



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS –  
PERSONAL

APORTAR EN LA GESTION DEL TALENTO HUMANO CON LA  
IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACION; PARA DETERMINAR LAS  
FUNCIONES Y ACTIVIDADES EFECTIVAS QUE DESARROLLA UN  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA  
LAVANDERIA ALEMANA UBICADA EN EL CANTÓN RUMIÑAHUI  
2015

Proyecto de IDI previo a la obtención del título de Tecnóloga en

Administración Recursos humanos- Personal

Autora: Mishel Estefanía Fuentes Cabascango

Tutor: Ing. Pamela Hidalgo

Quito, Septiembre 2015

### CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

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

**PRIMERA: ANTECEDENTE.- a)** El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Recursos Humanos-Personal que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en, Administración de Recursos Humanos-Personal el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **“APORTAR EN LA GESTION DEL TALENTO HUMANO CON LA IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACION; PARA DETERMINAR LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES EFECTIVAS QUE DESARROLLA UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA LAVANDERIA ALEMANA UBICADA EN EL CANTÓN RUMIÑAHUI 2015”**, mediante la implementación de un manual así aplicando los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla el diseño y ejecución de un Manual de seguridad industrial, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

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

registro en el IEPI el programa de ordenador a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del programa de ordenador; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

**TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.-** El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del manual de seguridad industrial que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

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

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

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

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

En aceptación firman a los 10 días del mes de --- del dos mil quince.

f) \_\_\_\_\_  
Mishel Fuentes  
C.C. N°171649158-2

f) \_\_\_\_\_  
Instituto Superior Tecnológico Cordillera

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación del presente proyecto es absolutamente original, auténtica y 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.

---

Mishel Estefanía Fuentes Cabascango

CC: 171649158-2

## AGRADECIMIENTO

Para mi querida familia que amo con todo mi corazón y siempre me apoyan en mis decisiones, a mis padres Juan y Gloria que con su palabras han sabido guiar mis pasos, a mis hermanas Liliana y Diana que siempre me han acompañado en toda mi vida a ustedes hermosa familia. Gracias por su dulzura, comprensión y apoyo que siempre me han brindado.

## DEDICATORIA

Dedico todo mi esfuerzo, empeño y dedicación  
a mi madre que a pesar de que no esté junto a mí,  
siempre la sentí en todo momento

Rosa Cabascango (†)

---

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

#### CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD

|                      |     |
|----------------------|-----|
| INTELECTUAL .....    | ii  |
| DECLARATORIA .....   | iv  |
| AGRADECIMIENTO ..... | v   |
| DEDICATORIA .....    | vi  |
| ÍNDICE GENERAL ..... | vii |
| INDICE TABLAS .....  | x   |
| INDICE FIGURAS.....  | xi  |

#### CAPITULO I: ANTECEDENTES .....

1

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1.01 Contexto .....            | 1 |
| 1.02 Justificación .....       | 3 |
| 1.03 Matriz de fuerza (T)..... | 5 |
| 1.04 Diagrama de pescado ..... | 8 |

#### CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....

9

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 2.01 Mapeo de involucrados .....    | 9  |
| 2.02 Análisis de involucrados ..... | 12 |

#### CAPITULO III: ANÁLISIS Y OBJETIVOS .....

13

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 3.01 Matriz de árbol de problema ..... | 13 |
| 3.02 Matriz de diferenciación.....     | 15 |
| 3.03 Árbol de objetivos .....          | 16 |

#### CAPITULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS .....

18

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.....              | 18 |
| 4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos ..... | 20 |
| 4.03 Ponderación de objetivos.....                        | 21 |
| 4.04 Diagrama de estrategias .....                        | 22 |

---

|                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Esta matriz especifica detalladamente las actividades encaminadas para conseguir el propósito deseado en base a componentes necesarios para erradicar un problema, mejorar un sistema anterior, llegando a la finalidad esperada. (Ortega, proyectos, 2007 pag 87) ..... | 22        |
| <b>4.05 Matriz de marco lógico .....</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>24</b> |
| <br>CAPITULO V: PROPUESTA.....                                                                                                                                                                                                                                           | 26        |
| <b>5.01 Desarrollo de la propuesta.....</b>                                                                                                                                                                                                                              | <b>26</b> |
| <b>5.02 Metodología de Investigación.....</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>28</b> |
| <b>5.02.01 Investigación Cuantitativa.....</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>28</b> |
| <b>5.02.02 Investigación Cualitativa .....</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>29</b> |
| <b>5.02.03 Investigación Descriptiva.....</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>29</b> |
| <b>5.02.04 Investigación Histórica .....</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>30</b> |
| <b>5.02.05 Técnicas de la Investigación .....</b>                                                                                                                                                                                                                        | <b>31</b> |
| <b>5.02.05.01 entrevista.....</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>31</b> |
| <b>5.02.05.02 encuesta. ....</b>                                                                                                                                                                                                                                         | <b>32</b> |
| <b>5.02.05.03 universo. ....</b>                                                                                                                                                                                                                                         | <b>32</b> |
| <b>5.02.05.03.01 Población .....</b>                                                                                                                                                                                                                                     | <b>32</b> |
| <b>5.02.05.03.02 Muestra .....</b>                                                                                                                                                                                                                                       | <b>33</b> |
| <b>5.02.06 Modelo de Encuesta .....</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>34</b> |
| <b>5.02.07 Modelo de la entrevista.....</b>                                                                                                                                                                                                                              | <b>36</b> |
| <b>5.02.08 Tabulación y análisis de datos.....</b>                                                                                                                                                                                                                       | <b>37</b> |
| <b>5.03 Desarrollo.....</b>                                                                                                                                                                                                                                              | <b>49</b> |
| <b>5.03.01 Cuantificación del proceso.....</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>49</b> |
| <b>5.03.02 Resumen del proceso.....</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>51</b> |
| <b>5.04 Análisis costo beneficio .....</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>52</b> |
| <b>5.05 Distribución de la plata (Lay-Out) .....</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>54</b> |
| <b>5.05.01 Distribución de la planta.....</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>55</b> |
| <b>5.05.01.01 DESCRIPCION: .....</b>                                                                                                                                                                                                                                     | <b>56</b> |
| <b>5.06 Organigrama .....</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>57</b> |
| <b>5.07 Gestión Del talento Humano .....</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>58</b> |
| <b>5.07.01 Reclutamiento del personal.....</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>58</b> |
| <b>5.07.01.01 Reclutamiento Interno .....</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>58</b> |

---

---

|                                                                              |         |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 5.07.01.02 Reclutamiento externo .....                                       | 58      |
| 5.07.02 Selección del personal .....                                         | 58      |
| 5.07.03 Reclutamiento y selección del personal .....                         | 59      |
| 5.08 Proceso de capacitación .....                                           | 60      |
| 5.08.01 Flujograma del proceso de capacitación .....                         | 61      |
| 5.09 Evaluación de Desempeño .....                                           | 62      |
| 5.09.02 Método de selección forzosa .....                                    | 70      |
| 5.09.03 Método de los incidentes críticos .....                              | 72      |
| 5.09.05 Flujograma del proceso de evaluación .....                           | 73      |
| 5.10 Diseño de la estrategia .....                                           | 74      |
| 5.11 Manual de políticas y reglas del departamento de recursos humanos ..... | 75      |
| <br>CAPÍTULO VI .....                                                        | <br>106 |
| 6.01 Aspectos Administrativos .....                                          | 106     |
| 6.02 Presupuesto: .....                                                      | 107     |
| 6.03 Cronograma: .....                                                       | 108     |
| <br>CAPÍTULO VII .....                                                       | <br>109 |
| 7.01 Conclusiones .....                                                      | 109     |
| 7.02 Recomendaciones .....                                                   | 110     |
| 7.03 ANEXOS .....                                                            | 111     |
| 7.04 BIBLIOGRAFIA .....                                                      | 114     |

## INDICE TABLAS

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Matriz de Fuerza T .....                    | 7  |
| Tabla 2 Análisis de involucrados.....               | 12 |
| Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas.....     | 19 |
| Tabla 4 Análisis del Impacto de los Objetivos ..... | 20 |
| Tabla 5 Tabla de puntuación.....                    | 21 |
| Tabla 6 tabla de categorías .....                   | 21 |
| Tabla 7 Matriz del Marco Lógico .....               | 24 |
| Tabla 8 Población Total de Lavandería Alemana.....  | 33 |
| Tabla 9 Pregunta 1 .....                            | 37 |
| Tabla 10 Pregunta 2 .....                           | 38 |
| Tabla 11 Pregunta 3 .....                           | 39 |
| Tabla 12 Pregunta 4 .....                           | 40 |
| Tabla 13 Pregunta 5 .....                           | 41 |
| Tabla 14 Pregunta 6 .....                           | 42 |
| Tabla 15 Pregunta 7 .....                           | 43 |
| Tabla 16 Pregunta 8 .....                           | 44 |
| Tabla 17 Pregunta 9 .....                           | 45 |
| Tabla 18 Pregunta 10 .....                          | 46 |
| Tabla 19 Equivalencia .....                         | 54 |

## ÍNDICE FIGURAS

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Figura 1 Diagrama de pescado .....     | 8  |
| Figura 2 Mapeo de involucrados .....   | 10 |
| Figura 3 ANALISIS DE INVOLUCRADOS..... | 11 |
| Figura 4 Árbol de problemas .....      | 14 |
| Figura 5 MATRIZ DE DIFERENCIACIÓN..... | 15 |
| Figura 6 Árbol de objetivos .....      | 17 |
| Figura 7 Diagrama de Estrategias.....  | 23 |

## ÍNDICE GRÁFICOS

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gráfico 1 Analisis de Objetivos..... | 21 |
| Gráfico 2 Pregunta 1 .....           | 37 |
| Gráfico 3 Pregunta 2 .....           | 38 |
| Gráfico 4 Pregunta 3 .....           | 39 |
| Gráfico 5 Pregunta 4 .....           | 40 |
| Gráfico 6 Pregunta 5 .....           | 41 |
| Gráfico 7 Pregunta 6 .....           | 42 |
| Gráfico 8 Pregunta 7 .....           | 43 |
| Gráfico 9 Pregunta 8 .....           | 44 |
| Gráfico 10 Pregunta 9 .....          | 45 |
| Gráfico 11 Pregunta 10 .....         | 46 |

## RESUMEN EJECUTIVO

Lavandería Alemana es una empresa familiar especializada en el servicio de lavado en seco, teñido de ropa, lavado de edredones, alfombras y peluches, zurcido invisible, pintado de chompas de cuero y lavado de cortinas.

La implementación de un departamento de recursos humanos en la empresa Lavandería Alemana tiene la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo tomando en cuenta las necesidades, esta iniciativa ha sido tomada en cuenta gracias a la expansión y crecimiento inesperado en el mercado dado paso al aumento del número de trabajadores que conforman la empresa, dificultando el manejo del personal y funciones administrativas que en la actualidad son manejadas por los mismos dueños de la empresa.

Esta implementación se basará en crear procesos de mejoramiento continuo en los ámbitos de identidad corporativa, selección del personal, capacitación, manual de procesos y planes de motivación que beneficien en trabajo en equipo y potencialicen el desempeño obteniendo un trato armónico y equilibrado para todos.

## ABSTRACT

Lavandería Alemana is a family business specializing in service dry cleaning, dyeing clothes, carpets and stuffed animals, mending invisible painted leather sweaters and washing curtains.

The implementation of an RRHH department in the company

Lavandería Alemana aims to improve the work environment taking into account the needs, this initiative has been taken into account through the expansion and unexpected growth in the market has given way to increased number of workers who make up the company, making it difficult personnel management and administrative functions that currently are handled by the same owners of the company.

This implementation was based on creating continuous improvement processes in the fields of corporate identity, staffing, training, manual processes and motivation schemes that benefit in teamwork and performance potentializing obtaining a harmonious and balanced treatment for all.



## CAPITULO I: ANTECEDENTES

### 1.01 Contexto

El estudio del factor humano sufre una revisión importante con el surgimiento de las escuelas de las relaciones Humanas y del Comportamiento durante la primera mitad de los años 1900, hasta el punto de que podría considerarse este nuevo enfoque como el principal precursor del actual planteamiento de los recursos humanos. (Palacios, 1999).

En la historia empresarial del país antes no se consideraba importante al talento humano por esta razón existían muchos casos de trabajadores insatisfechos y desmotivados, en la actualidad todo esta perspectiva ha ido cambiado, ahora se considera al trabajador una parte indispensable dentro de la organización y por ende se le ha otorgado el valor que se merece cumpliendo obligaciones legales, creando planes de motivación y creando planes carrera incrementando el sentido de pertenencia que los trabajadores poseen hacia la empresa.

La importancia del capital humano dentro de las organización es fundamental según los autores McGregor y Mayo afirman que el factor humano ya no es un factor productiva más, al contrario es el factor más importante de toda organización posee. El presente trabajo tiene como finalidad desarrollar procesos eficaces en la gestión del talento humano que beneficien al personal y la empresa con la implementación de un departamento de gestión humana.

Lavandería Alemana fue fundada el 24 de septiembre del 2004, es decir se ha mantenido en una trayectoria de 10 años en el mercado, tiempo suficiente para especializarse en el servicio que brinda que es el lavado en seco, teñido de ropa, lavado de edredones, alfombras y peluches, zurcido invisible, pintado de chompas de cuero y lavado de cortinas.

Esta empresa fue creada como una empresa familiar es por este motivo que su administración y organización la realiza la junta de accionistas, la experiencia adquirida en el mercado no sido sencilla, pero su expansión fue un hecho hoy en día cuenta con 24 comisiones y 2 matrices que ayudan a cubrir gran parte del nicho de consumidores utilizando implementación tecnológica para mejorar sus procesos y abastecer a la cantidad de demandantes.

## 1.02 Justificación

El presente proyecto tiene como propósito el implementar un departamento de talento humano, el cual mejoraría los sistemas ya empleados para el proceso de gestión humana, el cual se base en atender las necesidades y preocupaciones que mantienen los trabajadores defendiendo así la armonía y equilibrio en la empresa, creando vínculos de afinidad y pertenencia que propiamente se reflejarían en la motivación y desempeño de los mismos. Ya que el trabajo en equipo es esencial y se lo aplica en el día a día según todas las actividades que se manejan para la satisfacción de un trabajo bien realizado.

Lavandería Alemana es una empresa que ha se ha mantenido en mercado en constante crecimiento motivo por el cual el número de personas que lo integran también ha ido aumentando la necesidad de dirigir a un grupo extenso de trabajadores es de mayor relevancia para crear este departamento.

La estructuración de un organigrama sirve de punto de partida para gestionar a los recursos humanos como son la selección de personal, la planificación, el establecimiento de la retribución, la comunicación de las diversas partes de estructuras, la formación que requiere el puesto de trabajo, valorar al personal y valorar el puesto de trabajo. (Gelabert, 2012, pág. 122)

Lavandería Alemana no cuenta con procesos definidos y claros es por esta razón que se pretende desarrollar perfiles del cargo con el fin de mejorar el proceso de selección del personal, un proceso de vital importancia dentro de toda organización por la incorporación de nuevos miembros a la familia corporativa por lo tanto el determinar las necesidades del cargo y encontrar un candidato idóneo que se acople con el puesto y tenga todos los requerimientos buscados de adecuado al área recortaría la rotación del personal, los manuales de procesos son descripciones propias de cada proceso interno que estandariza la ejecución de cada actividades y da a conocer el flujo y el orden en que se deben cumplir determinando reglas y pasos a seguir que en producción y toda área como beneficio encontramos la minimización de riesgos laboral en cada proceso y la correcta inducción para un desempeño eficaz.

El desarrollo de un plan de capacitación es la identificación de las principales necesidades que tiene el personal, es decir identificar las debilidades y convertirlas en fortalezas erradicando las falencias existentes, potencializando habilidades y conocimientos para el crecimiento mutuo de entre empleados y por ende la empresa.

La evaluación por desempeño es otra herramienta que ayudaría al desarrollo del talento humano a partir de la capacitación y evaluación se determinara compensaciones como un plan de motivación que su objetivo es crear un vínculo más cercano con el personal siendo capaces de ayudarse en forma mutua, poniendo en práctica la comprensión, el apoyo y la solidaridad.

### 1.03 Matriz de fuerza (T)

Es una herramienta que sirve para identificación de las fuerzas que impulsan y bloquean la solución del problema central o global relacionadas con el proyecto.

Determinan las relaciones de causa y efecto que se producen dentro de una determinada problemática, conteniendo las variables que ayudan a mejorar el problema y otras que impiden que se solucione el problema, para conseguir el resultado deseado. (Cepeda A. , 2012, pág. 45)

#### **Análisis:**

El problema encontrado en Lavandería Alemana es la carencia de un sistema de organización y distribución de funciones específicas para la gestión del Talento Humano. Se han determinado cinco variables que colaboraran al cambio de la situación actual. De acuerdo al primer cuadrante se determina que existe un 60% de intensidad, es decir que esta variable contribuye de forma positiva para erradicar la fuerza bloqueadora y tiene el 100% en el potencial de cambio con esto se puede determinar que la factibilidad de esta variable es muy alta frente a la falta de un departamento de RRHH.

El segundo cuadrante que es el desarrollo de un manual de procesos tiene una ponderación del 60 % de intensidad frente a un 80% de potencial de cambio lo que

nos quiere decir que servirá como impulsor positivo para la situación deseada y encontrar al personal idónea para llevar todo el proceso a cabo.

En el cuarto cuadrante se desarrolla un plan de motivación que cuenta con un 20% de intensidad esto quiere decir que dentro de la empresa se pueden implementar estrategias que mantengan al personal motivado y cambiar la situación.

Y el quinto cuadrante se encarga de evaluar el nivel de satisfacción del personal es una medida de control para identificar si las estrategias implementadas están dando resultado y cuenta con un 40% de intensidad sobre el problema que significa que se pueden implementar estrategias para medir el clima organizacional y el nivel de motivación que mantiene el personal.

