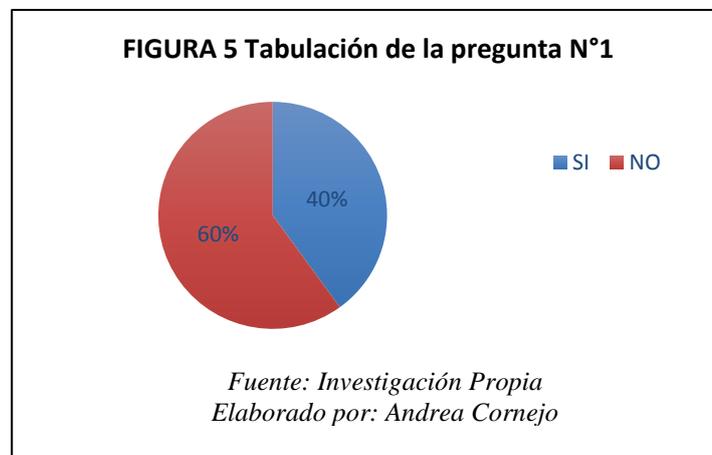
¿Conoce usted cuales son las funciones del departamento de Recursos Humanos?

Tabla 6 Pregunta N°1

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Andrea Cornejo

Fuente: Investigación Propia



Análisis: En esta pregunta se determina que el 40% de las personas encuestadas tienen conocimiento de cuáles son las funciones del departamento de recursos humanos, mientras que el 60% no conocen las funciones de dicho departamento.

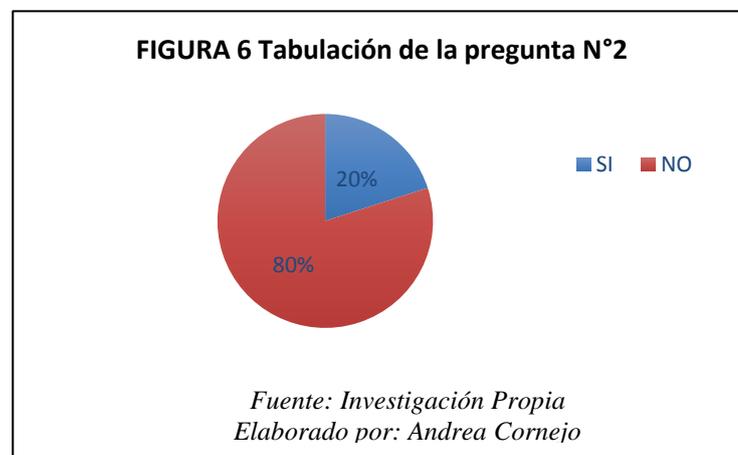
Pregunta 2

¿Al momento de su contratación usted recibió la inducción adecuada para desempeñarse de manera eficiente en su puesto de trabajo?

Tabla 7 Pregunta N°2

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



Análisis: En esta pregunta el 20% de las personas que fueron encuestadas indican que sí tuvieron una inducción adecuada, mientras que el 80% restante indican haber recibido la inducción adecuada al momento de su contratación.

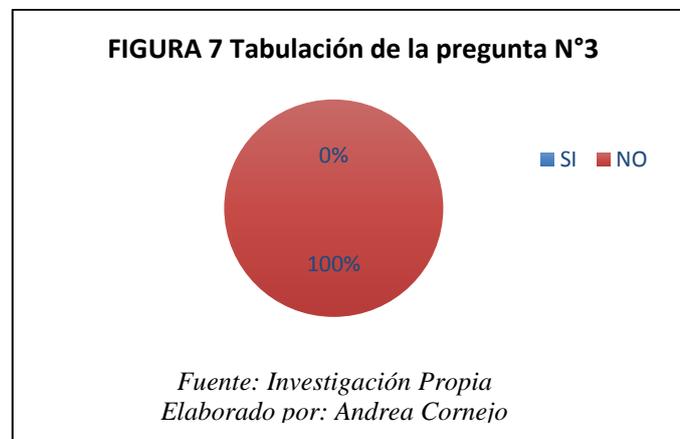
Pregunta 3

¿Le han aplicado evaluaciones para medir su nivel de desempeño?

Tabla 8 Pregunta N°3

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



Análisis: En esta pregunta el 100% de los colaboradores que fueron encuestados indican que no han recibido evaluaciones de desempeño.

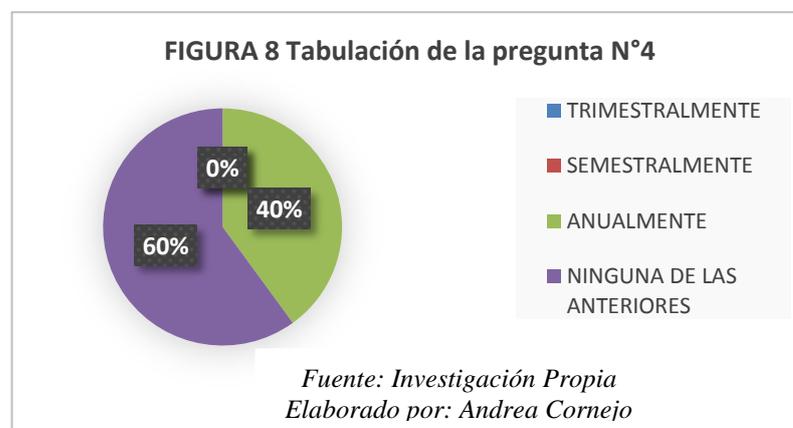
Pregunta 4

¿Con que frecuencia recibe usted una capacitación que pueda aportar en el mejoramiento de sus actividades?

Tabla 9 Pregunta N°4

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
TRIMESTRALMENTE	0	0%
SEMESTRALMENTE	0	0%
ANUALMENTE	2	40%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	3	60%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



Análisis: Se determina que el 40% de las personas encuestadas respondieron que reciben una capacitación anualmente y el 60% restante indican no haber recibido ninguna clase de capacitación, lo que da a conocer la carencia de un plan de capacitación en la empresa.

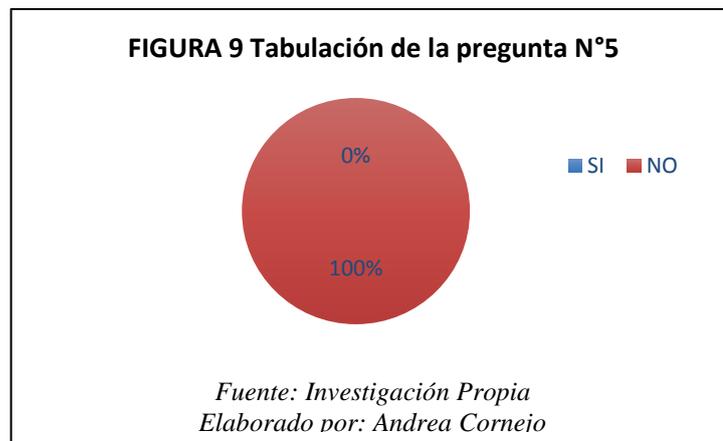
Pregunta 5

¿Al momento de formar parte de la empresa, usted recibió un manual de funciones de su cargo?