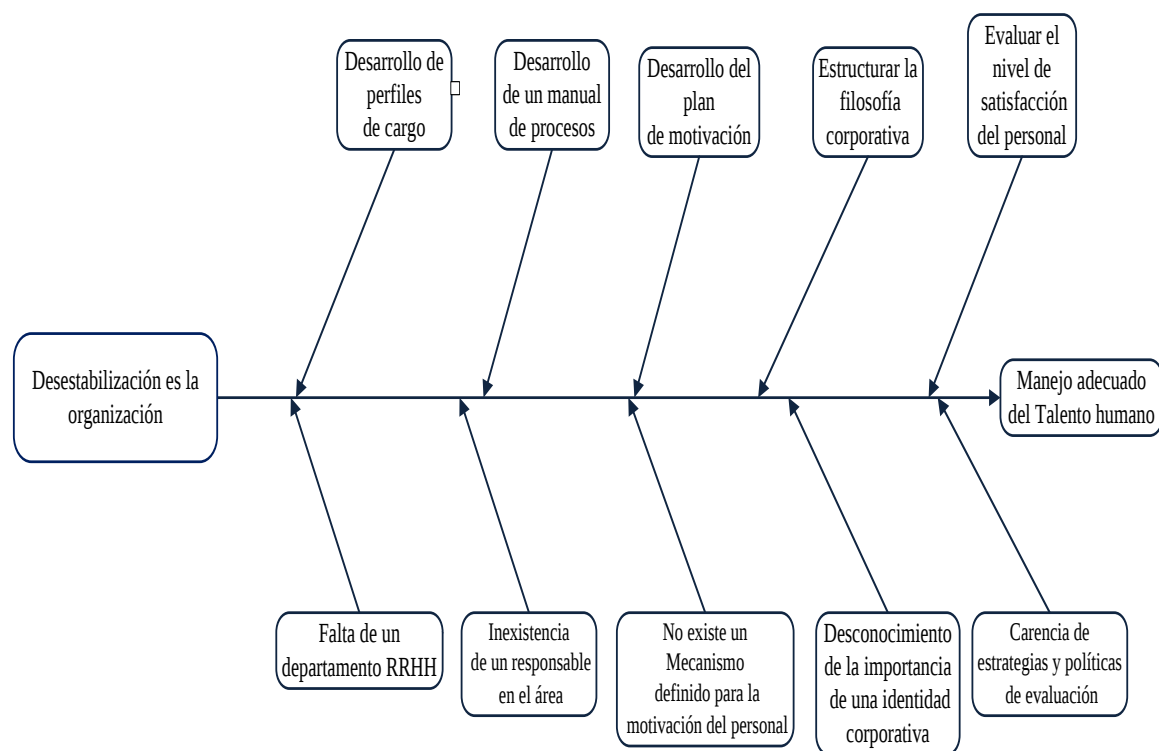
**Tabla 1 Matriz de Fuerza T**

| ANALISIS DE FUERZA T                                       |                                                                                                                   |    |   |    |                                                               |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|---------------------------------------------------------------|
| Situación empeorada                                        | Situación actual                                                                                                  |    |   |    | Situación mejorada                                            |
| Desestabilización de la organización                       | Carencia de un sistema de organización y distribución de funciones específicas para la gestión del talento humano |    |   |    | Manejo adecuado del talento humano                            |
| Fuerzas impulsadoras                                       | I                                                                                                                 | PC | I | PC | Fuerzas bloqueadoras                                          |
| Desarrollo de perfiles de cargo                            | 3                                                                                                                 | 5  | 2 | 4  | Falta de un departamento de RRHH                              |
| Desarrollo de un manual de procesos                        | 3                                                                                                                 | 4  | 3 | 4  | Inexistencia de un responsable en el área                     |
| Desarrollo de un plan de motivación                        | 2                                                                                                                 | 5  | 2 | 5  | No existe un proceso definido para la motivación del personal |
| Creación de programas de capacitación                      | 3                                                                                                                 | 4  | 1 | 4  | Falta de interés y conocimiento                               |
| Evaluar por desempeño y nivel de satisfacción del personal | 2                                                                                                                 | 4  | 3 | 4  | Carencia de estrategias y políticas de evaluación             |

Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)

### 1.04 Diagrama de pescado

Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez. Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. (PONCE, 2012, pág. 87)



**Figura 1 Diagrama de pescado**

Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)

## CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

### 2.01 Mapeo de involucrados

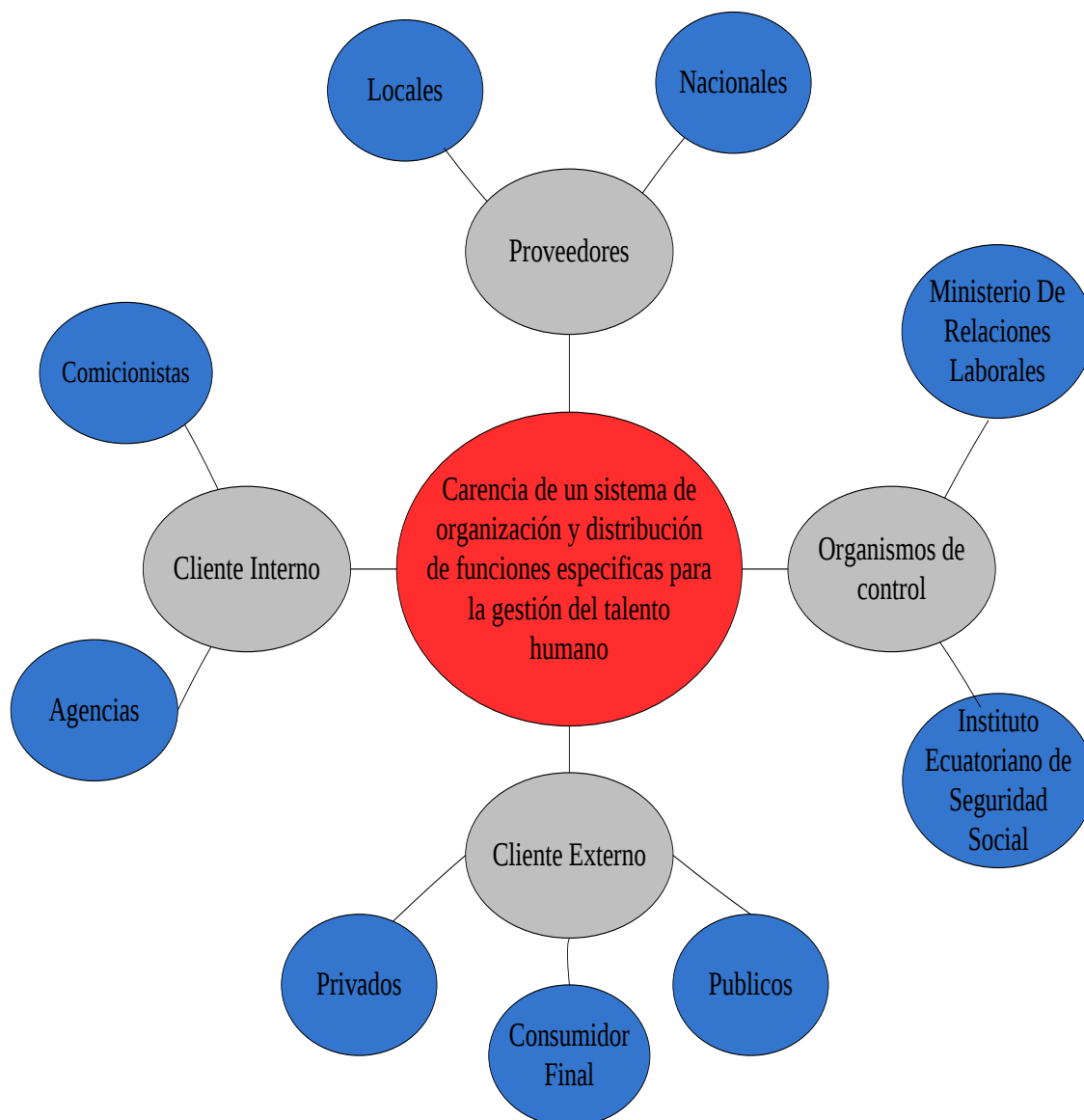
Se identifica todas las partes posibles involucradas, directa o indirectamente del proyecto; los beneficiarios, otros grupos de intereses, organizaciones que trabajan en la misma zona del proyecto, instancias políticas, la organización ejecutora, etc. Se analiza sus expectativas, preocupaciones e interés respecto al futuro proyecto, sus capacidades, potencialidades y debilidades en cuanto al propósito del proyecto. Se trabaja con una matriz de involucrados. (Grundmann, 2002, pág. 54)

#### **Análisis:**

Esta matriz denota los involucrados los cuales son los que mantienen una trato directo e indirecto con la empresa y por ende con el problema central, como involucrados directos o de primera fase tenemos los proveedores, el cliente interno, los clientes externos y los organismos de control que mantienen vínculos cercanos y estos pueden apreciar el problema.

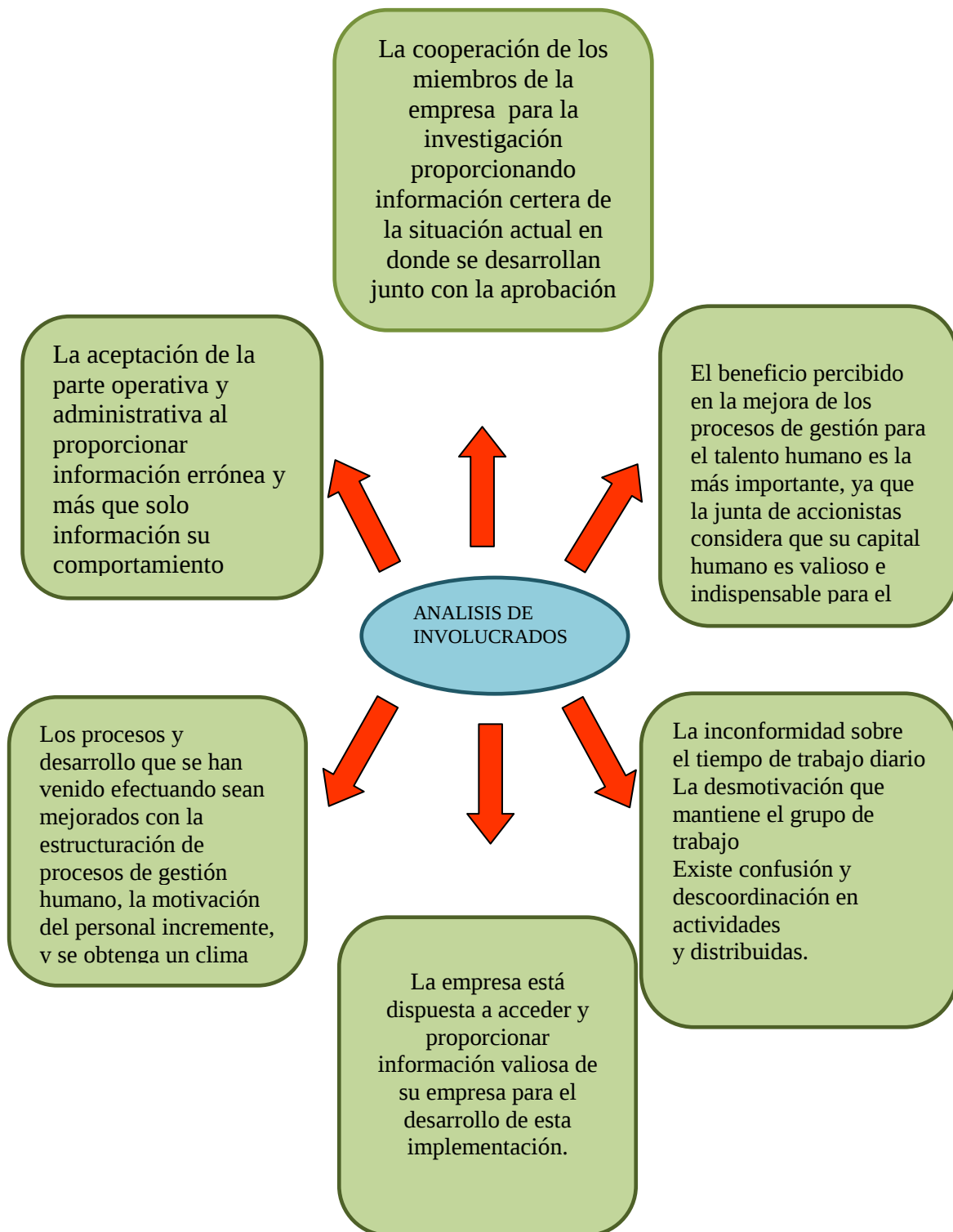
Los involucrados de segunda fase son miembros que no perciben en forma directa el problema es decir que a través de cada involucrado directo también se ven afectado

en diferentes ámbitos, de acuerdo a esta definición se determinan ciertas acciones que ayuden a mejorar el trato con cada uno ayudando a erradicar el problema central.



**Figura 2 Mapeo de involucrados**

Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)



**Figura 3 ANALISIS DE INVOLUCRADOS**

## 2.02 Análisis de involucrados

**Tabla 2 Análisis de involucrados**

| ACTORES INVOLUCRADOS  | INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL                                                          | PROBLEMAS PERCIBIDOS                                                                                                                    | RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES       | INTERESES SOBRE EL PROYECTO                                                                                                | CONFLICTOS POTENCIALES                                                                             |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRABAJADOR            | Absentismo de compañeros de trabajo<br>Desmotivación del personal<br>Remuneración justa      | Atraso en pagos de Nómina<br>Falta de Atención<br>Horarios extensos de trabajo<br>Falta de capacitación                                 | Recurso humano<br>Capacidades         | Mejorar la estabilidad económica<br>Estabilidad laboral<br>Oportunidad de crecimiento<br>Trato justo<br>Remuneración justa | Rotación del personal<br>Discusiones entre empleados<br>Creación de rumores                        |
| PROVEEDORES           | Decremento en el monto de compra<br>Falta de negociación                                     | Desajustes en cronogramas de pagos                                                                                                      | Insumos                               | Incremento de compras<br>Cancelación de facturas a tiempo                                                                  | Falta de negociación<br>Disminución por entrada de productos                                       |
| CLIENTE EXTERNO       | El maltrato en las prendas<br>Atención al cliente deficiente.                                | Falta de capacitación                                                                                                                   | Recurso Financiero                    | Calidad en servicio<br>Rapidez en entrega<br>Disminución del margen de devoluciones o daños                                | Daños en prendas<br>Entrega incorrecta de prendas<br>Prolongado tiempo de entrega                  |
| ORGANISMOS DE CONTROL | Afiliación al seguro social<br>Disminución de accidentes<br>Pagos a tiempo del seguro social | Falta de control en:<br>*El proceso de selección del personal.<br>*Evaluaciones de desempeño<br>*capacitaciones técnicas y de servicio. | Mandatos<br>Capacidades<br>Ordenanzas | Mejora en la calidad de vida de los empleados<br>Pagos en fechas establecidas<br>Respeto en la equidad de género           | Indemnizaciones del personal,<br>Abandono de puestos de trabajo<br>Afiliación en el Seguro Social. |

Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)

---

## CAPITULO III: ANÁLISIS Y OBJETIVOS

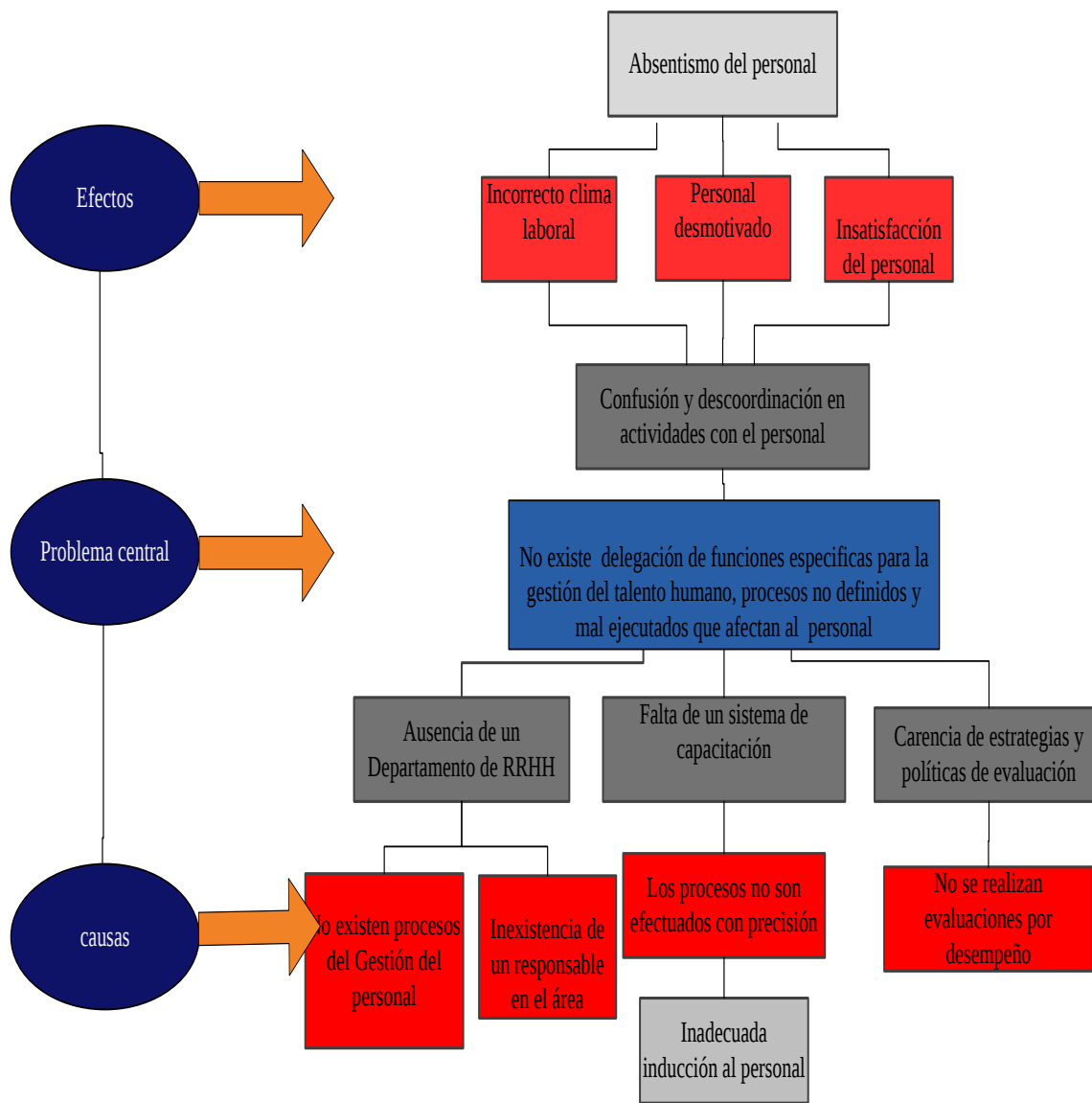
### 3.01 Matriz de árbol de problema

El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión.

(Gelabert, 2012, pág. 98)

#### **Análisis:**

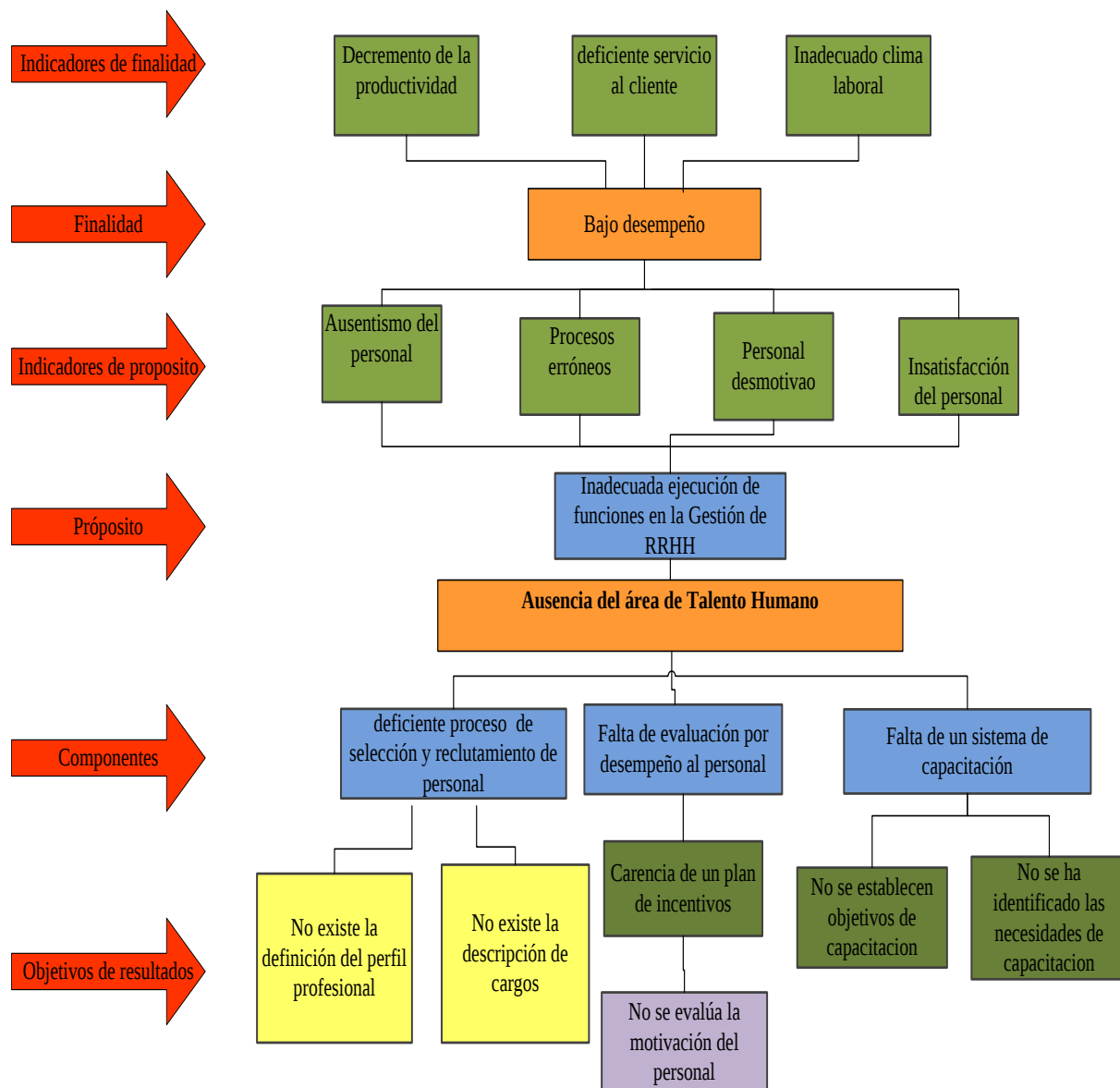
Los problemas percibidos dentro de la organización se han determinado gracias a esta matriz donde el problema identificado como central es que no existe delegación de funciones específicas para la gestión del talento humano, procesos no definidos y mal ejecutados que afectan al personal algunas de las causas identificadas son la falta de capacitación, la ausencia del departamento de talento humano y las estrategias no definidas de evaluación, provocando un incorrecto clima laboral, personal desmotivado e insatisfecho que en conjunto provocan el absentismo del personal.



**Figura 4 Árbol de problemas**

Fuente estudio de campo en Lavandería Alemana

### 3.02 Matriz de diferenciación



**Figura 5 MATRIZ DE DIFERENCIACIÓN**

Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)

Elaborado por: Mishel Fuentes

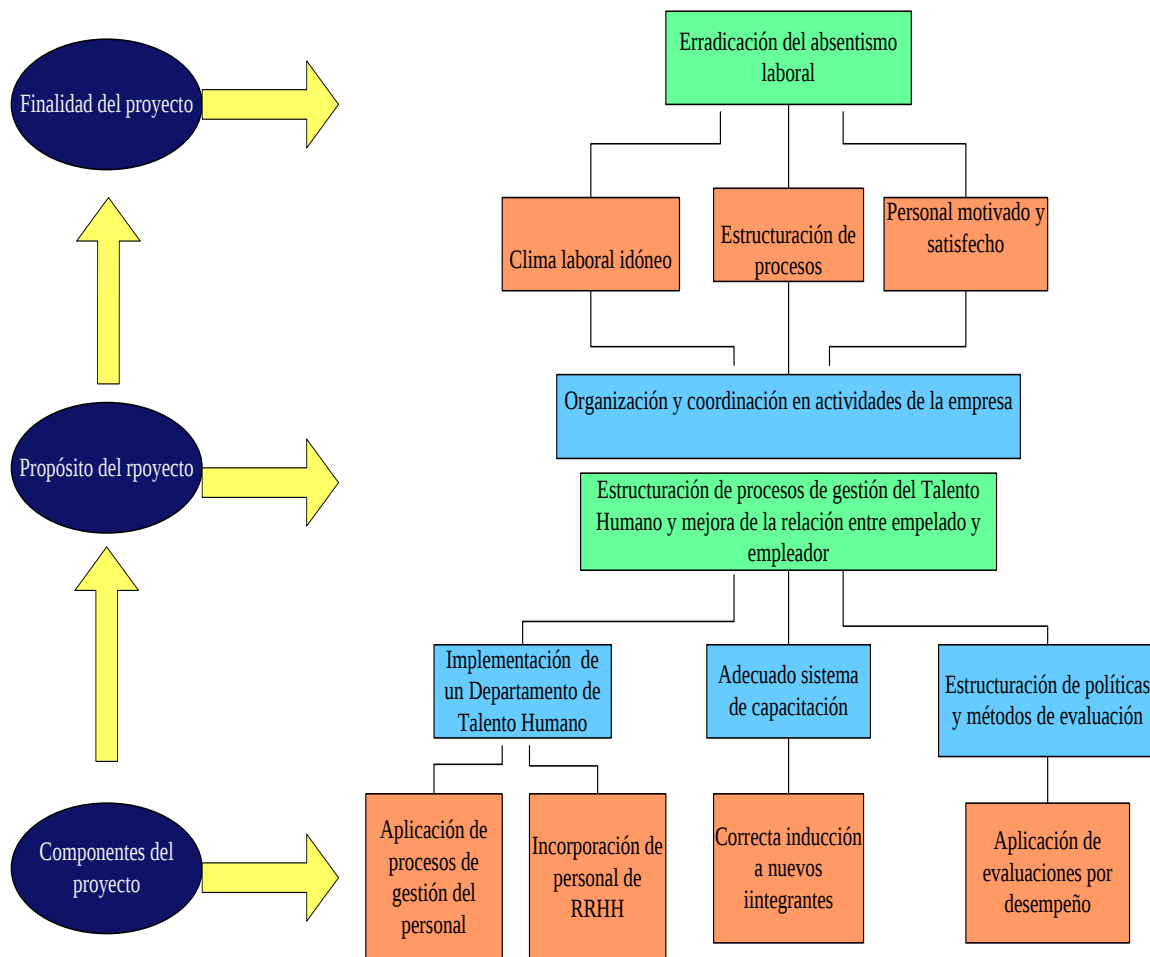
---

### 3.03 Árbol de objetivos

El propósito es utilizar el árbol de problemas para identificar las posibles soluciones al problema, el árbol de objetivos es un procedimiento que se emplea para identificar una situación negativa (problema central) facilitando la búsqueda de soluciones y poder llegar a conceptos claros y concisos. (Gelabert, 2012, pág. 123)

#### ANÁLISIS:

Después de definir esta matriz se puede afirmar que las alternativas planteadas son estrategias de mejoramiento y serán definidas como objetivos a corto, mediano y largo plazo que van a ser ejecutadas para el crecimiento de la empresa y de todos sus integrantes que ayudaran a cambiar el panorama actual de situación de Lavandería Alemana



**Figura 6 Árbol de objetivos**

Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)

---

## CAPITULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

### 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

El análisis de alternativas consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos, que si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada después de identificadas las distintas estrategias se debe evaluar cada una con varias herramientas de análisis. (CORO, 2010, pág. 148)

Análisis:

De acuerdo a los objetivos planteados se ha ponderado de acuerdo al impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad social, factibilidad política que son factores que influyen en el proyecto, agregando a cada uno un determinado valor que al final de la ponderación se las identifica como calificación alta, media alta media baja y baja que significa cuales son las estrategias más adecuadas para su aplicación y contribuir a la mejora del problema central cumpliendo los objetivos planteados.

**Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas**

| <b>MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS</b>                       |                                                              |                                                        |                                                           |                                                       |                                                         |       |            |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|------------|
| <b>OBJETIVOS:</b>                                               | Impacto sobre el propósito<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5) | Factibilidad técnica<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5) | Factibilidad Financiera<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5) | Factibilidad Social<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5) | Factibilidad Política<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5) | Total | Categorías |
| Organización y coordinación en actividades de la organización   | 3                                                            | 3                                                      | 3                                                         | 3                                                     | 5                                                       | 17    | Medio alto |
| Clima laboral idóneo                                            | 5                                                            | 1                                                      | 3                                                         | 3                                                     | 3                                                       | 15    | Media      |
| Estructuración de procesos selección, capacitación y motivación | 5                                                            | 5                                                      | 5                                                         | 5                                                     | 5                                                       | 25    | alta       |
| Personal motivado y satisfecho                                  | 3                                                            | 3                                                      | 3                                                         | 3                                                     | 3                                                       | 15    | Media      |
| Erradicación del absentismo laboral                             | 5                                                            | 5                                                      | 3                                                         | 1                                                     | 3                                                       | 15    | Media      |
| <b>TOTAL</b>                                                    | 21                                                           | 17                                                     | 17                                                        | 15                                                    | 19                                                      | 89    |            |

Fuente: Estudio de campo (Lavandería Alemana)

## 4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

**Tabla 4 Análisis del Impacto de los Objetivos**

| Objetivos | Factibilidad de lograrse<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5)                                                      | Impacto de genero<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5)                            | Impacto ambiental<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5)     | Relevancia<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5)                                                     | Sostenibilidad<br>(alta-media-baja)<br>(1 -3 -5)           | total                                                                                |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|           | Incrementa la utilidad empresarial                                                                              | Equilibrar la participación entre hombres y mujeres                            | Ayuda al mejoramiento del entorno                       | Mejora el trato con el personal                                                                  | Pertenecía dentro de la empresa                            | 85 puntos                                                                            |
|           | La aceptación de los trabajadores es positiva                                                                   | Igualdad de derechos entre hombres y mujeres                                   | Prevalece el trabajo en equipo.                         | El conocimiento adquirido en capacitaciones incrementa                                           | Incrementa la participación de los empleados               | 21.25 – 37.4<br>Bajo                                                                 |
|           | Aumenta la motivación y desempeño del personal<br>Mejora el ambiente de trabajo<br>20 puntos                    | Cumplimiento adecuado de las normas y políticas de la empresa<br><br>15 puntos | Utilización de canales de comunicación<br><br>15 puntos | Mejora la economía de los trabajadores<br><br>Utilización de suministros de oficina<br>20 puntos | La urbanidad prevale dentro de la empresa<br><br>15 puntos | 37.5 – 47.5<br>Medio Bajo<br><br>47.6 – 68.75<br>Media Alta<br><br>68.8 – 85<br>Alta |
|           | Estructuración de procesos de gestión del Talento Humano y equilibrar la relación entre el empleado y empleador |                                                                                |                                                         |                                                                                                  |                                                            |                                                                                      |

Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)

#### 4.03 Ponderación de objetivos

Tabla 5 Tabla de puntuación

| Objetivo | Puntaje Obj. | Categoría  |
|----------|--------------|------------|
| 1        | 25           | Baja       |
| 2        | 52           | Media alta |
| 3        | 65           | Media alta |
| 4        | 52           | medio Bajo |
| 5        | 70           | Alta       |
| 6        | 85           | Alta       |
| 7        | 83           | Alta       |
| 8        | 41           | medio Bajo |
| 9        | 36           | Baja       |
| 10       | 69           | Alta       |
| 11       | 40           | Media Baja |
| 12       | 44           | Media Baja |
| 13       | 36           | Baja       |
| 14       | 52           | Media alta |
| 15       | 46           | Media Baja |
| 16       | 65           | Media alta |
| 17       | 72           | Alta       |

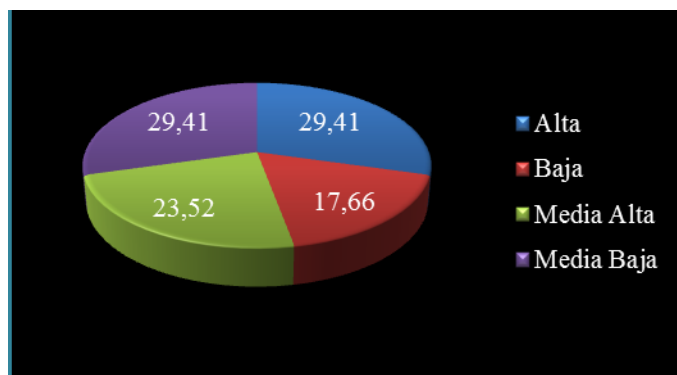
Elaborado por: Mishel Fuentes

Tabla 6 tabla de categorías

| Contar de categorías | porcentaje |
|----------------------|------------|
| Alta                 | 29,41      |
| Baja                 | 17,66      |
| Media Alta           | 23,52      |
| Media Baja           | 29,41      |
| Total general        | 100,00     |

Elaborado por: Mishel Fuentes

Gráfico 1 Analisis de Objetivos



Elaborado por: Mishel Fuentes

Fuente: Estudio de campo (Lavandería Alemana)

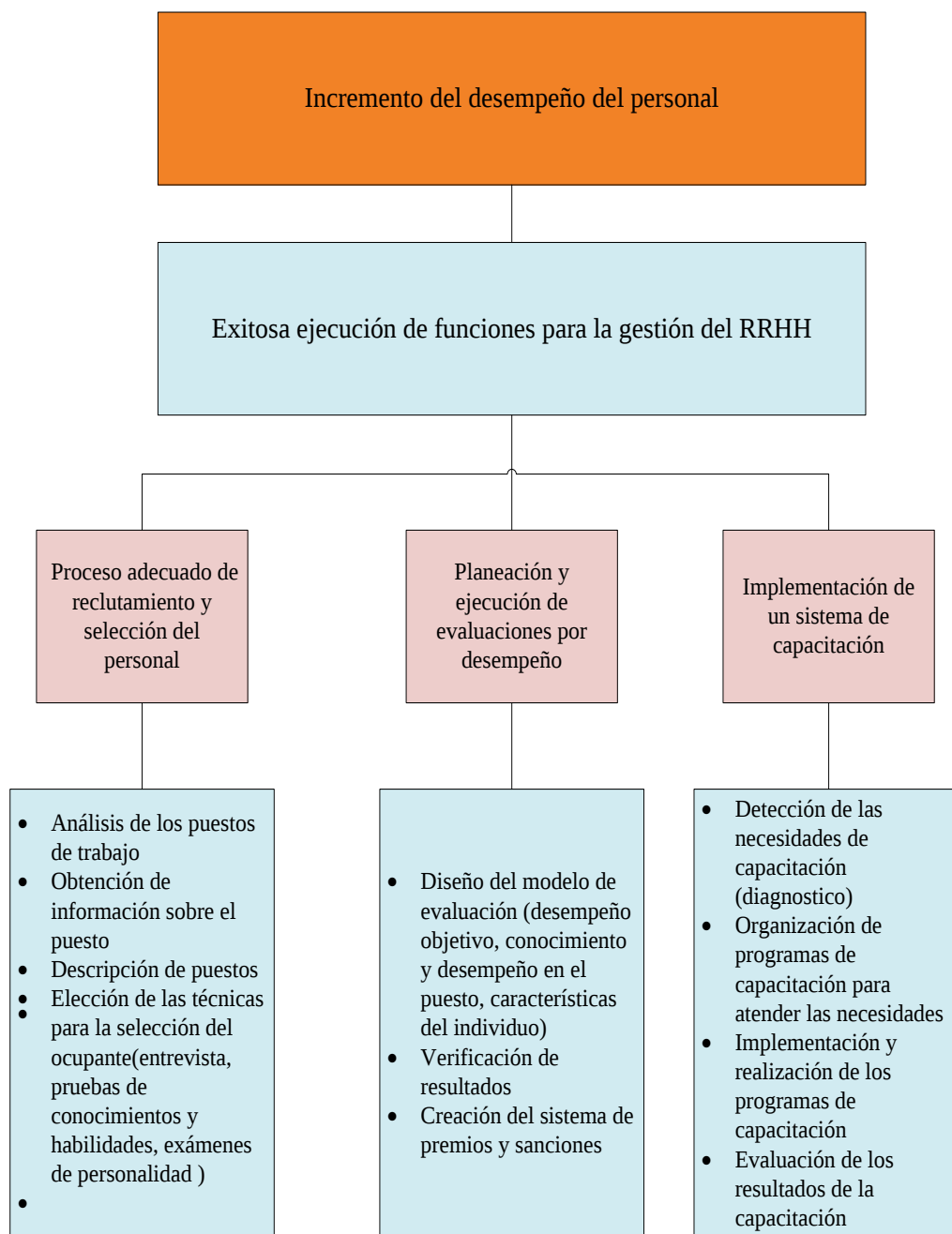
---

#### 4.04 Diagrama de estrategias

Esta matriz especifica detalladamente las actividades encaminadas para conseguir el propósito deseado en base a componentes necesarios para erradicar un problema, mejorar un sistema anterior, llegando a la finalidad esperada. (Ortega, proyectos, 2007 pag 87)

Análisis:

Dentro de esta matriz se detallan las actividades a realizar de acuerdo a las componentes que en este caso son: Proceso adecuado de reclutamiento y selección del personal, planeación y ejecución de evaluaciones por desempeño; ayudando al propósito en la exitosa ejecución de funciones para la gestión de RRHH y alcanzar la finalidad en el incremento del desempeño del personal.