Tabla 10 Pregunta N° 5

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



Análisis: En esta pregunta el 100% de las personas que fueron encuestadas respondieron que no han recibido un manual de funciones al momento de formar parte de la organización, en el que se determine las funciones a realizarse.

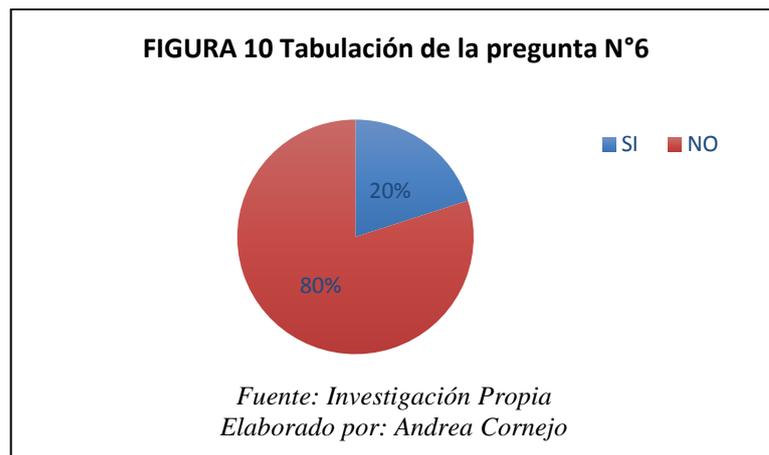
Pregunta 6

¿Conoce la filosofía corporativa?

Tabla 11 Pregunta N°6

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



Análisis: Mediante el análisis se obtiene que el 20% de la población encuestada si conoce la filosofía corporativa, mientras que el 80% restante no conoce la filosofía de la empresa.

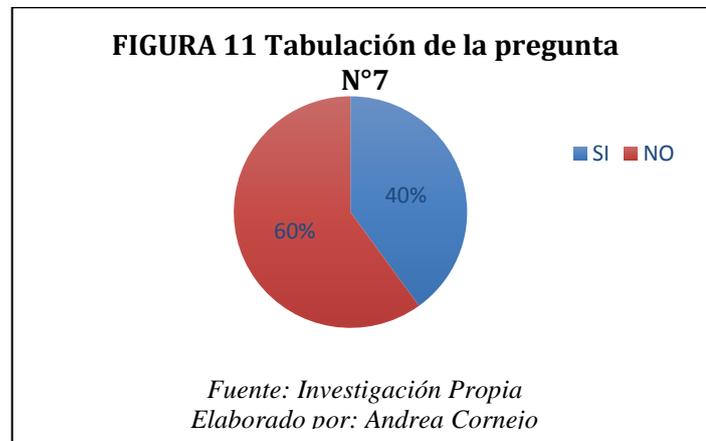
Pregunta 7

¿Usted tiene conocimiento de lo que es el Clima Laboral y que tan importante es dentro de una organización?

Tabla 12 Pregunta N°7

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



Análisis: Con la información proporcionada se determina que el 40% de las personas encuestadas si tienen conocimiento sobre el clima laboral y la importancia que tiene dentro de una organización, mientras que el 60% restante carece de dicho conocimiento.

Pregunta 8

¿Le gustaría tener definidas claramente cuáles son sus funciones a realizarse?

Tabla 13 Pregunta N°8

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



Análisis: Al analizar los datos se puede determinar que el 100% de los colaboradores de la empresa que fueron encuestados si les gustaría tener claramente definidas las funciones que tienen que realizar en cada uno de los puestos de trabajo

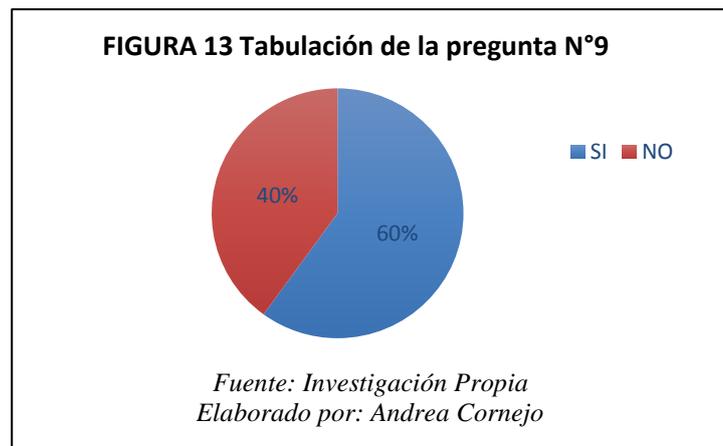
Pregunta 9

¿Usted considera que se encuentra con sobrecarga de trabajo?

Tabla 14 Tabulación de la pregunta N°9

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



Análisis: Según las encuestas realizadas se determina que el 60% de las personas considera tener una sobrecarga de trabajo, mientras que el 40% restante no lo considera así.

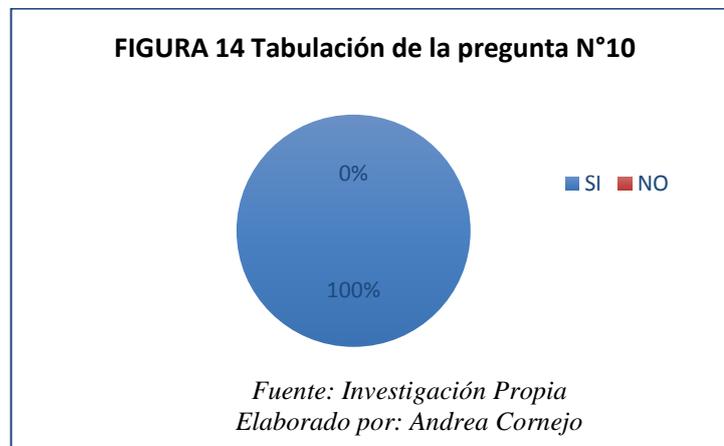
Pregunta 10

¿Usted considera importante la implementación del departamento de recursos humanos en la empresa?