**Figura 7 Diagrama de Estrategias**

Fuente: Estudio de campo (Lavandería Alemana)

#### 4.05 Matriz de marco lógico

Tabla 7 Matriz del Marco Lógico

| RESUMEN NARRATIVO                                                                                                                                                                    | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | MEDIOS DE VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SUPUESTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FINALIDAD DEL PROYECTO                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Organización y clasificación de actividades con el personal de Lavandería Alemana                                                                                                    | El personal de Lavandería Alemana mejora su rendimiento promedio en actividades designadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mediante el formulario 001 se plasmara la disminución de las estadísticas en función de los resultados                                                                                                                                                                                                                   | Resistencia al cambio por parte del personal                                                                                                                                                                                                                                              |
| PROPÓSITO DEL PROYECTO                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Definición de funciones específicas para la gestión del Talento Humano, procesos definidos y ejecutados de forma exitosa bajo unan aplicación de las evaluaciones del desempeño      | La estabilidad laboral de los empleados y la afabilidad que se crea entre el trabajador y el empleado.<br>Efectividad en el desempeño de funciones                                                                                                                                                                                                                          | Mediante el control de asistencia mensual, semestral y anual                                                                                                                                                                                                                                                             | No existen resultados a largo plazo.                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Desarrollo de una evaluación por desempeño                                                                                                                                                                                                                                                                               | Inadecuada ejecución de funciones y procesos erróneos.                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | El análisis costo beneficio en el resumen de procesos y cuantificación de resultados                                                                                                                                                                                                                                     | Reformas acerca del código de trabajo y cambio de reglamentos<br>En el Ministerio de Relaciones Laborales e Instituto Ecuatoriano de seguridad Social                                                                                                                                     |
| COMPONENTES DEL PROYECTO                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>*Proceso adecuado de reclutamiento y selección del personal</p> <p>*Planeación y ejecución de evaluaciones por desempeño</p> <p>*Implementación de un sistema de capacitación</p> | <p>- Se disminuye los tiempos muertos en la ejecución de funciones</p> <p>-Disminuye el porcentaje de absentismo de personal.</p> <p>- Incremento de satisfacción laboral por parte del personal.</p> <p>- Cumplimiento de objetivos de trabajo operativo, desempeño adecuado en funciones</p> <p>- Dominio de ejecución en tareas, cumplimiento de metas individuales.</p> | <p>- Análisis de la estabilidad laboral de los trabajadores en la empresa</p> <p>- Desarrollo de evaluaciones de satisfacción laboral</p> <p>- El análisis costo beneficio en el resumen de procesos y cuantificación de resultados</p> <p>-Bitácora de control para comparación de resultados anteriores y actuales</p> | <p>-Desarrollo del sentido de pertenencia en los trabajadores con la empresa</p> <p>-Solidificar la afabilidad entre el trabajador y jefe inmediato.</p> <p>-Crear compromiso en los trabajadores hacia las actividades desempeñadas</p> <p>-Desarrollo de empoderamiento de procesos</p> |

Aportar en la gestión del Talento Humano con la implementación y socialización; para determinar las funciones y actividades efectivas que desarrolla un Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Lavandería Alemana ubicada en el Cantón Rumiñahui 2015

| ACTIVIDADES DEL PROYECTO                                         |                                                              |                                                       |                                                     |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1.- Levantamiento de información de procesos actuales            | Análisis del costo beneficio                                 | Índice de variación que se propone en la mejora       | Resistencia al Cambio por parte de los trabajadores |
| 2.- Diseño y estructuración de requerimientos del puesto         | Análisis de puestos de trabajo                               | Presentación de un avance del procesos de descripción |                                                     |
| 3.- Constituir las funciones principales y secundarias del cargo | Descripción de funciones                                     | Registros de descripción de cargos                    |                                                     |
| 4.- Descripción de objetivos                                     | Cumplimiento de objetivos del cargo                          | Formato 001                                           |                                                     |
| 5.- Análisis y diseño de competencias                            | Determinación de competencias                                | Formato 001                                           | Mejora de la Capacidad administrativa de la empresa |
| 1.- Estructuración de Políticas de evaluación                    | Reglas y políticas de evaluación                             | Manual de procedimientos de Talento Humano            | Falta de apoyo económico para realizar el proyecto  |
| 2.- Selección de clase de evaluación                             | Análisis situacional de la empresa                           | Formatos 002                                          |                                                     |
| 3.- Retroalimentación de evaluación                              | Análisis de resultados                                       | Puntuación de resultados                              |                                                     |
| 1.- Detección de las necesidades de capacitación                 | Identificación de debilidades en el personal                 | Formato de Evaluación de resultados                   |                                                     |
| 2.- Organización de programas de capacitación                    | Cronograma de planificación                                  | Formato de cronograma de actividades                  |                                                     |
| 3.- Evaluación de los resultados de la capacitación              | aplicación de conocimientos adquiridos en el área de trabajo | Evaluación de desempeño formato                       |                                                     |
|                                                                  |                                                              |                                                       |                                                     |

Fuente: Estudio de campo (Lavandería Alemana)

---

## CAPITULO V: PROPUESTA

### 5.01 Desarrollo de la propuesta

#### **Antecedente,**

Lavandería Alemana es una empresa dedicada al servicio y entrega de lavado de prendas desglosando así una variedad de servicios para sus clientes como son: servicio de lavado en seco, teñido de ropa, lavado de edredones, alfombras y peluches, zurcido invisible, pintado de chompas de cuero y lavado de cortinas que son entregados a domicilios o retirados de sus diferentes instalaciones, Lavandería Alemana cuenta con una trayectoria en el mercado de casi 10 años es por consiguiente que ha logrado su permanencia y reconocimiento por el servicio que ofrece.

Durante su mediana trayectoria se ha enfrentado a muchas dificultades, la empresa ha ido desarrollándose hasta alcanzar lo que hoy por hoy se considera una de las más posesionadas en la localidad, pero en esta trayectoria se derivan muchas situaciones una de ellas es el incremento de personal de planta y en sus diferentes comisiones o sucursales. El trabajo que inicio como algo familiar se convirtió en una

---

compleja tarea, es decir que la administración del personal se manejó de forma empírica, realizando procesos de gestión que no son los adecuados tomando como consecuencia el absentismo del personal, la desmotivación de los mismos, la desigualdad de los niveles salariales, competencias negativas dentro del personal, la salida de trabajadores e ingreso a empresas competidoras, la falta de pertenecía con la empresa. (Caizatoa, 2014)

Es decir que a partir de estos problemas se ha dificultado la administración de la empresa por su crecimiento y la administración del talento humano ha sufrido algunos desajustes.

Dentro de Lavandería Alemana un departamento de administración del talento humano no solo se involucra en el bienestar de la empresa al contrario busca la mediación de las dos partes con un equilibrio que solo se consigue con la ejecución de procesos adecuados como los de selección de personal y este empieza por el análisis de cargos que se determina los requerimientos que los puestos necesitan para luego ser descritos de acuerdo a un perfil profesional considerando, las habilidades, comportamiento, conocimiento, actitudes y aptitudes que se definen para que alguien ocupe ese puesto.

---

## 5.02 Metodología de Investigación

Es el procedimiento ordenado que se sigue para establecer el significado de los hechos y fenómenos, hacia los que se dirige el interés científico para encontrar, demostrar y aportar un conocimiento. (Cepeda A. , 2012, pág. 85)

### 5.02.01 Investigación Cuantitativa

El diseño de la investigación cuantitativa constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas.

En ocasiones, a estos experimentos se los denomina ciencia verdadera y emplean medios matemáticos y estadísticos tradicionales para medir los resultados de manera concluyente. (ANCHUNDIA, 2011, pág. 92)

#### **Análisis:**

La utilización de esta metodología es necesaria ya que se debe ejecutar métodos de evaluación para determinar niveles de satisfacción, motivación y desempeño y estos deben ser reflejados en datos estadísticos para poder apreciar sus resultados.

---

### 5.02.02 Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa, también llamada interpretativa, es la alternativa más expedita de los investigadores sociales para interpretar y comprender la realidad social circundante.

El cual proporciona información detallada acerca de elementos conceptuales y metodológicos básicos de la investigación cualitativa, en el marco del paradigma interpretativo. (ANCHUNDIA, 2011, pág. 98)

#### **Análisis:**

Considerada la más importante ya que determina datos de investigación que ayuda a interpretar resultados de acuerdo a las vivencias reales es decir casos observables que contribuyan a la investigación.

### 5.02.03 Investigación Descriptiva

Conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. Por ejemplo, la búsqueda de la enfermedad más frecuente que afecta a los niños de una ciudad. El lector de la investigación sabrá qué hacer para prevenir esta enfermedad, por lo tanto, más personas vivirán una vida sana.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (SALAZAR, 2008, pág. 124)

---

### **Análisis:**

En base a esta investigación se puede obtener argumentos de acuerdo a procesos, personas o vivencias reales que ayudan a descubrir resultados verídicos que determinan el impacto que genera cada situación conforme a todo lo que lo rodea, es decir que se descubre información en base a la observación directa y participativa.

#### **5.02.04 Investigación Histórica**

El método de investigación histórica es el analítico-sintético. Es indispensable que en el estudio de las cuestiones históricas se analicen los sucesos descomponiéndolos en todas sus partes para conocer sus posibles raíces económicas, sociales, políticas, religiosas o etnográficas y partiendo de este análisis llevar a cabo la síntesis que reconstruya y explique el hecho histórico. (PONCE, 2012, pág. 76)

### **Análisis:**

En base a datos históricos se puede determinar variables importantes que sirven como punto de partida para adquirir y descubrir nuevos conocimientos y a la vez estos pueden ser comparados con los actuales y así determinar cambios que ha sufrido durante el tiempo.

---

### 5.02.05 Técnicas de la Investigación

Conjunto de técnicas e instrumentos que sirven para determinar acciones ideologías de las personas (VANEGAS, 2014, pág. 195)

#### 5.02.05.01 entrevista.

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta. (AMADOR, 2011, pág. 89)

#### **Análisis:**

Esta técnica será aplicara solo a medios altos como son: supervisor, gerente y junta de accionistas la finalidad es obtener un criterio de cada uno de acuerdo a la problemática e implementación para determinar diferentes puntos de vista.

---

#### **5.02.05.02 encuesta.**

La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. (Torres, 2012, pág. 123)

#### **Análisis:**

Esta técnica se la aplicara al cliente interno es decir a los empleados y trabajadores de la empresa, para conocer sus diferentes necesidades, inquietudes y poder apreciar el nivel de satisfacción y afectación que sufrirán con esta implementación

#### **5.02.05.03 universo.**

En estadística es el nombre específico que recibe particularmente en la investigación social la operación dentro de la delimitación del campo de investigación que tienen por objeto la determinación del conjunto de unidades de observaciones del conjunto de unidades de observación que van a ser investigadas. (Cepeda A. , 2012, pág. 23)

##### **5.02.05.03.01 Población**

Llamado también universo colectivo, es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica común. Una población puede ser finita o infinita. (NUÑEZ, 2012, pág. 165)

#### 5.02.05.03.02 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población debe ser representativa, adecuada y valida en la que determina un cierto número de personas segmentadas (Andrade, 2011, pág. 67)

#### **Formula de muestra**

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 Z^2}$$

**Tabla 8 Población Total de Lavandería Alemana**

|                         |             |
|-------------------------|-------------|
| Total población         | 20 personas |
| Personal Administrativo | 2 personas  |
| Personal Financiero     | 1 persona   |
| Personal operativo      | 17 personas |

Elaborado por: Mishel Fuentes

### 5.02.06 Modelo de Encuesta

#### Modelo de Encuesta para la Empresa Lavandería Alemana

Objetivo:

El objetivo de esta encuesta es determinar la viabilidad de la implementación de un departamento de talento humano, obteniendo información óptima para desarrollar estrategias eficientes en función de un mejoramiento continuo dentro de la empresa.

Instrucciones:

Elija una sola respuesta, no realice borrones, responder con sinceridad.

1.- Califique el nivel de satisfacción que tiene usted en su puesto de trabajo

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

2.- Califique la relación que mantiene con su inmediato superior

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

3.- Está satisfecho con las oportunidades laborales

SI.....

NO.....

4.- Está de acuerdo en que los trabajadores necesitan ser capacitados

SI.....

NO.....

5.- Cree usted que tiene futuro laboral en esta empresa

SI.....

NO.....

6.- Califique el ambiente laboral de su área de trabajo

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

7.- Califique usted la relación que mantiene con propietarios de la empresa

Buena ( )

Mala ( )

Regular ( )

8.- Califique la satisfacción de su horario de trabajo establecido

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

9.- Conoce usted sobre la importancia de manejar los equipos de seguridad otorgados por la empresa

SI.....

NO.....

10.- Si usted tuviera una oferta laboral con un rango salarial superior a este dejaría la empresa

SI.....

NO.....

**GRACIAS POR SU COLABORACION SU OPINIÓN EN ESTA EMPRESA ES  
IMPORTANTE**

---

### 5.02.07 Modelo de la entrevista

#### Modelo de Entrevista

Objetivo:

El objetivo de esta entrevista es determinar la viabilidad de la implementación de un departamento de talento humano, obteniendo información óptima para desarrollar estrategias eficientes en función de un mejoramiento continuo dentro de la empresa.

- 1.- ¿Cree usted Sra. Jenny Caisatoa que su empresa necesita un departamento de talento humano y por qué?
- 2.- ¿Mantiene usted algún tipo de presupuesto o limitación financiera para el desarrollo de este proyecto?
- 3.- ¿Estaría dispuesto a escuchar y tomar en cuenta la disconformidad del área operativa?
- 4.- En su planificación empresarial. ¿Está tomado en cuenta el crecimiento de nuevas plazas de trabajo?
- 5.- Sra. Jenny Caisatoa de una escala del uno al diez califique la participación y ayuda que brindaría al autor para la implementación del departamento de talento humano.

### 5.02.08 Tabulación y análisis de datos

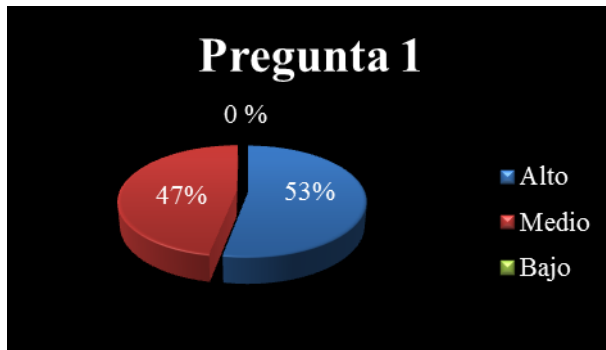
1.-¿ Califique el nivel de satisfacción que tiene usted en su puesto de trabajo?

**Tabla 9 Pregunta 1**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Alto     | 9      | 53  |
| Medio    | 8      | 47  |
| Bajo     | 0      | 0   |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 2 Pregunta 1**



Elaborado por: Mishel Fuentes

**Análisis:**

Considerando las cifras arrojadas se puede determinar que el 53% de los empleados tiene un nivel de satisfacción muy elevado con respecto a su puesto de trabajo, por otro lado el 47% restantes consideran una calificación media es decir que no se encuentran completamente satisfechos realizando la actividad encomendada

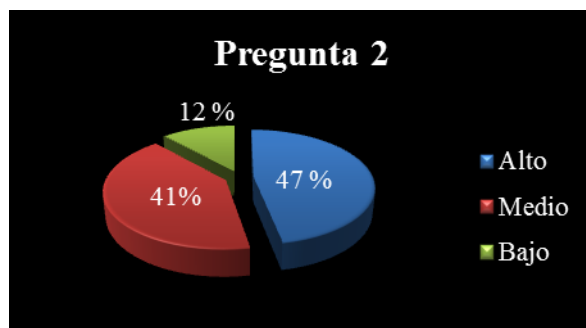
2.- ¿Califique la relación que mantiene con su inmediato superior?

**Tabla 10 Pregunta 2**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Alto     | 8      | 47  |
| Medio    | 7      | 41  |
| Bajo     | 2      | 12  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 3 Pregunta 2**



Elaborado por: Mishel Fuentes

**Análisis:**

De acuerdo al resultado arrojado en esta encuesta el 47% y 41% del personal mantiene una relación muy amena con su inmediato superior esta ponderación se basa en la calificación de alta y medio, es decir que están satisfechos y conformes con el trato recibido, mientras que el 12% de los empleados consideran que su relación diaria laboral no es adecuada.

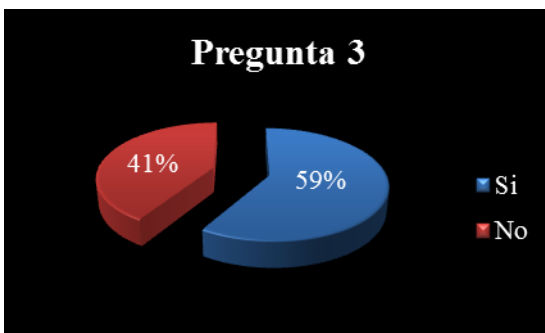
### 3.- ¿Está satisfecho con las oportunidades laborales?

**Tabla 11 Pregunta 3**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Si       | 10     | 59  |
| No       | 7      | 41  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 4 Pregunta 3**



Elaborado por: Mishel Fuentes

#### Análisis:

En esta pregunta se determina si el personal se encuentra satisfecho con las oportunidades labores ofrecidas con la empresa una parte si se encuentra satisfecho el 59%, pero el 41% considera que no es satisfactoria las ofertas ofrecidas esto puede ser porque no se encuentran a gusto con las actividades desempeñadas.

4.- Está de acuerdo en que los trabajadores necesitan ser capacitados

**Tabla 12 Pregunta 4**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Si       | 10     | 59  |
| No       | 7      | 41  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 5 Pregunta 4**



Elaborado por: Mishel Fuentes

**Análisis:**

De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que los trabajadores consideran importante él se capacitados un 59% así lo afirma, mientras que la parte sobrante no lo considera muy necesario esto puede suceder porque no cuentan con la inducción necesaria de la importancia de una capacitación es por lo tanto que la rechazan sin conocer sus beneficios.