Tabla 15 Pregunta N°10

OPCIONES DE RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Andrea Cornejo*



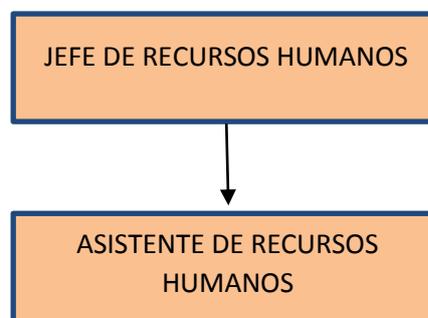
Análisis: En esta pregunta se determina que el 100% de los colaboradores de la empresa que fueron encuestados, consideran que si es importante la implementación del departamento de recursos humanos en la empresa, lo cual ayudara a tener una correcta administración del capital humano.

5.05. Diseño de la estructura orgánica del departamento de Recursos Humanos

El departamento de Recursos Humanos se debe especializar en los procesos que son de selección, capacitación, clasificación de puestos, evaluación de desempeño y valoración de puestos de tal manera que lleva una correcta organización del capital humano de la empresa.

Ante tal situación expuesta anteriormente se necesita la contratación de dos profesionales un Psicólogo Laboral y un Tecnólogo/a en administración de recursos humanos.

Se propone el siguiente orgánico funcional para el departamento de recursos humanos de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito)



Por lo tanto se propone la siguiente estructura orgánica para la empresa Ecuamia Flowers Corp (Filial, Quito)

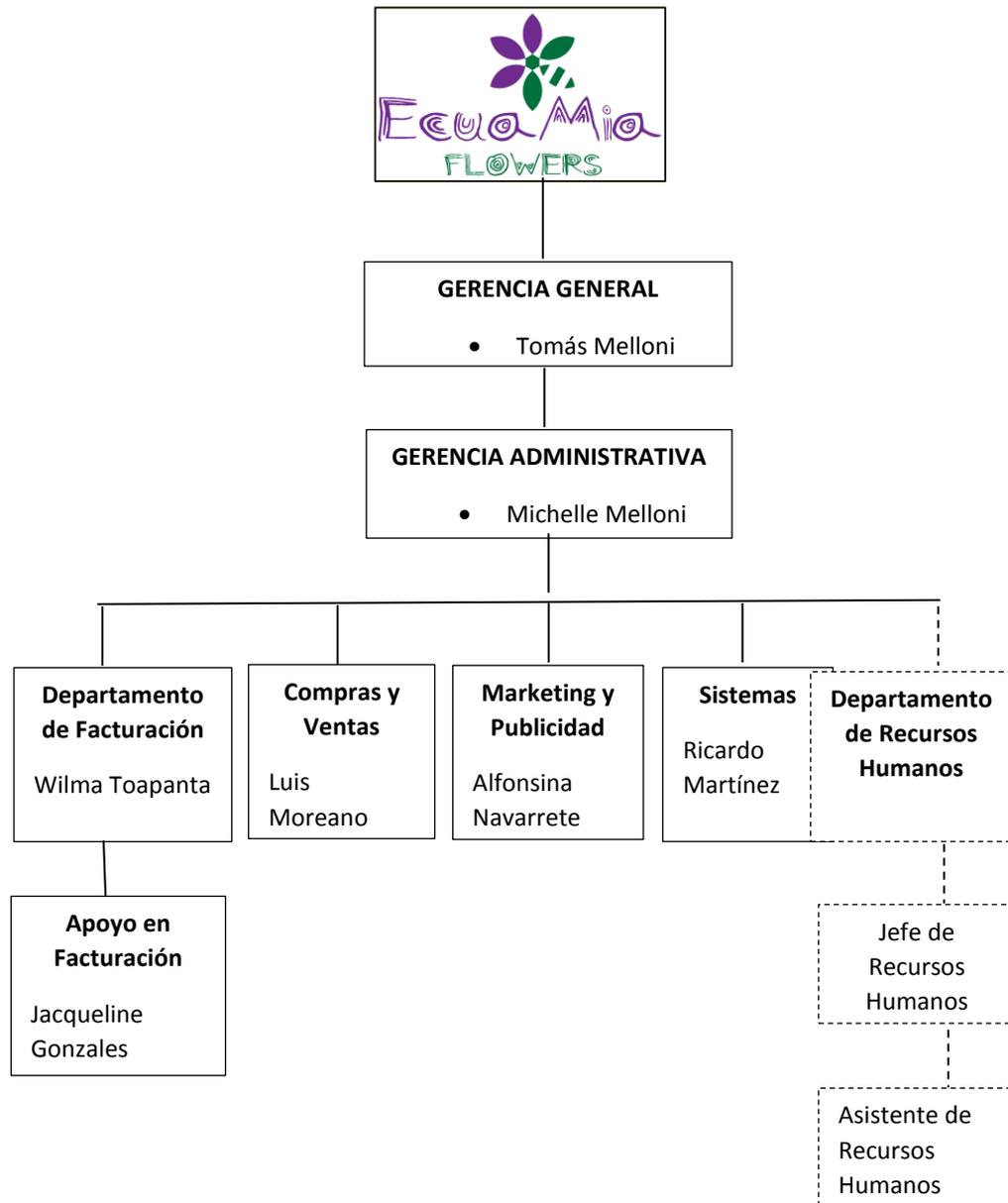


FIGURA 5 Diseño de la estructura orgánica

Fuente: Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito)

Elaborado por: Andrea Cornejo

Se considera indispensable conocer la estructura organizacional de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial Quito) ya que cuenta con un organigrama establecido pero en el cual no cuenta con el departamento de Recursos Humanos

5.06. Diseño del proceso de reclutamiento selección y contratación de personal.

Con el siguiente diseño se pretende llevar a cabo un correcto proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal en la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filiar, Quito) con la finalidad de que se pueda contratar al personal idóneo de acuerdo a sus conocimientos, aptitudes y actitudes requeridas dentro de la organización.

5.06.01. Objetivos

- Atraer a los mejores candidatos para ocupar los puestos dentro de la organización
- Desarrollar los procesos de reclutamiento interno y externo
- Cumplir de manera correcta con todos los pasos que implica el proceso de reclutamiento y selección de personal

5.06.02. Importancia

El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal es muy importante para toda organización, ya que es una técnica que se utiliza para escoger a la persona idónea entre varios candidatos para ocupar un puesto vacante

5.04.02. Flujo grama del Proceso de selección y contratación de personal

El siguiente flujo grama se ha realizado con la finalidad de proponer un correcto proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal en la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito)

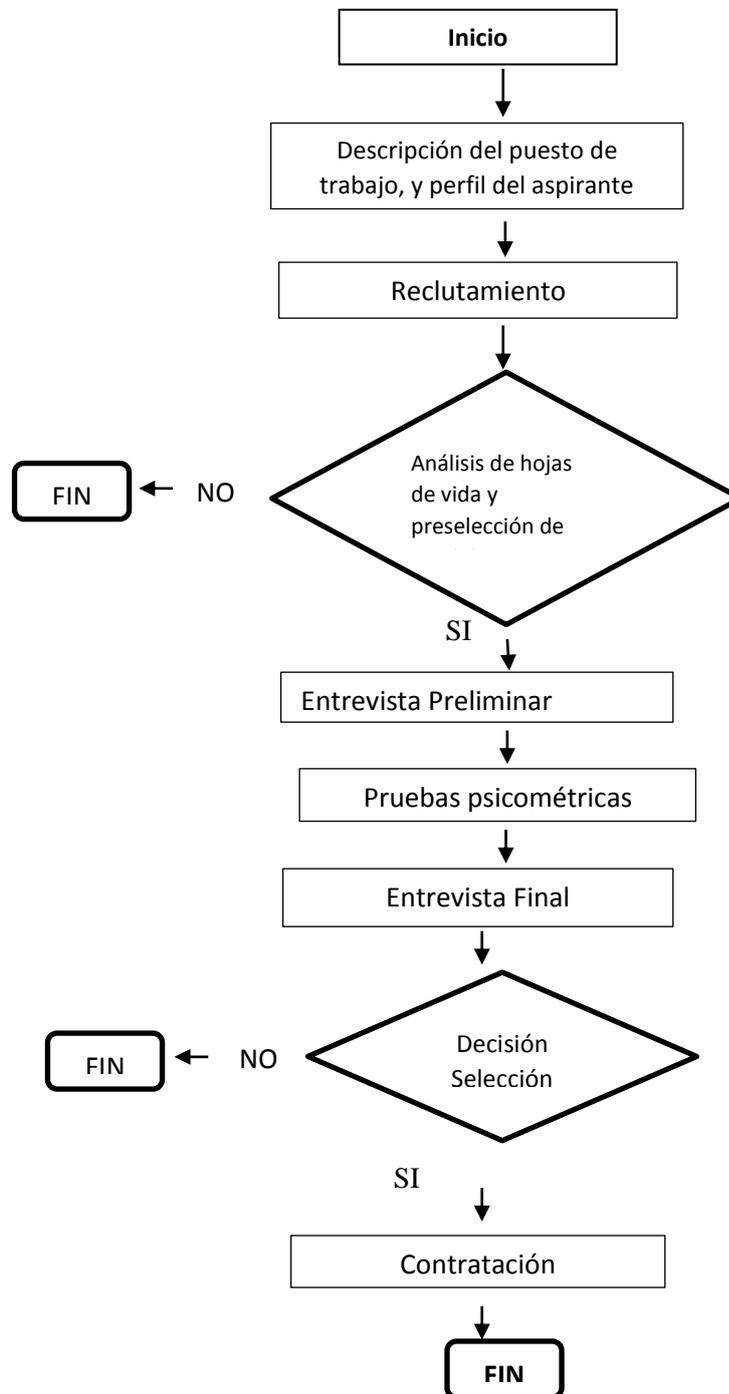


FIGURA 6 Flujo grama Proceso de selección y contratación

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

Desarrollo del Flujo grama de procesos de selección y contratación de personal

5.04.02.01. Descripción del puesto de trabajo y perfil del aspirante

Se determina cuáles son los requisitos y condiciones que exige el respectivo puesto de trabajo, también de determina las habilidades y conocimiento que debe poseer la persona a ocupar dicho cargo.

Ejemplo

En este este ejemplo se tomó como referencia al cargo de un Vendedor

Tabla 16 Ejemplo de descripción de puesto

PERFIL DEL PUESTO	
REQUISITOS	
Cargo	Vendedor
Sexo	Femenino/Masculino
Estado Civil	Opcional
Edad	Entre 18 y 25 años
Estudios	Bachiller
Horario de Trabajo	9:00 horas a 18:00
Conocimientos y Habilidades	Orientación al cliente Facilidad Verbal Iniciativa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

5.04.02.02. Fuentes de Reclutamiento

Las fuentes de reclutamiento son los medios que utilizan las diferentes organizaciones para atraer a los candidatos adecuados para la vacante disponible, existen dos tipos de reclutamiento el interno y externo, los cuales son utilizados acorde al perfil del puesto que se desea cubrir.

Por el tamaño de la organización, es recomendable que se realice el reclutamiento externo ya que el número de colaboradores es limitado.

5.04.02.03.01. Reclutamiento Interno

El reclutamiento interno se da cuando en la organización se presenta la vacante para un respectivo cargo, y la empresa intenta cubrirlo mediante la reubicación de sus empleados lo cuales pueden ser ascendidos; este tipo de reclutamiento presenta un alto índice de validez ya que se conoce al posible candidato, también es importante porque permite que los colaboradores puedan crecer y superarse dentro de la organización.

- ✓ Definir el cargo que se va a ocupar
- ✓ Posteo o publicación de la vacante
- ✓ Recepción de hojas de vida
- ✓ El proceso de selección debe ser equitativo tomando en cuenta los conocimientos, aptitudes y actitudes del empleado idóneo para ocupar el cargo requerido.
- ✓ En el proceso participan todos los departamentos que conforman la empresa
- ✓ Selección del candidato
- ✓ Recursos Humanos da a conocer cuál es la persona que ocupara la plaza vacante notificando a toda la organización.

5.04.02.03.02. Reclutamiento Externo

El reclutamiento externo se da cuando se presenta una vacante, y la empresa trata de cubrirla con personas externas.

- ✓ Especificar cuál es la vacante
- ✓ Determinar el perfil que se requiere para ocupar el puesto de trabajo
- ✓ Se publicaron los anuncios en diarios, revistas, internet.
- ✓ Recepción de hojas de vida

5.04.02.04. Análisis de hojas de vida y preselección de candidatos

En este paso se procede a revisar todas las hojas de vida que han sido recibidas con la finalidad de encontrar a la persona más óptima que pueda ocupar el puesto vacante.

Para la revisión de las hojas de vida se debe tomar en cuenta:

- ✓ Todas las hojas de vida que se reciben deben ser tomadas en cuenta.
- ✓ Se analiza la información que ha sido proporcionada como los datos personales, formación académica y recorrido laboral.
- ✓ Las hojas de vida deben tener referencias es muy indispensable para la verificación de datos
- ✓ Descartar las hojas de vida que no se ajusten al perfil que solicita la organización
- ✓ Realizar la preselección de las hojas de vida que se ajusten al perfil que solicita la empresa para cubrir la vacante.

Solicitud de empleo

La solicitud de empleo es un formulario que el departamento de recursos humanos pondrá a disposición del aspirante antes de la entrevista, en el cual consta de datos personales, dirección, referencias personales, información relevante a los puestos de trabajo anteriores, entre otros, esta información será muy útil para el empleador ya que tendrá más información sobre el candidato para la formulación de preguntas a la hora de la entrevista de trabajo.