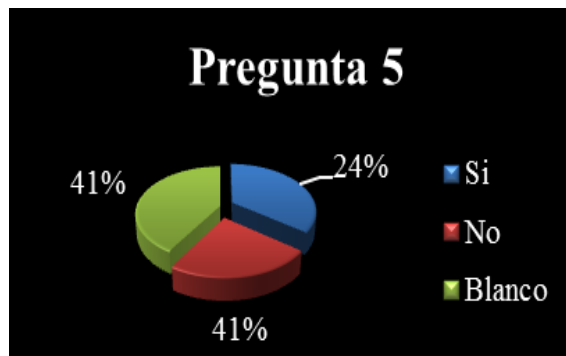
5.- Cree usted que tiene futuro laboral en esta empresa

**Tabla 13 Pregunta 5**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Si       | 6      | 35  |
| No       | 4      | 24  |
| Blanco   | 7      | 41  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 6 Pregunta 5**



Elaborado por: Mishel Fuentes

**Análisis:**

En el resultado de esta pregunta se puede determinar que el mayor porcentaje se centra en el 41% de los empleados, que se abstienen de responder lo que quiere decir que no mantienen seguridad de permanencia en la empresa, al contrario el 35% considera que si tiene futuro laboral y el 24% de los trabajadores afirma que no tiene futuro laboral de crecimiento empresarial.

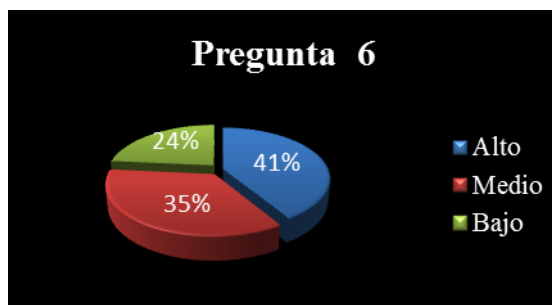
## 6.- Califique el ambiente laboral de su área de trabajo

**Tabla 14 Pregunta 6**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Alto     | 7      | 41  |
| Medio    | 6      | 35  |
| Bajo     | 4      | 24  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 7 Pregunta 6**



Elaborado por: Mishel Fuentes

### Análisis:

Un 24% de los trabajadores considera que el ambiente laboral es bajo es decir que no se encuentran en un adecuado ambiente de desempeño diario, a consideración del 35% que considera que es un ambiente laboral medio, es decir que es aceptable pero no idóneo y un 41% del total de trabajadores escogió la alternativa de ambiente laboral alto es decir, que menos de la mitad de los trabajadores está conforme con el desarrollo en equipo.

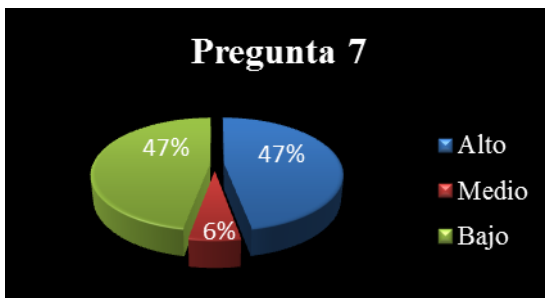
7.- Califique usted la relación que mantiene con propietarios de la empresa

**Tabla 15 Pregunta 7**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Alto     | 8      | 47  |
| Medio    | 1      | 6   |
| Bajo     | 8      | 47  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 8 Pregunta 7**



Elaborado por: Mishel Fuentes

**Análisis:**

En los resultados obtenidos el 47% de trabajadores mantiene una excelente relación con los propietarios de la empresa, pero el mismo porcentaje el 47% menciona que su nivel de relación es bajo y tan solo un trabajador tiene una relación intermedia con los propietarios.

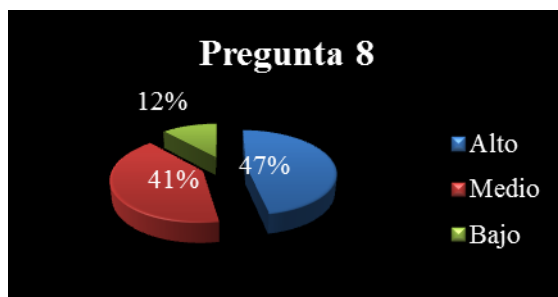
## 8.- Califique la satisfacción de su horario de trabajo establecido

**Tabla 16 Pregunta 8**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Alto     | 8      | 47  |
| Medio    | 7      | 41  |
| Bajo     | 2      | 12  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 9 Pregunta 8**



Elaborado por: Mishel Fuentes

### Análisis:

El 47% de los trabajadores se encuentra complacido con el horario que mantiene con la empresa mientras que el 41% desearía que los horarios no fueran tan extensos y el 12% no está de acuerdo con el horario de trabajo.

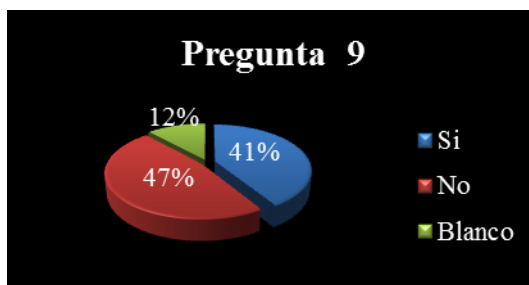
9.- Conoce usted sobre la importancia de manejar los equipos de seguridad otorgados por la empresa

**Tabla 17 Pregunta 9**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Si       | 7      | 41  |
| No       | 8      | 47  |
| Blanco   | 2      | 12  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 10 Pregunta 9**



Elaborado por: Mishel Fuentes

**Análisis:**

El 47% equivalente al mayor porcentaje afirma no conocer la importancia de la utilización de los equipos de seguridad otorgados por la empresa mientras que el 41% afirma si conocerlos, determinando la necesaria capacitación acerca de los equipos de seguridad

10.- Si usted tuviera una oferta laboral con un rango salarial superior a este dejaría la empresa

**Tabla 18 Pregunta 10**

| Variable | Número | %   |
|----------|--------|-----|
| Si       | 9      | 53  |
| No       | 2      | 12  |
| Blanco   | 6      | 35  |
| Total    | 17     | 100 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**Gráfico 11 Pregunta 10**



Elaborado por: Mishel Fuentes

**Análisis:**

El porcentaje de abandono del trabajo por un incremento en el rango salarial es de 53% esto nos quiere decir que los trabajadores no se encuentran satisfechos por la remuneración salarial y por ende la desmotivación incrementa y como consecuencia provoca la desvinculación del personal.

---

Entrevista:

1.- ¿Cree usted Sra. Jenny Caisatoa que su empresa necesita un departamento de talento humano y por qué?

*Si considero que sí, la razón porque has sido varios años que en los cuales nosotros hemos contratado varias personas muchas veces sin conocerlas, sin obtener información apropiada de ellos y las consecuencias no han sido favorables, básicamente por esa razón.*

2.- ¿Mantiene usted algún tipo de presupuesto o limitación financiera para el desarrollo de este proyecto?

*Por el momento no contamos con el presupuesto, podríamos conversar y mirar para el futuro, para el próximo año, la implementación ayudaría muchísimo en el ámbito de contratación ya que al ingreso del personal no hemos encontrado con situaciones problemáticas.*

3- ¿Estaría dispuesto a escuchar y tomar en cuenta la disconformidad del área operativa?

*Si sería importante conocer el criterio que tienen, sobre todo con las personas antiguas que laboran en esta empresa*

---

4.- En su planificación empresarial. ¿Está tomado en cuenta el crecimiento de nuevas plazas de trabajo?

*No se ha conversado del tema ya que esta empresa es familiar siempre se requiere el apoyo de todo el grupo y por cuestiones dentro del trabajo no ha podido discutir el tema.*

5.- Sra. Jenny Caisatoa de una escala del uno al diez califique la participación y ayuda que brindaría al autor para la implementación del departamento de talento humano.

*Colaboraríamos y la calificación que le daríamos sería un nueve ya que consideramos que esta propuesta si nos beneficia en todas la reas de la empresa.*

## 5.03 Desarrollo

### 5.03.01 Cuantificación del proceso

**ORGANIZACIÓN:** Lavandería Alemana

**MACROPROCESO:** Departamento Administrativo

**PROCESO:** Implementación de un Departamento de Talento Humano

|    |         |     |                       |   |   |   |   | PROCESO ACTUAL                       |                      |              |
|----|---------|-----|-----------------------|---|---|---|---|--------------------------------------|----------------------|--------------|
| No | VA real |     | NVA si valor agregado |   |   |   |   | ACTIVIDAD                            | Tiempos<br>min/horas | Costos<br>\$ |
|    | VAC     | VAE | D                     | M | E | I | A |                                      |                      |              |
| 1  |         | 1   |                       |   |   |   |   | Capacitación sobre trabajo en equipo | 3                    | \$ 250,00    |
| 2  | 1       |     |                       |   |   |   |   | Planificación para la capacitación   | 3                    | \$ 6,69      |
| 3  |         |     |                       |   | 1 |   |   | Recepción y selección de carpetas    | 6                    | \$ 13,38     |
| 4  |         |     |                       |   |   |   | 1 | Entrevista con aspirantes            | 2                    | \$ 4,46      |
| 5  |         |     |                       |   |   |   | 1 | Inducción al personal de ingreso     | 1                    | \$ 2,23      |
| 6  |         | 1   |                       |   |   |   |   | Contratación al personal             | 1                    | \$ 2,23      |
| 7  |         |     |                       | 1 |   |   |   | Planificación de días libres         | 1                    | \$ 2,23      |
| 8  |         |     |                       |   |   |   | 1 | Rangos para bonificaciones Navidad   | 1                    | \$ 2,23      |
| 9  |         |     |                       |   |   |   | 1 | Registro de asistencia               | 1                    | \$ 2,23      |
| 10 |         |     |                       |   |   |   | 1 | Archivación de documentos            | 3                    | \$ 6,69      |
| 11 |         | 1   |                       |   |   |   |   | Proceso de nómina                    | 5                    | \$ 11,15     |
| 12 |         | 1   |                       |   |   |   |   | Registro para pagos en el IESS       | 1                    | \$ 2,23      |
| 13 |         |     |                       |   |   |   | 1 | Solicitud para adelantos monetarios  | 6                    | \$ 13,38     |
|    | 1       | 4   | 0                     | 1 | 1 | 0 | 6 |                                      | 34                   | \$ 319,13    |

Elaborado por: Mishel Fuentes

**ORGANIZACIÓN:** Lavandería Alemana

**MACROPROCESO:** Departamento Administrativo

**PROCESO:** Implementación de un Departamento de Talento Humano

|    |         |     |                       |   |   |   |   | PROCESO MEJORADO                                                    |                   |           |
|----|---------|-----|-----------------------|---|---|---|---|---------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|
| No | VA real |     | NVA si valor agregado |   |   |   |   | ACTIVIDAD                                                           | Tiempos min/horas | Costos \$ |
|    | VAC     | VAE | D                     | M | E | I | A |                                                                     |                   |           |
| 1  |         | 1   |                       |   |   |   |   | Análisis de Funciones y Actividades de la Empresa                   | 5                 | \$ 11,15  |
| 2  |         |     |                       |   |   |   | 1 | Descripción de Cargos y Asignación de Funciones Optimas             | 3                 | \$ 6,69   |
| 3  |         |     |                       |   | 1 |   |   | Levantamiento de Información procesos de reclutamiento              | 4                 | \$ 8,92   |
| 4  | 1       |     |                       |   |   |   |   | Diseño de un sistema de capacitación                                | 4                 | \$ 8,92   |
| 5  |         | 1   |                       |   |   |   |   | Evaluación de perfiles de desempeño                                 | 5                 | \$ 11,15  |
| 6  |         | 1   |                       |   |   |   |   | Estructuración del proceso de selección de personal                 | 4                 | \$ 8,92   |
| 7  |         |     |                       |   |   |   | 1 | Estructuración del sistema de inducción y contratación del personal | 10                | \$ 22,30  |
| 8  |         |     |                       |   |   | 1 |   | Desarrollo de proceso de cancelación nomina                         | 3                 | \$ 6,69   |
| 9  |         |     |                       |   |   | 1 |   | Desarrollo de comisiones , bonificaciones y horas extras            | 2                 | \$ 4,46   |
| 10 | 1       |     |                       |   |   |   |   | Desarrollo de un sistema motivacional                               | 9                 | \$ 20,07  |
| 11 |         | 1   |                       |   |   |   |   | Diseño de un sistema de desarrollo organizacional                   | 10                | \$ 22,30  |
| 12 |         | 1   |                       |   |   |   |   | Diseño de un sistema de salud ocupacional                           | 10                | \$ 22,30  |
| 13 |         |     |                       | 1 |   |   |   | Elaboración y presentación de informes                              | 2                 | \$ 4,46   |
|    | 2       | 5   | 0                     | 1 | 1 | 2 | 2 |                                                                     | 71                | \$ 158,33 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

### 5.03.02 Resumen del proceso

| <b>ORGANIZACIÓN: Lavandería Alemana</b>                              |                        |               |              |             |                  |             |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|--------------|-------------|------------------|-------------|
| <b>MACROPROCESO: Departamento Administrativo</b>                     |                        |               |              |             |                  |             |
| <b>PROCESO : Implementación de un Departamento de Talento Humano</b> |                        |               |              |             |                  |             |
|                                                                      |                        | TIEMPO ACTUAL |              |             |                  |             |
|                                                                      |                        | CANT.         | TIEMPO HORAS | TIEMPO %    | COSTO\$          | COSTO%      |
| VAC                                                                  | VALOR AGREGADO CLIENTE | 1             | 3            | 0,09        | \$ 6,69          | 0,02        |
| VAE                                                                  | VALOR AGREGADO EMPRESA | 4             | 10           | 0,29        | \$ 265,61        | 0,83        |
| D                                                                    | DESARROLLO             | 0             | 0            | -           | \$ -             | 0,00        |
| E                                                                    | ESPERA                 | 1             | 6            | 0,18        | \$ 13,38         | 0,04        |
| M                                                                    | MOVIMIENTO             | 1             | 1            | 0,03        | \$ 2,23          | 0,01        |
| I                                                                    | INSPECCION             | 0             | 0            | -           | \$ -             | 0,00        |
| A                                                                    | ACTIVIDAD              | 6             | 14           | 0,41        | \$ 31,22         | 0,10        |
| <b>TT</b>                                                            | <b>TOTAL</b>           | <b>13</b>     | <b>34</b>    | <b>1,00</b> | <b>\$ 319,13</b> | <b>1,00</b> |

Elaborado por: Mishel Fuentes

| <b>ORGANIZACIÓN: Lavandería Alemana</b>                             |                        |                 |              |             |               |             |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|--------------|-------------|---------------|-------------|
| <b>MACROPROCESO: Departamento Administrativo</b>                    |                        |                 |              |             |               |             |
| <b>PROCESO: Implementación de un Departamento de Talento Humano</b> |                        |                 |              |             |               |             |
|                                                                     |                        | TIEMPO MEJORADO |              |             |               |             |
|                                                                     |                        | CANT.           | TIEMPO HORAS | TIEMPO %    | COSTO\$       | COSTO%      |
| VAC                                                                 | VALOR AGREGADO CLIENTE | 2               | 13           | 0,18        | \$ 28,99      | 0,18        |
| VAE                                                                 | VALOR AGREGADO EMPRESA | 5               | 34           | 0,48        | \$ 75,82      | 0,48        |
| D                                                                   | DESARROLLO             | 0               | 0            | -           | \$ -          | -           |
| E                                                                   | ESPERA                 | 1               | 4            | 0,06        | \$ 8,92       | 0,06        |
| M                                                                   | MOVIMIENTO             | 1               | 2            | 0,03        | \$ 4,46       | 0,03        |
| I                                                                   | INSPECCION             | 2               | 5            | 0,07        | \$ 11,15      | 0,07        |
| A                                                                   | ACTIVIDAD              | 2               | 13           | 0,18        | \$ 28,99      | 0,18        |
| <b>TT</b>                                                           | <b>TOTAL</b>           | <b>13</b>       | <b>71</b>    | <b>1,00</b> | <b>158,33</b> | <b>1,00</b> |

Elaborado por: Mishel Fuentes

#### **5.04 Análisis costo beneficio**

A partir de los resultados que se obtiene por medio de la cuantificación y resumen de procesos se puede determinar que las estrategias establecidas en forma empírica dentro de la empresa son actividades obsoletas que no generan resultados o productividad, con el proceso mejorado se incluyen procesos asertivos que permitirán la innovación de actividades y mitigara tiempos muertos y la duplicidad de funciones y actividades.

Al finalizar este análisis se aprecia que el número de horas empleadas para este proceso es de 34 horas con un costo comprendido de \$ 319,13. Comparando este tiempo con el costo mejorado es de 71 horas y su costo es de \$158,53. El número de horas empleadas para la estructuración del departamento de talento humano sobrepasa al actual con 37 horas, ya que estos procesos serán estructurados e iniciados desde cero por el levantamiento de información e incorporados para que exista el desarrollo y crecimiento del capital humano.

Esta estructuración se la realizara con todos los puestos dentro de la organización designando funciones de cargos y actividades de la empresa, levantamiento de información procesos de reclutamiento, diseño de un sistema de capacitación, evaluación de perfiles de desempeño, estructuración del proceso de selección de personal, estructuración del sistema de inducción y contratación del personal, desarrollo de proceso de cancelación nomina, desarrollo de comisiones ,

---

bonificaciones y horas extras, desarrollo de un sistema motivacional y diseño de un sistema de desarrollo organizacional.