Tabla 17 Solicitud de empleo

ESTRELLA

SOLICITUD DE EMPLEO

FAVOR LLENAR A MANUSCRITO

LA INFORMACION SUMINISTRADA ES ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL

ANEXAR FOTO
RECIENTE 2 x 2
Y COPIA DE
LA CEDULA

I. DATOS PERSONALES				
NOMBRES		APELLIDOS		
FECHA DE NACIMIENTO :		LUGAR DE NACIMIENTO:		
NACIONALIDAD		ESTADO CIVIL: SOLTERO <input type="checkbox"/> CASADO <input type="checkbox"/> UNIÓN LIBRE <input type="checkbox"/>		
NO. DE CEDULA		LICENCIA DE CONDUCIR : <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO CATEGORIA : <input type="text"/>		
TELEFONO		CELULAR		E-MAIL
CALLE		CASA NO.	SECTOR	CIUDAD
PESO		ESTATURA		TIPO DE SANGRE
EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTAR A :		PARENTESCO	TELEFONO EN CASO DE EMERGENCIA :	
DIRECCION EN CASO DE EMERGENCIA :				
II. PARENTESCO FAMILIAR				
NOMBRE DEL PADRE		OCUPACION		
NOMBRE DE LA MADRE		OCUPACION		
NOMBRE DEL CONYUGUE		OCUPACION		
PERSONAS QUE DEPENDEN DE USTED				
NOMBRE		PARENTESCO	LUGAR DE NACIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO
¿CON QUIEN VIVE USTED? <input type="checkbox"/> PADRES <input type="checkbox"/> ESPOSO(A) <input type="checkbox"/> HIJO (OS) <input type="checkbox"/> SOLO <input type="checkbox"/> OTRO				
TIPO DE VIVIENDA <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> ALQUILADA <input type="checkbox"/> OTRO, ESPECIFIQUE				
III. INFORMACION LABORAL GENERAL				
PUESTO QUE SOLICITA		SUELDO AL QUE ASPIRA		
¿QUE OTROS PUESTOS PUEDE DESEMPEÑAR?				
¿ESTA EMPLEADO ACTUALMENTE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		¿DONDE?		
¿HA TRABAJADO ANTES EN CUALQUIERA DE LAS EMPRESAS DE LA CORPORACION ESTRELLA?		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
TIENE DISPONIBILIDAD DE TRABAJAR HORARIO ROTATIVO?		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
IV. EDUCACION				
NIVEL EDUCACION	INSTITUCION	LUGAR	TITULO OBTENIDO	AÑO
PRIMARIA				
SECUNDARIA				
TECNICO				
UNIVERSITARIO				
MAESTRIA Y/O POST-GRADO				
¿CUAL ES SU ULTIMO NIVEL DE ESTUDIO APROBADO?				
¿ESTA ESTUDIANDO ACTUALMENTE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		¿CUBRE USTED SUS ESTUDIOS? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO APLICA		
TANDA EN LA QUE ESTUDIA: <input type="checkbox"/> MAÑANA <input type="checkbox"/> TARDE <input type="checkbox"/> NOCHE <input type="checkbox"/> NO APLICA				

IDIOMA	HABLA		EE		ESCRIBE	
	REGULAR	BIEN	REGULAR	BIEN	REGULAR	BIEN
VI. LISTAR MAQUINAS Y/O EQUIPOS QUE OPERA			VII. SI USA COMPUTADORA ESPECIFICAR PROGRAMAS QUE MANEJA			
			<input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/> WINDOWS <input type="checkbox"/> WORD <input type="checkbox"/> EXCEL <input type="checkbox"/> AUTOCAD <input type="checkbox"/> OUTLOOK <input type="checkbox"/> OTROS, ESPECIFIQUE:			
VIII. EXPERIENCIA LABORAL: DETALLE ULTIMOS 3 PUESTOS DE TRABAJO INICIANDO POR EL MAS RECIENTE						
EMPRESA	POSICION QUE DESEMPEÑABA	SUELDO		TIEMPO QUE LABORO		RAZON DE SALIDA
		FINAL	INICIAL	DESDE	HASTA	
IX. OTRAS INFORMACIONES						
¿QUE OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLA USTED? <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/> DEPORTIVA <input type="checkbox"/> ARTISTICA <input type="checkbox"/> RELIGIOSA <input type="checkbox"/> NEGOCIO OTRAS, INDIQUE:						
¿PERTENECE ALGUN TIPO DE CLUB O ASOCIACION PROFESIONAL? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, ESPECIFIQUE						
¿PADECE ACTUALMENTE ALGUNA ENFERMEDAD? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, ESPECIFIQUE						

¿HA TENIDO ALGUNA VEZ SITUACIONES DE CARÁCTER JUDICIAL?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI
X. REFERENCIAS: FAVOR NO INDICAR FAMILIARES							
NOMBRE		TELEFONO		OCUPACION			
XI. ¿POSEE FAMILIARES O AMIGOS QUE TRABAJEN EN ESTA EMPRESA?							
NOMBRE		PARENTESCO		TIEMPO QUE LE CONOCE			

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LAS INFORMACIONES Y DATOS CONTENIDOS EN ESTA SOLICITUD SON VERDADEROS Y QUE AUTORIZO LA INVESTIGACION DE ESTAS DECLARACIONES. LAS FALSEADAS SERAN CAUSA PARA MI DESTITUCION Y EN CASO DE SER CONTRATADO POR LA EMPRESA, ESTARE DISPUESTO A SOMETERME A LAS PRUEBAS CORRESPONDIENTES SEGÚN LAS NORMAS ESTABLECIDAS PARA TALES FINES SIN QUE ELLO CONSTITUYA COMPROMISO ALGUNO POR PARTE DE LA EMPRESA.

FIRMA SOLICITANTE

FECHA

XII. PARA USO EXCLUSIVO DE RR HH		
DEPARTAMENTO:	CARGO ASIGNADO:	
LOCALIDAD O PROYECTO:	FECHA DE INGRESO:	
SUELDO MENSUAL:	ENTREVISTADO POR:	FECHA:

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

5.04.02.05. Entrevista Preliminar

La entrevista se considera una actividad clave en el proceso de selección de personal, en la cual se puede conocer personalmente al posible candidato para el cargo y determinar si posee las características más idóneas que requiere el puesto de trabajo.

El objetivo del entrevistador en la entrevista preliminar es determinar si:

- El candidato puede desempeñar en el puesto
- El candidato muestra interés en formar parte de la empresa
- Cumple con el perfil requerido

5.04.02.05.01 Pasos de la entrevista

TABLA 18 Pasos de la entrevista

PASOS DE UNA ENTREVISTA	
Lugar	Se determina la hora y lugar exacto para la entrevista
Persona Encargada	La entrevista será realizada por la persona encargada del departamento de recursos humanos
Bienvenida	Se da la bienvenida al candidato, y hacer que el entrevistado se relaje haciéndole un poco de conversación sobre temas neutrales.
Revisión	Procede a revisar la hoja de vida con el entrevistado con el fin de completar cierta información.
Explicación	Se da una breve explicación de las funciones que se debe desempeñar en el puesto vacante
Preguntas	Realiza las preguntas al entrevistado sobre varios temas relacionadas con la experiencia, preparación educativa, habilidades y trabajos anteriores
Final	Se agradece al aspirante por su participación en el proceso de selección

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

5.04.02.05. Pruebas de Selección

Una vez que se ha realizado la entrevista el siguiente paso es aplicar las pruebas de conocimiento, las evaluaciones son necesarias para verificar si el candidato tiene las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto vacante, estas pruebas serán aplicadas para todos los aspirantes.

Tomando en cuenta el tamaño de la empresa Ecuamia Flowers Corp. se propone el proceso de selección de personal basándose en la entrevista ya que no existiría la necesidad de aplicar las pruebas psicométricas.

5.04.02.06. Entrevista final

Tomando en cuenta el tamaño de la organización, la entrevista final será realizada por el gerente de la empresa Ecuamia Flowers Corp.

5.04.02.08. Decisión de Selección

Posteriormente se procede a tomar la decisión de selección entre el jefe del departamento de recursos humanos y el gerente de la empresa realizando un análisis de los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes del candidato.

5.04.02.09. Contratación

Una vez tomada la decisión de selección y si la empresa muestra interés en que forme parte de ella se procede a la contratación del personal, donde se formaliza la relación del empleador y empleado rigiéndose en las leyes del código laboral y el reglamento interno de la organización.

Pasos que se debe llevar a cabo para la contratación:

5.04.02.09.01. Modelos de Contrato

CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte....., a través de su representante legal,..... (en caso de personas jurídicas); en su calidad de **EMPLEADOR** y por otra parte el señor _____ portador de la cédula de ciudadanía # _____ su calidad de **TRABAJADOR**. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de..... y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a PLAZO INDEFINIDO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

El EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se las denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de, revisados los antecedentes del(de la) señor(a)(ita), éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR (A) proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- OBJETO.

El TRABAJADOR (a) se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del EMPLEADOR (a) en calidad de..... con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta El EMPLEADOR, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del EMPLEADOR y que se encuentran bajo su responsabilidad.

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

El TRABAJADOR (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo, las máximas diarias y semanal, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por El EMPLEADOR de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el EMPLEADO labore tiempo extraordinario

y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de EL EMPLEADOR.

CUARTA.- REMUNERACIÓN.-

El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR (a) por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de.....
DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$..., 00).

El EMPLEADOR reconocerá también al TRABAJADOR las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato tiene un plazo indefinido.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-

El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en....., en la ciudad de....., provincia de..... para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador, a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de..... el día ____ del mes de ____ del año _____

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR (a)

C.C.

5.04.02.09.02. Inducción

Ya cuando la persona ha sido contratada se debe proporcionar una adecuada inducción para que el trabajador se sienta más identificado con la empresa.

La inducción permite proporcionar a los nuevos trabajadores información básica sobre los antecedentes de la empresa, y dar un mayor conocimiento de las funciones que va a realizar en su respectivo puesto de trabajo, cuales son los beneficios que brinda la empresa, derechos, deberes y sobre todo hacer que el nuevo integrante logre identificarse con la organización

5.04.02.09.02.01. Pasos de la inducción

TABLA 19 Pasos de la inducción

Bienvenida	Se le da la bienvenida al nuevo empleado de la empresa de una manera muy cordial
Información sobre la filosofía corporativa de la empresa	Se debe dar una presentación general de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> - Como empezó la empresa - Integrantes - Misión - Visión
Políticas Generales	<ul style="list-style-type: none"> - Horario, día lugar y hora de pago - Reglamento interno de la empresa - Actividades recreativas de la empresa
Presentaciones	Se debe presentar al trabajador <ul style="list-style-type: none"> - Supervisor o jefe directo - Compañeros de trabajo
Ubicación del colaborador en su puesto de trabajo	Se le da a conocer cuál es su puesto de trabajo, cuáles son las labores a cargo del empleado

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

5.04.02.09.02.02. Inducción Preliminar

1. Se realizara una charla sobre la reseña histórica de la organización.
2. Recorrido por las instalaciones de la empresa, presentación con los compañeros de trabajo.
3. Presentación con el jefe inmediato

5.04.02.09.02.03. Inducción Técnica

1. Información sobre las funciones que tiene que realizar y se le dará a conocer cuál es la persona que le estará entrenando.
2. Entrega de su puesto de trabajo, interacción con sus compañeros de trabajo.
3. Sociabilización del reglamento interno de la organización.
4. Entrega de los uniformes que tendrá que utilizar en el desarrollo de sus actividades.

5.05. Manual de Funciones

A través del manual de funciones se da a conocer de una manera clara y precisa cuales van hacer las funciones a desempeñarse para cada área de trabajo, lo cual permitirá dividir el trabajo y fomentar el orden en la organización.

5.05.01. Objetivos

- Establecer los requerimientos necesarios para cada cargo en términos de conocimientos, experiencia, habilidades y aptitudes.
- Determinar funciones, responsabilidades para alcanzar los objetivos empresariales.
- Generar en los colaboradores el compromiso de cumplir de manera eficiente con sus obligaciones.
- Evitar que exista la duplicidad de funciones
- Permite que los trabajadores tengan un mayor conocimiento sobre el rol que tienen que desempeñar en su área de trabajo.