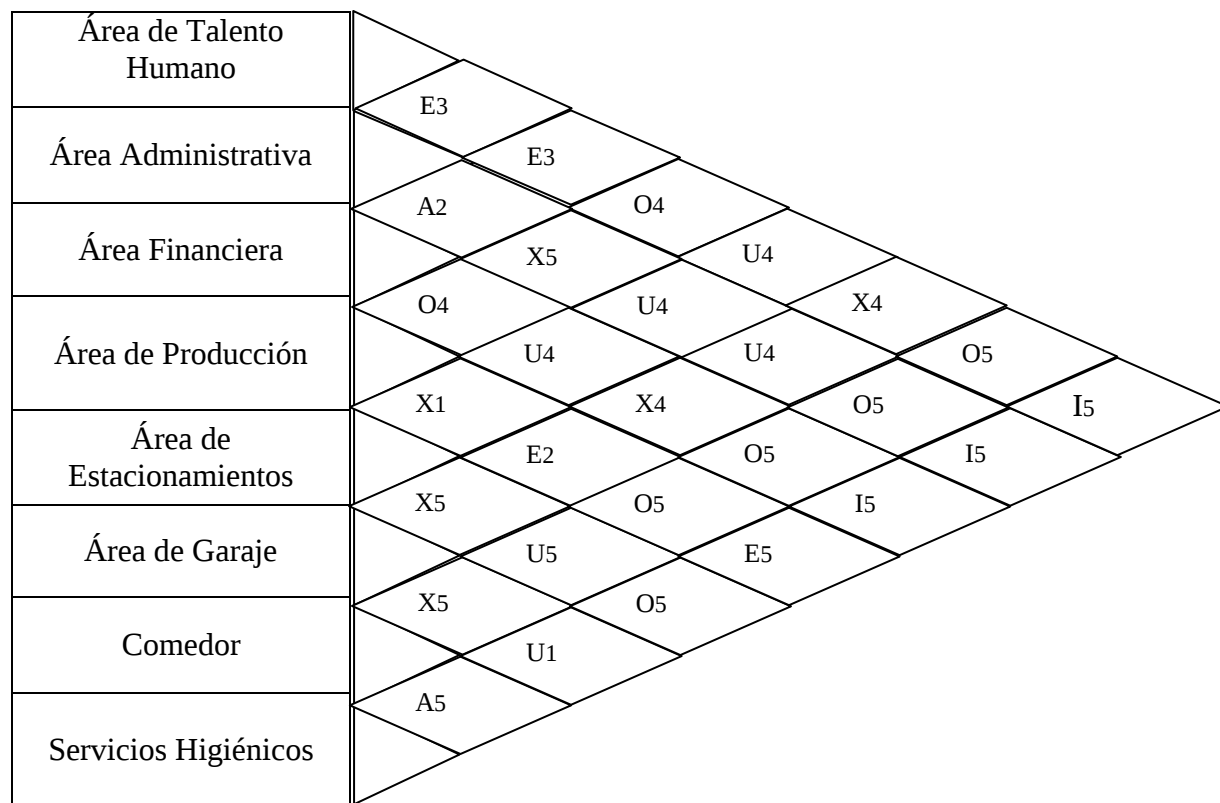
Estas actividades son las evaluadas de acuerdo al número de horas que se empleara para su desarrollo. A si se puede apreciar en el resumen de proceso que se implementara en un 86% la productividad de la empresa con la implementación de un departamento de Talento Humano

## 5.05 Distribución de la plata (Lay-Out)

Tabla 19 Equivalencia

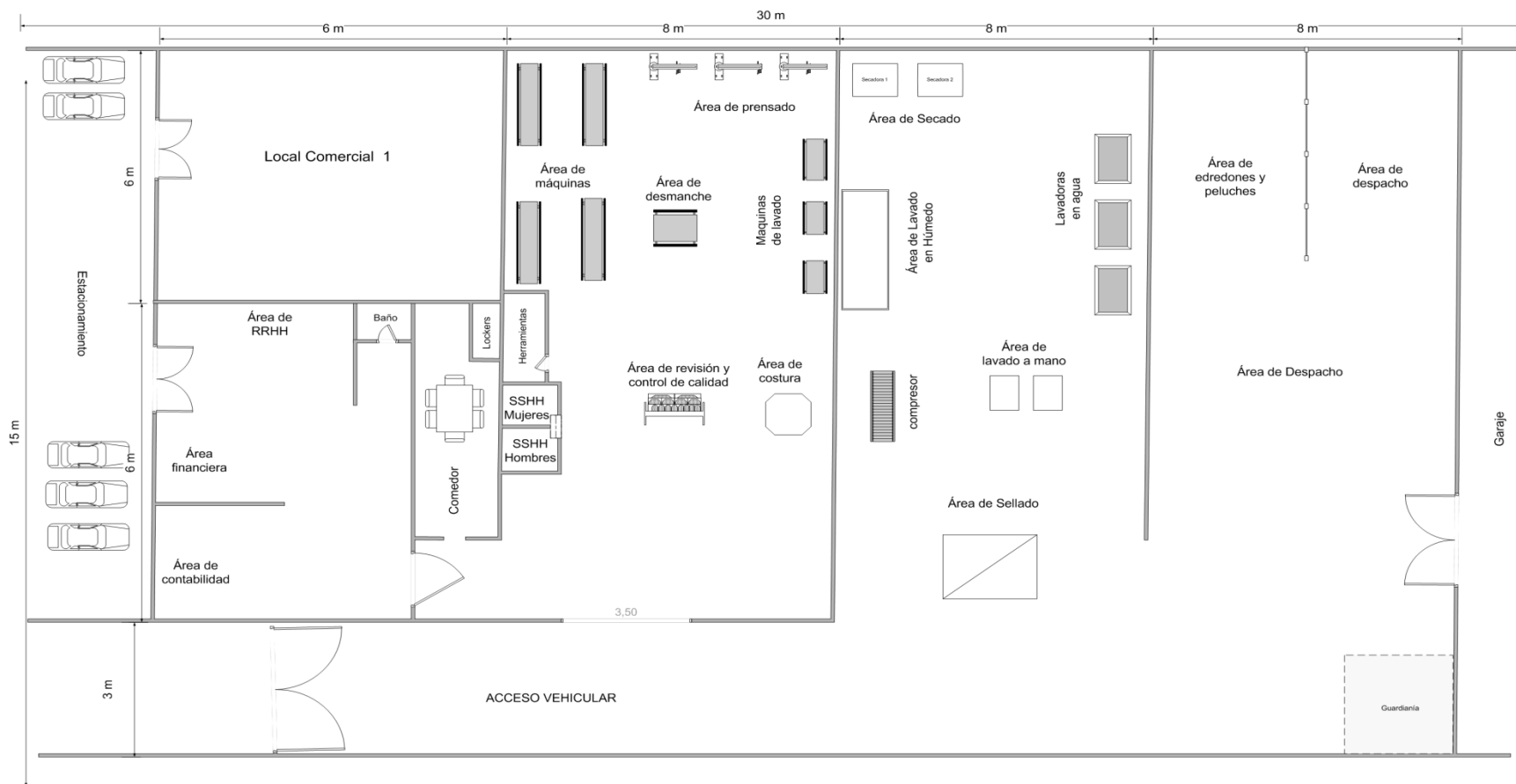
| CODIGO | PRIORIDAD DE CERCANIA     |
|--------|---------------------------|
| A      | Absolutamente necesario   |
| E      | Especialmente necesario   |
| I      | Importante que este cerca |
| O      | Cercanía ordinaria        |
| U      | Cercanía sin importancia  |
| X      | Cercanía sin importancia  |

Elaborado por: Mishel Fuentes



Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)  
Elaborado por: Mishel Fuentes

### 5.05.01 Distribución de la planta



Fuente: Estudio de Campo (Lavandería Alemana)  
Elaborado por: Mishel Fuentes

#### 5.05.01.01 DESCRIPCION:

##### Área de RRHH

- El Área de RRHH se debe ubicar especialmente cerca con la administración ya que manejan flujo interno en la empresa y es más sencillo optimizar tiempo.
- El Área de RRHH se debe ubicar cerca con el Área financiera ya que manejan flujo interno en la empresa por que van de la mano.
- El Área de RRHH tiene con una cercanía sin importancia con respecto a los estacionamientos por seguridad
- El Área de RRHH tiene una cercanía indeseable con el garaje por seguridad las dos áreas están totalmente separadas por la distribución de la empresa.
- El Área de RRHH mantiene una cercanía ordinaria con respecto al comedor debido a la seguridad

## 5.06 Organigrama

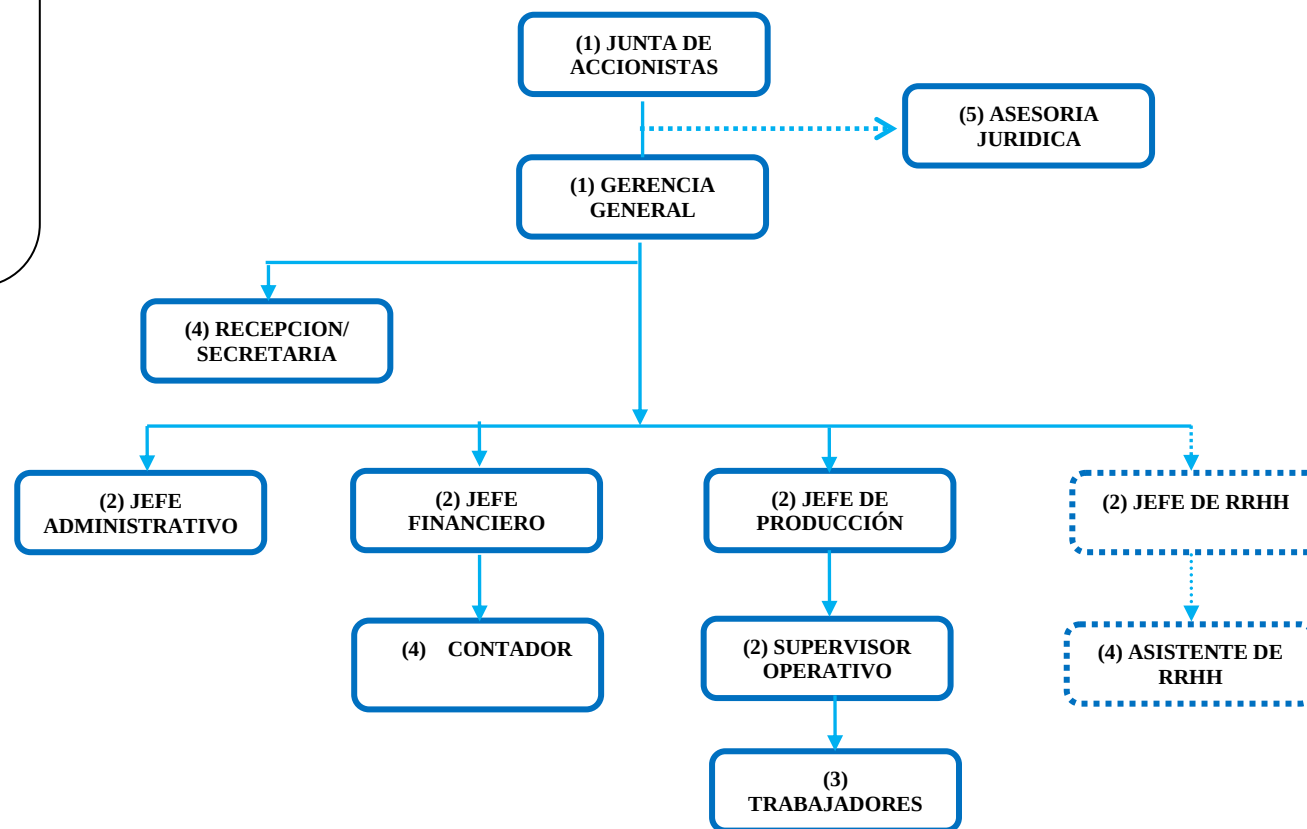
### NOMENCLATURA

1 NIVEL LEGISLATIVO  
2 NIVEL EJECUTIVO  
3 NIVEL OPERATIVO  
4 NIVEL DE APOYO  
5 NIVEL DE ASESORIA

### SIMBOLOGÍA LINEAS

( 1 ) NIVEL DE JERARQUIA  
( -- ) EQUIVALENCIA  
( - - - ) CARGOS OCASIONALES

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LAVANDERIA ALEMANA



Elaborado por: Mishel Fuentes

## **5.07 Gestión Del talento Humano**

### **5.07.01 Reclutamiento del personal**

Es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretende llenar. Para que el reclutamiento sea exitoso debe atraer un contingente suficiente de candidatos para abastecer de manera adecuada el proceso de selección. (Chiavenato, 1997, pág. 157)

#### **5.07.01.01 Reclutamiento Interno**

Se lleva a cabo entre los funcionarios de la misma empresa que cumplan con los requisitos del puesto vacante. (Chiavenato, 1997, pág. 164)

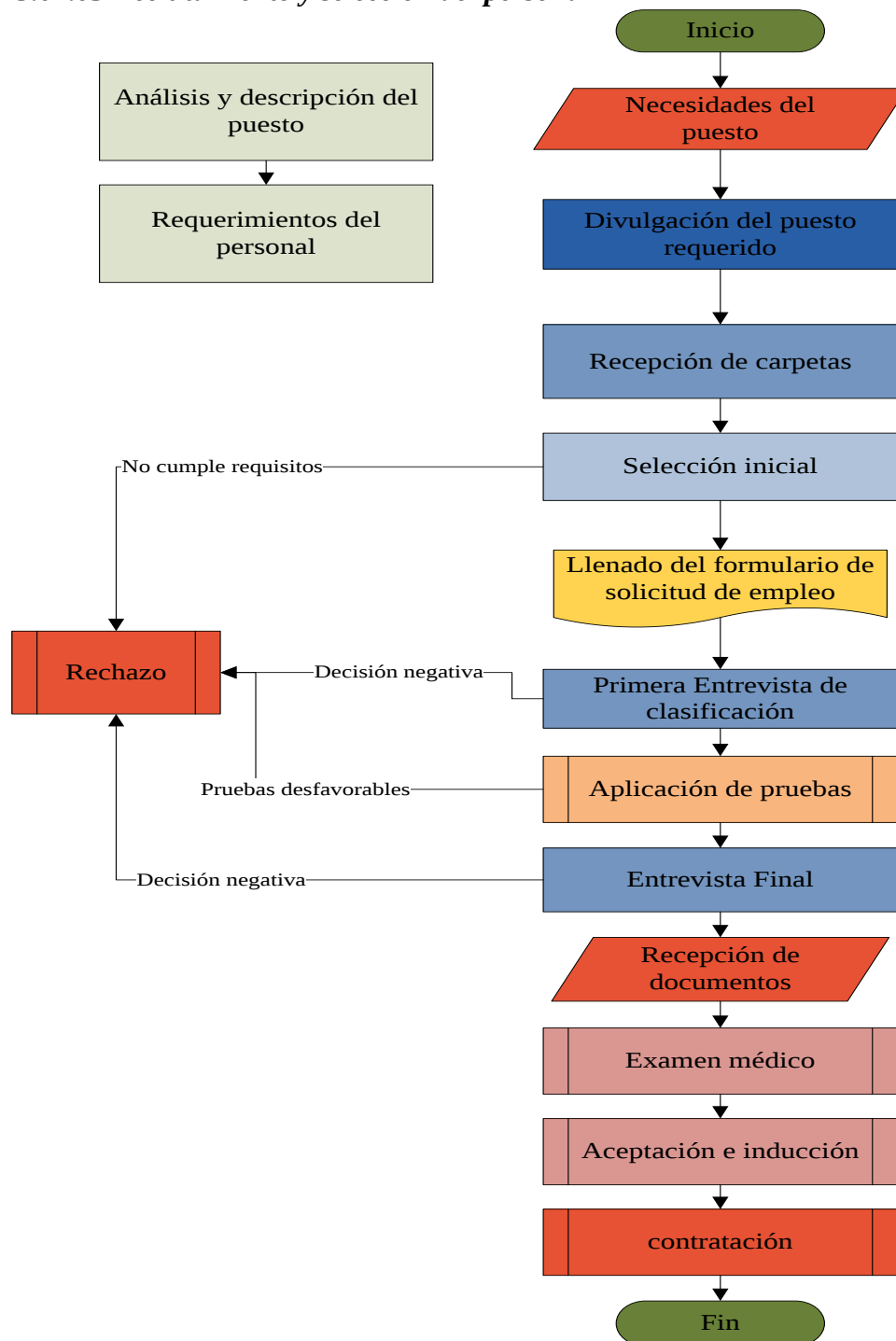
#### **5.07.01.02 Reclutamiento externo**

Se lleva a cabo con personas que cumplan los requisitos del puesto vacante y que no mantengan relación directa con la empresa. (Chiavenato, 1997, pág. 165)

### **5.07.02 Selección del personal**

Es escoger y clasificar entre los candidatos reclutados aquellos que tengas más probabilidades de adecuarse al puesto y desempeñarlo de acuerdo a las necesidades de la organización. (Chiavenato, 1997, pág. 189)

### 5.07.03 Reclutamiento y selección del personal



Elaborado por: Mishel Fuentes

### 5.08 Proceso de capacitación

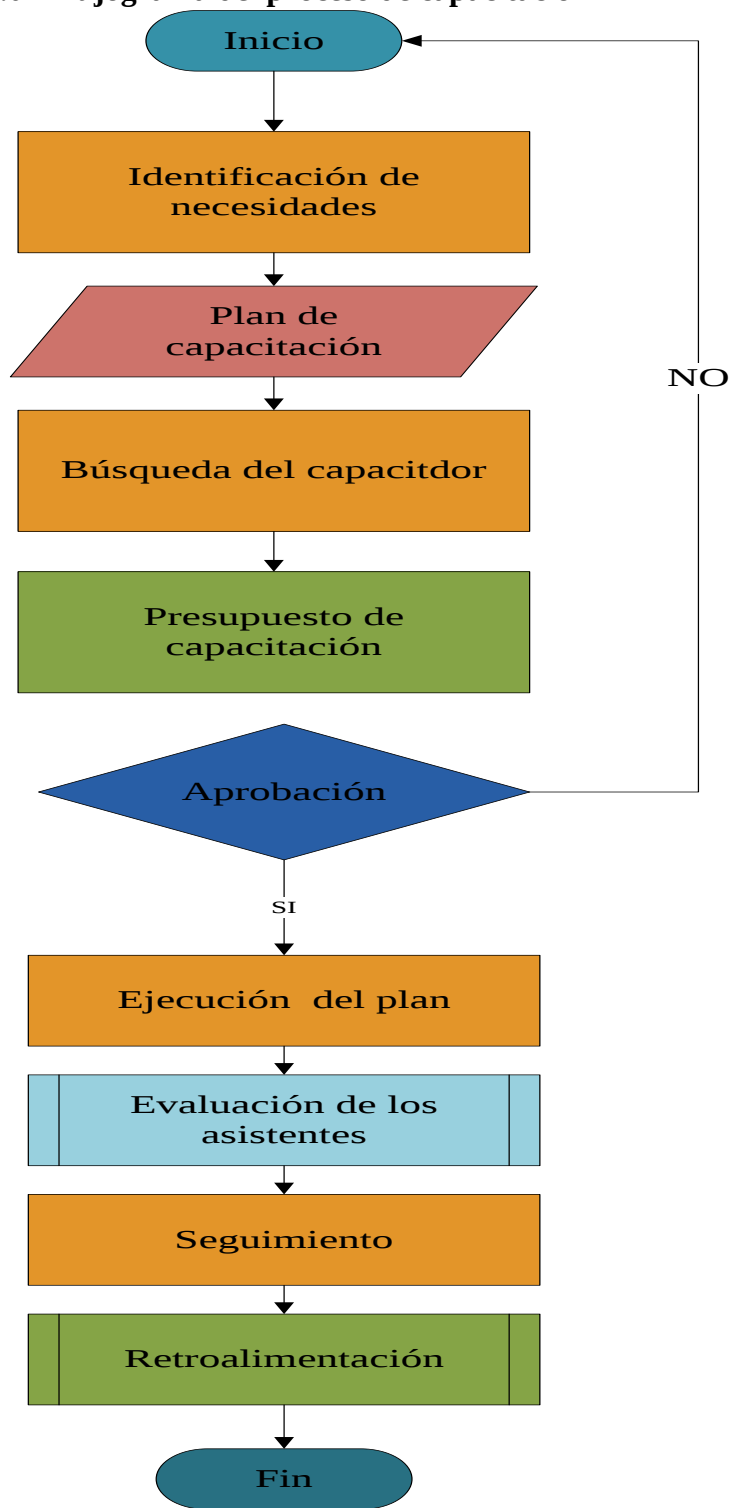
Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos están ubicados a corto plazo, son restringidos e inmediatos y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio del puesto, preparándole adecuadamente para él. Se imparten en las empresas o en organizaciones especializadas en capacitación.

El contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio de la conducta que son:

- Desarrollo de habilidades: las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o posibles funciones futuras
- Modificación de actitud: se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores
- Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar dirigida a incrementar el nivel de abstracción y la concepción de ideas y filosofías para facilitar la aplicación de conceptos. (Chiavenato, 1997, pág. 286)

### 5.08.01 Flujograma del proceso de capacitación



Elaborado por: Mishel Fuentes

### 5.09 Evaluación de Desempeño

Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización. Los sistemas de evaluación debe estar directamente relacionada con el puesto y ser prácticos y confiables. Es necesario que tengan niveles de medición o estándares completamente verificables. Por directamente relacionados con el puesto se entiende que el sistema califica únicamente elementos de importancia vital para obtener el éxito en el puesto. Si la evaluación no se relaciona con el puesto, carece de validez. Se entiende que la evaluación es practica cuando es comprendida por evaluadores y evaluados.

La importancia de la evaluación del desempeño es que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, detecta las necesidades de capacitación, detecta los errores en diseño del puesto y ayuda a observar la existencia de problemas personales que afecten a la apersona. (Chiavenato, 1997, pág. 234)

#### 5.09.01 Evaluación de 360°

Es un sistema para evaluar desempeño y resultados, en el que participan otras personas que conocen al evaluado, es un instrumento muy versátil que conforme las empresas puede ser aplicado a muchos otros aspectos dentro de la

organización. Es una manera sistematizada de obtener opiniones, de diferentes personas, respecto al desempeño de un colaborador en particular, de un departamento o de una organización, ello permite que se utilice de muy diferentes maneras para mejorar el desempeño maximizando los resultados integrales de la empresa. (Chiavenato, 1997, pág. 242)

### APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS

|                                    |                                                     |  |              |  |             |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------|--|--------------|--|-------------|
| <b>Nombre del evaluado</b>         | <b>Puesto del evaluado</b>                          |  |              |  |             |
| <i>Escribir nombre y apellidos</i> | <i>Escribir la posición / puesto organizacional</i> |  |              |  |             |
| <b>Nombre de quien evalúa</b>      | <b>Puesto de quien evalúa</b>                       |  |              |  |             |
| <i>Escribir nombre y apellidos</i> | <i>Escribir la posición / puesto organizacional</i> |  |              |  |             |
| <b>Fecha</b>                       | <b>Sup.</b>                                         |  | <b>Igual</b> |  | <b>Inf.</b> |
| <i>dd/mm/aaaa</i>                  | <b>Indicar con una "X" el nivel organizacional</b>  |  |              |  |             |

**La calificación que considere más adecuada.**

| COMUNICACIÓN |                                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b>     | Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.                           |
| <b>4</b>     | Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.                    |
| <b>3</b>     | Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.                                 |
| <b>2</b>     | Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.                                             |
| LIDERAZGO    |                                                                                                                 |
| <b>5</b>     | Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.       |
| <b>4</b>     | Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.           |
| <b>3</b>     | Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad. |
| <b>2</b>     | Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.      |
| <b>1</b>     | Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.                   |
| MOTIVACION   |                                                                                                                 |
| <b>5</b>     | Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.         |
| <b>4</b>     | Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.               |
| <b>3</b>     | Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.                                                             |
| <b>2</b>     | Poca gente esta motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.                      |
| <b>1</b>     | Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.                                              |

| <b>SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA</b> |                                                                                                                  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b>                           | Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva record sin accidentes.                               |
| <b>4</b>                           | Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.      |
| <b>3</b>                           | La inconsistencia en SOL han provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.                |
| <b>2</b>                           | Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.      |
| <b>1</b>                           | La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.   |
| <b>CAPACITACION Y DESARROLLO</b>   |                                                                                                                  |
| <b>5</b>                           | Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras.       |
| <b>4</b>                           | Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.       |
| <b>3</b>                           | Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.                |
| <b>2</b>                           | Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.                                      |
| <b>1</b>                           | Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.                           |
| <b>ACTITUD Y COLABORACION</b>      |                                                                                                                  |
| <b>5</b>                           | En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio. |
| <b>4</b>                           | Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.                               |
| <b>3</b>                           | Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.             |
| <b>2</b>                           | En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.                 |
| <b>1</b>                           | Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.   |
| <b>SOLUCION DE PROBLEMAS</b>       |                                                                                                                  |
| <b>5</b>                           | Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.           |
| <b>4</b>                           | Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.                           |
| <b>3</b>                           | Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.                 |
| <b>2</b>                           | Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.          |
| <b>1</b>                           | La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.                           |
| <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>         |                                                                                                                  |
| <b>5</b>                           | En su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.          |
| <b>4</b>                           | Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.                                |
| <b>3</b>                           | La gente trabaja agusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.                         |
| <b>2</b>                           | Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.                |
| <b>1</b>                           | El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.          |

| CAPACIDAD PERSONAL     |                                                                                                                   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                      | Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.                     |
| 4                      | Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.              |
| 3                      | En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.                   |
| 2                      | Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.   |
| 1                      | Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.                                             |
| COSTOS Y PRODUCTIVIDAD |                                                                                                                   |
| 5                      | El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducción de costos y productivo.  |
| 4                      | Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.               |
| 3                      | Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.                            |
| 2                      | deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.    |
| 1                      | Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productivo. |

**ESTA HOJA ES PARA QUE SEAN  
CAPTURADOS LOS RESULTADOS DE LA  
EVALUACION INDIVIDUAL DE CADA UNO  
DE LOS QUE CALIFICAN**

#### APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS

|                                               |         |                               |
|-----------------------------------------------|---------|-------------------------------|
| <i>Escribir nombre y apellidos</i>            |         |                               |
| <i>Escribir el puesto</i>                     |         |                               |
| Evaluador nivel superior: <b>Jorge López</b>  | Puesto: | <b>Director Comercial</b>     |
| Evaluador nivel igual: <b>Antonio Rinaldi</b> | Puesto: | <b>Gerente Administración</b> |
| Evaluador nivel inferior: <b>Rodrigo Meza</b> | Puesto: | <b>Jefe Mercadotecnia</b>     |
|                                               | Fecha:  | <b>dd/mm/aaaa</b>             |

**\* Anotar calificaciones asignadas por los**

**3 niveles que evaluaron (columnas D,E,F)**

|   |                                                                                              | CALIFICACIONES |       |      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|------|
|   | COMUNICACIÓN                                                                                 | SUP.           | IGUAL | INF. |
| 5 | Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.        |                |       |      |
| 4 | Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos. |                |       |      |
| 3 | Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.              |                |       |      |

Aportar en la gestión del Talento Humano con la implementación y socialización; para determinar las funciones y actividades efectivas que desarrolla un Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Lavandería Alemana ubicada en el Cantón Rumiñahui 2015

|                                    |                                                                                                                                                                   |   |   |   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| 2                                  | Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.                                                                                               |   |   |   |
| 1                                  | Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.                                                                                  | 5 | 2 | 3 |
| <b>LIDERAZGO</b>                   |                                                                                                                                                                   |   |   |   |
| 5                                  | Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.                                                         |   |   |   |
| 4                                  | Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.                                                             |   |   |   |
| 3                                  | Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.                                                   |   |   |   |
| 2                                  | Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.                                                        |   |   |   |
| 1                                  | Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.                                                                     | 3 | 2 | 4 |
| <b>MOTIVACION</b>                  |                                                                                                                                                                   |   |   |   |
| 5                                  | Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.                                                           |   |   |   |
| 4                                  | Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.                                                                 |   |   |   |
| 3                                  | Hay motivacion, aunque no es en todos y no siempre.                                                                                                               |   |   |   |
| 2                                  | Poca gente esta motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.                                                                        |   |   |   |
| 1                                  | Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.                                                                                                | 3 | 4 | 5 |
| <b>SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA</b> |                                                                                                                                                                   |   |   |   |
| 5                                  | La limpieza, orden y seguridad (apego a normas y procedimientos ) en el las areas de trabajo que le corresponden son sobresalientes. Lleva record sin accidentes. |   |   |   |
| 4                                  | Hay limpieza y orden en su/s area/s de trabajo, sin embargo en seguridad se puede mejorar. Lleva buen record sin accidentes.                                      |   |   |   |
| 3                                  | La inconsistencia en la limpieza, orden y seguridad han povocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.                                       |   |   |   |
| 2                                  | Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.                                                       |   |   |   |
| 1                                  | La falta de trabajo en este sentido da muy mala imagen de su/s area/s de trabajo y de igual forma ha habido constantes y serios accidentes.                       | 5 | 5 | 5 |

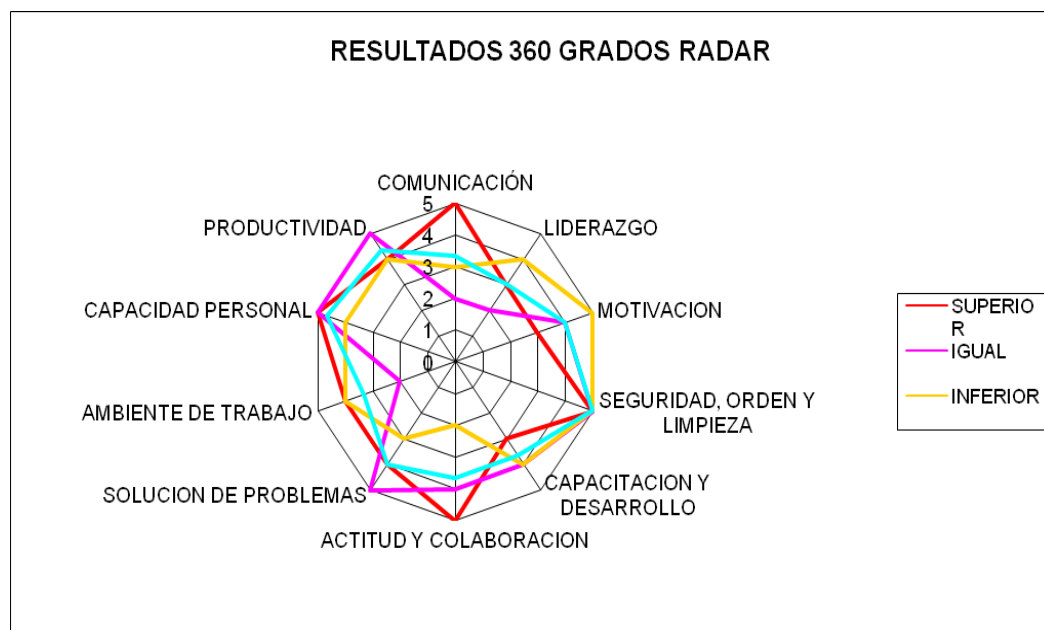
|   |                                                                                                                                                                 |   |   |   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
|   | <b>CAPACITACION Y DESARROLLO</b>                                                                                                                                |   |   |   |
| 5 | Mantiene permanente y adecuadamente capacitados y adiestrados a su equipo de trabajo, anticipándose además a las necesidades que haya en éste sentido.          |   |   |   |
| 4 | Todos en su equipo de trabajo se mantiene bien capacitados y adiestrados, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.                         |   |   |   |
| 3 | Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.                                                               |   |   |   |
| 2 | Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.                                                                                     |   |   |   |
| 1 | Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.                                                                          | 3 | 4 | 4 |
|   | <b>ACTITUD Y COLABORACION</b>                                                                                                                                   |   |   |   |
| 5 | En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcionalmente plena y permanente de colaboración de servicio.                                       |   |   |   |
| 4 | Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.                                                                              |   |   |   |
| 3 | Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.                                                            |   |   |   |
| 2 | En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.                                                                |   |   |   |
| 1 | Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo. Se perciben envidias y hasta problemas internos. | 5 | 4 | 2 |
|   | <b>SOLUCION DE PROBLEMAS</b>                                                                                                                                    |   |   |   |
| 5 | Encuentra soluciones sorprendentemente efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.                                        |   |   |   |
| 4 | Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.                                                                          |   |   |   |
| 3 | Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.                                                                |   |   |   |
| 2 | Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.                                                         |   |   |   |
| 1 | La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.                                                                          | 4 | 5 | 3 |
|   | <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>                                                                                                                                      |   |   |   |
| 5 | En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.                                                    |   |   |   |

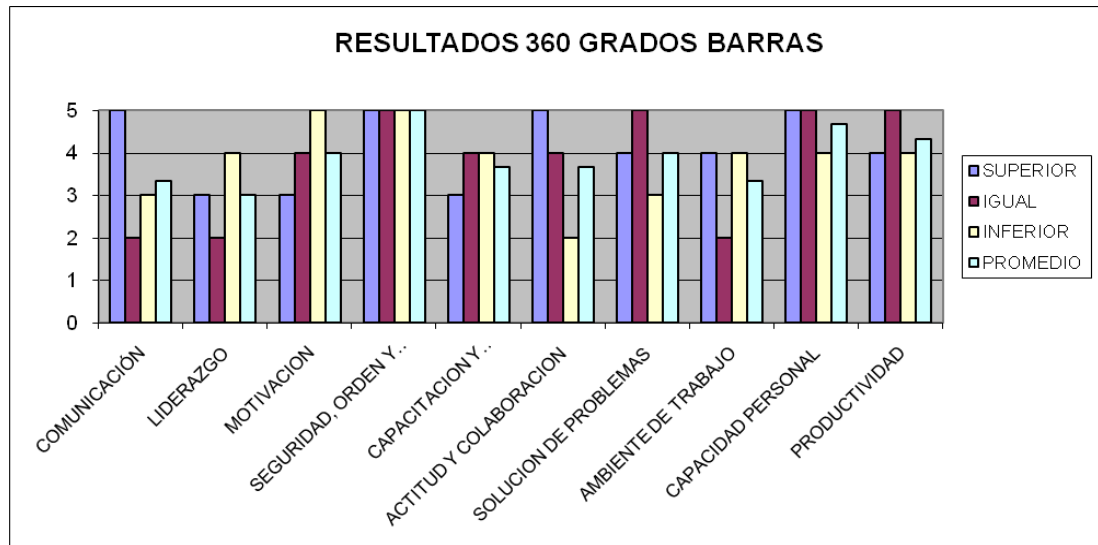
|   |                                                                                                                              |   |   |   |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| 4 | Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.                                            |   |   |   |
| 3 | La gente trabaja agusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.                                     |   |   |   |
| 2 | Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.                            |   |   |   |
| 1 | El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.                      | 4 | 2 | 4 |
|   | <b>CAPACIDAD PERSONAL</b>                                                                                                    |   |   |   |
| 5 | Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.                                |   |   |   |
| 4 | Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.                         |   |   |   |
| 3 | En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.                              |   |   |   |
| 2 | Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha evitado conseguir los resultados. |   |   |   |
| 1 | Denota grandes deficiencias personales y profesionales para llevar a cabo su trabajo.                                        | 5 | 5 | 4 |
|   | <b>PRODUCTIVIDAD</b>                                                                                                         |   |   |   |
| 5 | El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducir. de costos y productivo.              |   |   |   |
| 4 | Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.                          |   |   |   |
| 3 | Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.                                       |   |   |   |
| 2 | Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.               |   |   |   |
| 1 | Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productivo.            | 4 | 5 | 4 |

### RESULTADOS EVALUACION 360GRADOS.

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>Escribir nombre y apellidos</b> |
| <b>Escribir el puesto</b>          |

|                             | SUPERIOR    | IGUAL       | INFERIOR    | PROMEDIO    |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| COMUNICACIÓN                | 5           | 2           | 3           | 3,33        |
| LIDERAZGO                   | 3           | 2           | 4           | 3,00        |
| MOTIVACION                  | 3           | 4           | 5           | 4,00        |
| SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA | 5           | 5           | 5           | 5,00        |
| CAPACITACION Y DESARROLLO   | 3           | 4           | 4           | 3,67        |
| ACTITUD Y COLABORACION      | 5           | 4           | 2           | 3,67        |
| SOLUCION DE PROBLEMAS       | 4           | 5           | 3           | 4,00        |
| AMBIENTE DE TRABAJO         | 4           | 2           | 4           | 3,33        |
| CAPACIDAD PERSONAL          | 5           | 5           | 4           | 4,67        |
| PRODUCTIVIDAD               | 4           | 5           | 4           | 4,33        |
| <b>TOTALES</b>              | <b>4,56</b> | <b>4,22</b> | <b>4,22</b> | <b>4,33</b> |





#### 5.09.02 Método de selección forzosa

Esta metodología obliga al evaluador a seleccionar la frase que mejor describa el desempeño del trabajador en cada bloque de afirmaciones que encuentra en el cuestionario. Cada bloque tiene varias aseveraciones, que están de una manera imparcial y ambigua para evitar que el evaluador pueda favorecer o perjudicar en la calificación.