El presente manual está vinculado para los colaboradores de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito)

5.05.02. Formato del Manual de Funciones

Tabla 20 Formato del Manual de Funciones

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	
DEPENDENCIA	
ÁREA	
REPORTA A	
SUPERVISA A	
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	
OBJETIVO PRINCIPAL	
FUNCIONES	

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

Tabla 21 Manual de Funciones Asistente de Facturación

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Asistente de Facturación
DEPENDENCIA	Gerencia
ÁREA	Administrativa
REPORTA A	Gerencia
SUPERVISA A	Ninguno
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Técnico/a en Administración de empresas
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo un año de experiencia en ejecución de actividades similares al cargo
OBJETIVO PRINCIPAL	
Realizar de manera oportuna y correcta el proceso de facturación de la empresa	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar facturación e ingreso de datos al sistema - Revisar estados de cuentas y pagos de proveedores - Enviar facturas a todos los clientes vía email - Enviar packing list a clientes según embarques - Subir ordenes fijas semanales al sistema - Archivar documentos de la empresa 	

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

Tabla 22 Manual de Funciones Auxiliar de Facturación

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de facturación
DEPENDENCIA	Gerencia
ÁREA	Área Administrativa
REPORTA A	Gerencia
SUPERVISA A	Ninguno
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Bachiller/Técnico en administración de empresas
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	6 meses de experiencia en puestos similares al cargo
OBJETIVO PRINCIPAL	
Brindar apoyo en los procesos de facturación de la empresa	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Confirmar el vuelo T1 Cargo - Generar los paquetes de cargo con confirmaciones de vuelo - Ingresar las facturas de las fincas - Ingresar facturas de cargo - Generar facturas pequeñas de floristerías - Dar soporte a los clientes (vía telefónica, e-mail) 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

Tabla 23 Manual de funciones Asistente de compras y ventas

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Asistente de compras y ventas
DEPENDENCIA	Gerencia
ÁREA	Comercial
REPORTA A	Gerencia
SUPERVISA A	Ninguno
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Bachiller en cualquier especialidad de preferencia cursando estudios superiores.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	De preferencia 1 año en ventas o atención al cliente.
OBJETIVO PRINCIPAL	
Organizar, coordinar y controlar la adquisición y entrega de mercancías	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar apertura de nuevos clientes- Floristerías - Manejar los clientes asignados- Hilverda - Ingresar datos al sistema - Realiza compra y venta de productos - Ofertar los nuevos productos-visita a fincas - Atender a los clientes 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

Tabla 24 Manual de funciones Asistente de Marketing y Publicidad

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Asistente de Marketing y Publicidad
DEPENDENCIA	Gerencia
ÁREA	Comercial
REPORTA A	Gerencia
SUPERVISA A	Ninguno
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Técnico Superior en Marketing y Publicidad
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	De 6 meses a un año de experiencia en el área de publicidad y mercadeo
OBJETIVO PRINCIPAL	
Desarrollar estrategias necesarias de marketing y publicidad que permita fortalecer y mejorar la imagen corporativa de la empresa	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizar eventos de promoción y publicidad. - Elaborar tarifas publicitarias. - Investigar oportunidades de mercado - Elaborar y distribuir publicaciones y propaganda - Establecer centros de distribución - Analizar los sistemas de transporte y entrega 	

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

Tabla 25 Manual de funciones Asistente de Soporte Técnico

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Asistente de Soporte Técnico
DEPENDENCIA	Gerencia
ÁREA	Administrativa
REPORTA A	Gerencia
SUPERVISA A	Ninguna
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Técnico/a en Sistemas
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	De seis meses a un año de experiencia en el área de Soporte Técnico o cargos similares del área Informática.
OBJETIVO PRINCIPAL	
Apoyar en labores de soporte técnico del sistema informático de la Empresa	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el mantenimiento de los sistemas de información - Diseñar y mejorar la página web de la empresa - Mantener controlado el buen funcionamiento del antivirus corporativo - Monitorear y verificar el buen funcionamiento de los equipos de comunicación - Aplicar mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, redes y comunicaciones - Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

Tabla 26 Manual de Funciones Jefe de Recursos Humanos

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Recursos Humanos
DEPENDENCIA	Gerencia
ÁREA	Administrativa
REPORTA A	Gerencia
SUPERVISA A	Asistente de Recursos Humanos
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Psicólogo/a Industrial, Administración de empresas, Ingeniero/a en Administración de Personal
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	De tres a cinco años de experiencia como Jefe de Talento Humano o cargos similares
OBJETIVO PRINCIPAL	
Administrar los recursos relacionados con el talento humano y solucionar problemas que surjan con los empleados de la empresa.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para el personal - Elaborar y controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal - Supervisar y revisar los procesos de nómina - Controlar y supervisar los diferentes beneficios de ley (fideicomisos, utilidades, prestaciones sociales, vacaciones, entre otras) - Determinar los términos y condiciones de empleo - Velar por una buena comunicación dentro de la organización 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

Tabla 27 Manual de Funciones Asistente de Recursos Humanos

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Asistente de Recursos Humanos
DEPENDENCIA	Jefe de Recursos Humanos
ÁREA	Administrativa
REPORTA A	Jefe de Recursos Humanos
SUPERVISA A	Ninguna
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Tecnólogo/a en Administración de Recursos Humanos, Administración de empresas
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo un año de experiencia como asistente de recursos humanos o cargos similares.
OBJETIVO PRINCIPAL	
Brindar apoyo al departamento de Recursos Humanos en todas las funciones a realizarse	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar contratos de trabajo del nuevo personal que ingresa a la empresa - Realiza reportes de horas laboradas, horas extras, vacaciones y otras inherentes al cargo - Apoyar en las actividades de capacitación al personal - Llevar el control de la asistencia del personal para efecto de vacaciones y roles de pago - Colaborar en labores de reclutamiento y selección de personal - Elaborar los roles de pago de los trabajadores 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

5.06. Evaluación de Desempeño

Mediante la evaluación de desempeño nos permite verificar el cumplimiento de las obligaciones y cuan productivo es el trabajador dentro de su puesto de trabajo.

5.06.01. Objetivos

- Medir cual es el grado de eficacia de los trabajadores al llevar a cabo sus obligaciones y responsabilidades.
- Brindar a los colaboradores oportunidades de crecimiento y desarrollo personal
- Mantener niveles de eficiencia y productividad
- Verificar las falencias que se presentan en los trabajadores y tomar medidas de solución.

5.06.02. Departamento Responsable

El departamento de Recursos Humanos será el encargado de realizar anualmente las evaluaciones de desempeño a los colaboradores de la empresa Ecuamia Flowers Corp. Filial, Quito)

5.06.03. Beneficios del proceso

Tabla 28 Beneficios de la Evaluación de Desempeño

JEFES	COLABORADORES	EMPRESA
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar de una mejor manera el desempeño y comportamiento de sus trabajadores, 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocen cuáles son sus fortalezas y debilidades - Realiza una autoevaluación y conoce que tiene que hacer para mejorar su desempeño laboral - Oportunidad de progreso y desarrollo personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Permite identificar cuáles son los colaboradores que necesitan perfeccionamiento en su desempeño

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

5.06.04. Formato de Evaluación

Tabla 29 Formato de Evaluación de Desempeño

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a los clientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

5.06.05 Ponderación de los factores de evaluación

Tabla 30 Ponderación de los factores de evaluación

Ponderación de la tabla de evaluaciones	
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Aceptable
4	Muy Bueno
5	Excelente

*Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Cornejo*

5.07. Capacitaciones

El desarrollo de un plan de capacitaciones permite aumentar los conocimientos de los colaboradores de esta manera generar mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades

5.07.01. Objetivos

- Ampliar los conocimientos de los colaboradores.
- Incrementar la productividad de todo el personal

- Contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo de los trabajadores.
- Modificar actitudes para tener un clima laboral satisfactorio

El presente plan de capacitaciones está dirigido para todo el personal de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito)

5.07.02. Departamento encargado

El departamento de Recursos Humanos será el encargado de planificar las capacitaciones que se llevaran a cabo y contratar a los capacitadores especializados.

Se realizaran dos capacitaciones anuales para todo el personal de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito) debido al limitado presupuesto de la organización.

5.07.03. Cronograma de capacitaciones

Tabla 31 Cronograma de capacitaciones al personal

Tema	Departamento	Fecha por mes											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Trabajo en Equipo	Todo el personal												
Motivación Laboral	Todo el personal												

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1. Recursos

Para llevar a cabo la elaboración del proyecto se utilizaron los siguientes recursos

6.01.01. Recursos Humanos

Es la participación de las personas para la elaboración del proyecto.

- Gerente de la empresa
- Colaboradores
- Tutor del proyecto
- Lector del proyecto

6.01.02. Recursos Tecnológicos

En cuanto a los recursos tecnológicos se utilizó lo siguiente:

- Computador
- Internet
- Microsoft Office 2010

6.01.03. Recursos Operacionales

En este recurso para el desarrollo del proyecto se utilizaron los siguientes materiales

- Esferos
- Resmas de hojas de Papel bon A4
- Impresiones
- Copias
- Anillados, empastados
- Lápiz
- Borrador
- Carpetas

6.01.04. Recursos Financiero

Se refiere a los recursos económicos que han sido utilizados para la elaboración del proyecto.

- Pago de tutorías
- Pago de internet
- Pago de impresiones
- Anillados
- Gastos Generales

6.02. Presupuesto

Es el financiamiento que se necesita para llevar a cabo la ejecución del proyecto.

6.02.01. Presupuesto de la realización del proyecto

Tabla 32 Presupuesto realización del proyecto

Presupuesto de la Realización del Proyecto			
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	Cuaderno	1,50	1,50
1	Resma de Hojas A4	4,00	4,00
1	Grapadora	1,50	1,50
1	Caja de Grapas	0,65	0,65
5	Impresiones de Encuestas	0,05	0,25
100	Copias	0,03	3,00
2	Esferos	0,30	0,60
1	Borrador	0,50	0,50
1	Internet	60,00	60,00
1	CD	0,75	0,75
2	Anillados	9,00	18,00
1	Empastado	20,00	20,00
Total			\$110,75

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

6.02.02. Presupuesto para la Implementación del departamento de Recursos Humanos

Para la implementación del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Ecuamia Flowers Corp. (Filial, Quito) se determina el siguiente presupuesto

Tabla 33 Presupuesto para la implementación del Departamento de Recursos Humanos

Sueldos y Salarios			
Cantidad	Descripción	Sueldo	
1	Jefe de Recursos Humanos	700,00	
1	Asistente de Recursos Humanos	400,00	
TOTAL			1100
Muebles y Enceres			
Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
2	Archivadores	70,00	140,00
2	Escritorios	80,00	160,00
2	Sillas de Oficina	35,00	70,00
TOTAL			\$370,00
Equipos de Oficina			
2	Teléfonos Inalámbricos	30,00	60,00
2	Grapadoras	2,00	4,00
2	Perforadoras	3,00	6,00

2	Dispensadores de cinta	5,50	11,00
2	Agendas	6,00	12,00
2	Esferos	35,00	70,00
TOTAL			\$163,00
Equipos de Computación			
1	Impresora	50,00	50,00
2	Computadoras	500,00	1000,00
TOTAL			1050,00
TOTAL DE INVERSIÓN			\$2683,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Andrea Cornejo

CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01. Conclusiones

Después de haber desarrollado el presente proyecto se ha podido llegar a las siguientes conclusiones.

1. La empresa no cuenta con los procesos formales de selección, para escoger al personal idóneo.
2. Los colaboradores de la empresa, no reciben capacitaciones de manera periódica.
3. No se realiza una adecuada inducción al personal nuevo al momento de ingresar a formar parte de la empresa.
4. La creación del departamento de recursos humanos traerá muchas ventajas para la empresa, y mejorará muchos aspectos en el entorno laboral.

7.02. Recomendaciones

1. Al momento de seleccionar al personal, llevar a cabo los debidos procesos de selección y contratación con la finalidad de seleccionar a la persona más apta para desempeñar las funciones que requiere cada puesto de trabajo.
2. Realizar una correcta inducción al personal nuevo que formara parte de la organización, de tal manera que se sienta identificado con la empresa y con sus funciones.
3. Crear un plan de capacitaciones a los colaboradores aportara a que puedan adquirir nuevos conocimientos y ser más eficientes en el desarrollo de sus actividades.
4. Al implementar el departamento de Recursos Humanos ayudara a llevar una correcta administración del capital humano contribuyendo en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ, D. M. (JUNIO de 2013). *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR*. Obtenido de TESIS DE GRADO: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Poc-Delmy.pdf>

BBVA Con tu Empresa. (12 de Diciembre de 2013). Obtenido de Diez funciones del Departamento de Recursos Humanos: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/diez-funciones-del-departamento-recursos-humanos>

Boland, L., & Carro, F. (2007). Teoría y práctica. En L. Boland, & F. Carro, *Funciones de la Administración* (pág. 132). Argentina: Universidad Nacional del Sur.

CELI, W. J. (2013). *UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL*. Obtenido de TESIS DE GRADO: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf

Gallardo Saez, O. R. (s.f.). *Departamento Recursos Humanos*. Obtenido de Dirección del Trabajo Gobierno de Chile: <http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-59849.html>

Los Recursos Humanos. (11 de 03 de 2008). Obtenido de Organización del departamento de Recursos Humanos: <http://www.losrecursoshumanos.com/organizacion-del-departamento-de-recursos-humanos/>

MARIELA, P. A. (JUNIO de 2013). *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR*. Obtenido de TESIS DE GRADO: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Poc-Delmy.pdf>

Master Executive en Administración y Dirección de empresas. (2013). Obtenido de Importancia del RRHH en las empresas: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/importancia-del-rrhh-en-las-empresas/>

Mayhew, R., & Media, D. (s.f.). *La Voz de Houston*. Obtenido de 10 razones por las que es importante el departamento de recursos humanos:

<http://pyme.lavoztx.com/diez-razones-por-las-que-es-importante-el-departamento-de-recursos-humanos-6077.html>

Vásconez, S. E. (OCTUBRE de 2013). *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA*. Obtenido de TESIS DE GRADO:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5546/1/UPS-CT002773.pdf>

ANEXOS