El área de personal es el que asigna los puntos a cada uno de los factores distribuidos en los diferentes bloques de evaluación para evitar que el evaluador conozca el puntaje y de ese modo evitar el favoritismo. Presenta una ventaja de reducir distorsiones introducidas por el evaluador, es fácil de aplicar y de adaptar a gran variedad de puestos. Su desventaja es que las afirmaciones de carácter general en que se basa pueden no estar específicamente relacionadas con el puesto. (Chiavenato, 1997, pág. 223)

Evaluación de desempeño

Selección forzosa

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

En segunda, encontrar bloques de frases escriba con una x en la columna de alado con un signo "+" para indicar la frase que mejor describa el desempeño del empleado y con un signo "-" para la frase

|                             |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|
| Presenta producción elevada | N | - | + |
| Comportamiento dinámico     |   |   |   |
| Dificultad con los números  |   |   |   |
| Es muy sociable             |   |   |   |

|                                       |   |   |   |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Dificultad para tratar a las personas | N | - | + |
| Buena iniciativa                      |   |   |   |
| Hace reclamos                         |   |   |   |
| Teme pedir ayuda                      |   |   |   |

|                               |   |   |   |
|-------------------------------|---|---|---|
| Tiene espíritu de equipo      | N | - | + |
| Es ordenado                   |   |   |   |
| No soporta la presión         |   |   |   |
| Acepta críticas constructivas |   |   |   |

|                              |   |   |   |
|------------------------------|---|---|---|
| Potencial de desarrollo      | N | - | + |
| Toma decisiones con criterio |   |   |   |
| Es lento y demorado          |   |   |   |
| Conoce su trabajo            |   |   |   |

|                                  |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|
| Buena presentación personal      | N | - | + |
| Comete muchos errores            |   |   |   |
| Ofrece buenas sugerencias        |   |   |   |
| Dificultad para tomar decisiones |   |   |   |

|                             |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|
| Nunca se muestra antipático | N | - | + |
| Producción razonable        |   |   |   |
| Buena memoria               |   |   |   |
| Se expresa con dificultad   |   |   |   |

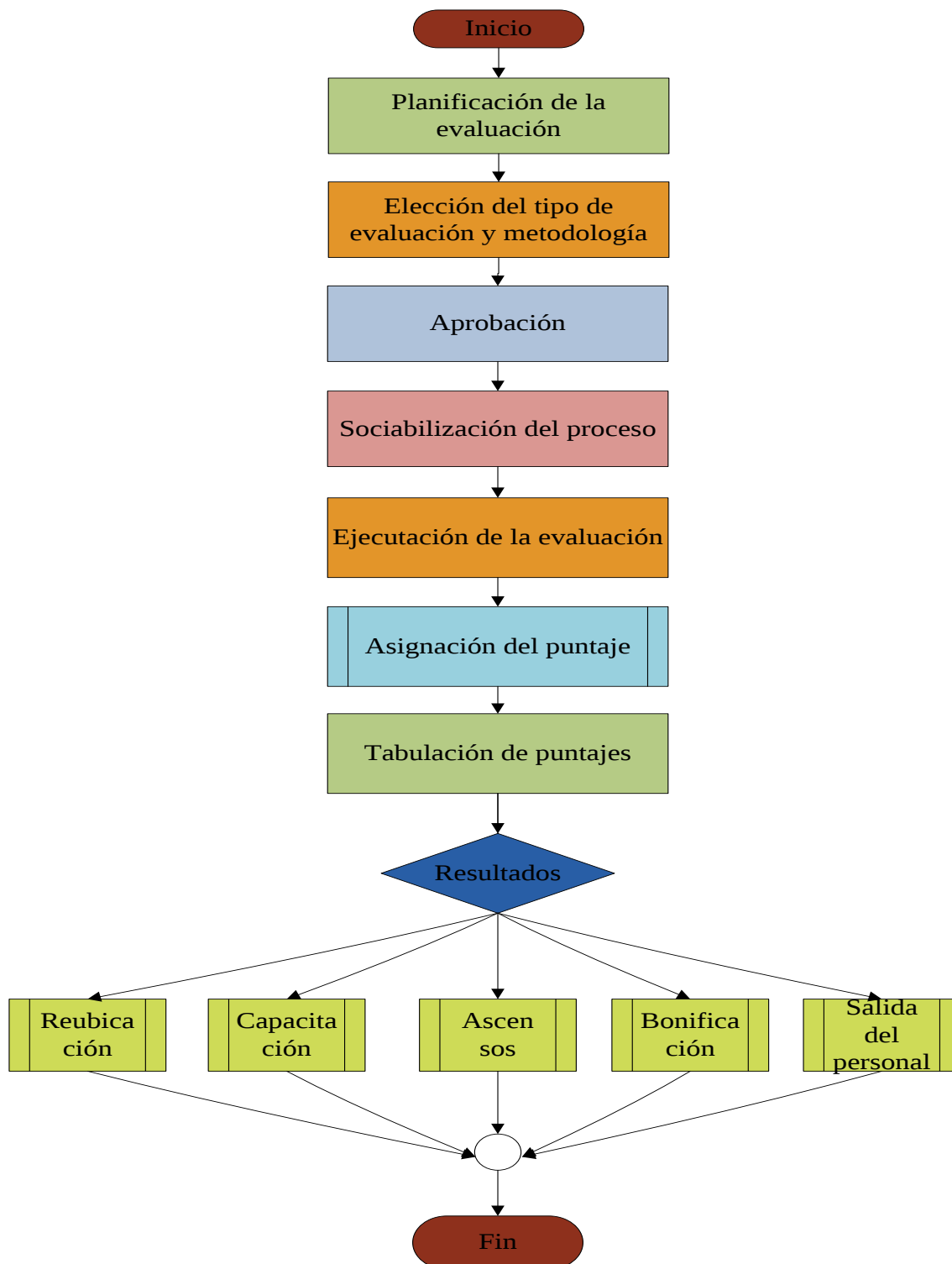
### 5.09.03 Método de los incidentes críticos

Es un método tradicional de evaluación de desempeño bastante sencillo, basado en las características extremas (incidentes críticos) que representan desempeño muy positivo (éxito) o muy negativo (fracaso). El método no se ocupa del desempeño normal, sino de los desempeños positivos o negativos excepcionales. Cada factor de evaluación de desempeño se transforma en incidente crítico o excepcional, para evaluar las fortalezas y debilidades de cada empleado. (Chiavenato, 1997, pág. 242)

|                         |  |
|-------------------------|--|
| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO |  |
| SELECCIÓN FORZOSA       |  |
| Nombre: _____           |  |
| Cargo: _____            |  |

| Aspectos excepcionalmente positivos                                                                                                                                                                                         | Aspectos excepcionalmente negativos                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Saber tratar con las personas</p> <p>Facilidad para trabajar en equipo</p> <p>Presenta ideas innovadoras</p> <p>Tiene características de liderazgo</p> <p>Facilidad de argumentación</p> <p>Espíritu muy emprendedor</p> | <p>Presenta muchos errores</p> <p>Falta de visión general del tema</p> <p>Demora en toma de decisiones</p> <p>Espíritu conservador y limitado</p> <p>Dificultad para manejar números</p> <p>Comunicación deficiente</p> |

### 5.09.05 Flujograma del proceso de evaluación



Elaborado por: Mishel Fuentes

### 5.10 Diseño de la estrategia

| ESTRATEGIA                                                                                         | ACTIVIDAD                                                           | OBJETIVO                                                                                                                        | TIEMPO    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Desarrollo de análisis y descripción de puestos                                                    | Levantamiento de Información en el procesos de reclutamiento        | Obtener información actualizada de cada proceso utilizado y mejorar los procesos                                                | 5 semanas |
|                                                                                                    | Análisis de Funciones y Actividades de la Empresa                   |                                                                                                                                 |           |
|                                                                                                    | Descripción de Cargos y Asignación de Funciones Optimas             | Mantener la organización y un proceso definido para ejecutar la selección y reclutamiento del personal                          |           |
| Estructuración de formatos y actividades para el proceso de selección y reclutamiento del personal | Estructuración del proceso de selección de personal                 | Incorporar al personal adecuado de acuerdo a perfiles profesionales                                                             | 4 semanas |
|                                                                                                    | Estructuración del sistema de inducción y contratación del personal |                                                                                                                                 |           |
| Estructuración de procesos de pago y nómina de plantilla de la empresa                             | Desarrollo de proceso de cancelación nomina                         | Definir cronogramas de pagos y remuneraciones salariales para el cliente interno                                                | 3 semanas |
|                                                                                                    | Desarrollo de comisiones , bonificaciones y horas extras            |                                                                                                                                 |           |
|                                                                                                    | Elaboración y presentación de informes                              |                                                                                                                                 |           |
| Estructuración de un sistema de desarrollo organizacional y relaciones laborales.                  | Evaluación de perfiles de desempeño                                 | Medir los logros realizados por parte de los trabajadores, utilizando herramientas de mejoramiento y seguridad en su desempeño. | 5 semanas |
|                                                                                                    | Diseño de un sistema de capacitación                                |                                                                                                                                 |           |
|                                                                                                    | Diseño de un sistema de salud ocupacional                           |                                                                                                                                 |           |
|                                                                                                    | Desarrollo de un sistema motivacional                               |                                                                                                                                 |           |

Elaborado por: Mishel Fuentes

## **5.11 Manual de políticas y reglas del departamento de recursos humanos**



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

### **ESTRUCTURACIÓN Y DISEÑO DE PROCESOS PARA EL TALENTO HUMANO**

ELABORADO POR:  
MISHEL FUENTES

REVISADO POR:  
GERENCIA GENERAL

APROBADO POR:  
GERENTE GENERAL

---

| <b>ÍNDICE</b>                               | <b>PÁG</b> |
|---------------------------------------------|------------|
| <b>1. MISIÓN.....</b>                       | <b>78</b>  |
| <b>2. VISIÓN.....</b>                       | <b>78</b>  |
| <b>3. PROLOGO .....</b>                     | <b>78</b>  |
| <b>4. OBJETIVO.....</b>                     | <b>78</b>  |
| <b>5. ALCANCE.....</b>                      | <b>78</b>  |
| <b>6. RESPONSABLES.....</b>                 | <b>78</b>  |
| <b>7. MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS.....</b> | <b>79</b>  |
| <b>8. PERFIL DEL PUESTO.....</b>            | <b>90</b>  |
| <b>9. PROCEDIMIENTO .....</b>               | <b>92</b>  |
| <b>10. FORMULARIOS IMPRESOS.....</b>        | <b>93</b>  |
| <b>11. DIAGRAMA DE FLUJO.....</b>           | <b>100</b> |
| <b>12. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>        | <b>103</b> |

## **1. MISIÓN**

Diseñar y Direccionar la Administración del Talento Humano mediante procesos efectivos de reclutamiento, selección, capacitación, evaluación y motivación al personal, afianzando la relación entre los trabajadores y la empresa.

## **2. VISION**

Lograr que el departamento mantenga procesos ágiles y disciplinados que lleven a la empresa al éxito continuo

## **3. PROLOGO**

Empresa Lavandería Alemana no cuenta con un departamento de talento humano es por lo tanto que los procesos relacionados con el personal se los maneja en forma empírica, la implementación del departamento contribuirá al desarrollo de la empresa y trabajadores, considerando las necesidades que mantengan el capital humano y las expectativas que mantenga la empresa para su crecimiento.

## **4. OBJETIVO**

Estructurar procesos idóneos en la gestión del talento humano para mejorar la relación entre el trabajador y la empresa, maximizando el desempeño y satisfacción de los mismos creando un ambiente laboral adecuado dentro de la empresa.

## **5. ALCANCE**

La implementación del departamento involucra directamente a los departamentos: administrativo, Financiero y Operativo.

## **6. RESPONSABLES**

Sera responsable del buen funcionamiento de departamento de talento humano:

- ✓ Jefe Departamento de Talento Humano
- ✓ Asistente de Talento Humano
- ✓ Gerente General

## 7. MANUAL DE POLITICAS Y NORMAS

### MANUAL DE POLITICAS AREA DE TALENTO HUMANO

|                                       |                               |                              |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS          | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                       | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                       | PAGINA:                       | ½                            |
| <b>TITULO: OBJETIVOS Y APLICACIÓN</b> |                               |                              |

#### ❖ OBJETIVOS:

- ✓ Lograr una adecuada relación entre empleado y empleador
- ✓ Garantizar un ambiente de trabajo idóneo para el desempeño de todos los integrantes de la empresa
- ✓ Salvaguardar los derechos y obligaciones del trabajador y la empresa
- ✓ Contribuir a la adquisición de conocimientos, habilidades y valores para un desarrollo integral

#### ❖ ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estos objetivos se aplicaran todas las áreas de la empresa para el desarrollo y crecimiento sus integrantes.

ELABORADO POR:  
MISHEL FUENTES

REVISADO POR:  
GERENCIA GENERAL

APROBADO POR:  
GERENTE GENERAL

| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS               | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|--------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|                                            | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa      | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                            | PAGINA:                       | 2/2                          |
| <b>TITULO: POLITICAS DE COMPORTAMIENTO</b> |                               |                              |

❖ **POLITICAS:**

1. Es obligatorio que el uniforme del personal este correctamente presentado
2. Las funciones designadas serán estipuladas en el contrato de trabajo, como acuerdo previo no pueden ser incumplidas o mal ejecutadas caso contrario se procederá al llamado de atención o en un caso agravado el despido por visto bueno.
3. La información adquirida de la empresa en proceso tanto administrativos, financieros y productivos es de absoluta confidencialidad en caso de divulgación de esta se tomara represarías legales en base a ley
4. Los valores y reglas de convivencia serán aplicadas en todo momento y situación.

**VIGENCIA**

01 de mayo 2015

|                                  |                                   |                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ELABORADO POR:<br>MISHEL FUENTES | REVISADO POR:<br>GERENCIA GENERAL | APROBADO POR:<br>GERENTE GENERAL |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|



|                                       |                               |                              |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS          | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                       | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                       | PAGINA:                       | 1/2                          |
| <b>TITULO: CUIDADO DE ACTIVOS</b>     |                               |                              |

5. Los implementos de seguridad serán proporcionados de acuerdo al área de trabajo y su uso es obligatorio durante el horario de actividades laborales excepto el horario de almuerzo y lunch.
6. Los activos fijos de trabajo serán proporcionados por la empresa de acuerdo al área ejecutada, el uso adecuado de los mismos es responsabilidad de cada trabajador.

**VIGENCIA**

01 de mayo 2015

|                                  |                                   |                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ELABORADO POR:<br>MISHEL FUENTES | REVISADO POR:<br>GERENCIA GENERAL | APROBADO POR:<br>GERENTE GENERAL |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|

|                                       |                               |                              |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS          | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                       | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                       | PAGINA:                       | 1/2                          |
| TITULO: NORMAS DE CONTROL             |                               |                              |

7. El horario de trabajo establecido es de 8 horas diarias comprendido de acuerdo al horario de ingreso desde las 5:00am hasta 7:30 am
8. El horario de comida es de media hora para el almuerzo comprendido desde las 13:00 hasta las 13:30 para el primer grupo, y desde 13:30 hasta las 14:00 para el segundo el grupo y 20 minutos de lunch que es asignado a las 10:30 am.
9. Las justificación por ausentismo laboral es obligatorio y esta debe ser emitido IESS en caso de enfermedad o acta de defunción en caso de fallecimiento de familiares
10. Las faltas injustificadas por 3 días consecutivos serán causa de despido inmediato siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor
11. Los permiso emitidos por asuntos personales serán descontados con las vacaciones anuales
12. Las vacaciones adelantadas serán otorgadas a partir del año de trabajo en la empresa y debe ser solicitada en forma obligatoria al departamento de Talento Humano para verificar el cronograma de salida
13. Los permisos de ausentismo laboral aprobados por la empresa se deben gestionar con 48 horas de anticipación y su respuesta será emitida 24 horas antes de la fecha solicitada

|                                                |                               |                              |
|------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS                   | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                                | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatua          | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                                | PAGINA:                       | 1/2                          |
| <b>TITULO: POLITICAS POR PARTO Y LACTANCIA</b> |                               |                              |

14. Los permisos emitidos en el periodo de gestación deben ser solicitados previa la cita con 72 horas de anticipación y el certificado emitido por IESS se recibirá al siguiente día laboral.
15. LICENCIA POR MATERNIDAD.- El tiempo establecido para recuperación por maternidad es de 12 semanas luego de este tiempo la persona deberá incorporarse a las actividades cotidianas.
16. Durante los 12 meses siguientes del parto se estipula que el horario de trabajo será de 6 horas diarias en conformidad a las necesidades de la beneficiaria.
17. Los anticipos de sueldo solicitados por los trabajadores deben ser manifestados durante el horario de 8:00 am a 16:00 pm en el departamento de Talento Humano y serán otorgados verificando la puntualidad y asistencia que mantienen los trabajadores.

**VIGENCIA**

01 de mayo 2015

|                                  |                                   |                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ELABORADO POR:<br>MISHEL FUENTES | REVISADO POR:<br>GERENCIA GENERAL | APROBADO POR:<br>GERENTE GENERAL |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|

|                                                 |                               |                              |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS                    | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                                 | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa           | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                                 | PAGINA:                       | 1/2                          |
| <b>TITULO: POLITICAS DE CREDITOS PERSONALES</b> |                               |                              |

18. Dentro de la organización se podrán efectuar prestamos hasta de 500 dólares, para solicitarlo deberán llenar un formulario de seguimiento y control y serán otorgados únicamente si el trabajador cumple con las disposiciones diarias, el mismo será descontado en forma mensual de su roll de pago
19. Para ser acreedor del préstamo personal debe mantener un comportamiento adecuado y un registro de asistencia muy acertado.

#### VIGENCIA

01 de mayo 2015

|                                  |                                   |                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ELABORADO POR:<br>MISHEL FUENTES | REVISADO POR:<br>GERENCIA GENERAL | APROBADO POR:<br>GERENTE GENERAL |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|

|                                                                      |                               |                              |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS                                         | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                                                      | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa                                | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                                                      | PAGINA:                       | 1/2                          |
| <b>DESARROLLO DEL PROCESO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL</b> |                               |                              |

❖ **OBJETIVOS:**

- ✓ Identificar la personal adecuado para cada puesto de trabajo que se pueda desarrollar en el área designada.
- ✓ Mantener relaciones laborales extensas con los trabajadores
- ✓ Seleccionar personal de acuerdo a los perfiles de desempeño y requerimientos necesarios

❖ **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Esta política se aplicara en el departamento de Talento Humano para la mejora continua del proceso de reclutamiento de personal y garantizar la estabilidad de los trabajadores.

❖ **POLITICA:**

20. Los formatos utilizados para el proceso de reclutamiento están establecidos con el encabezado de la empresa y autorizado por la misma
21. El tiempo de recepción de carpetas de candidatos es de dos semanas
22. Los documentos percibidos para las entrevista son: curriculum vitae, copia a color de CI, certificados de trabajos anteriores, certificados de honorabilidad, dos fotografías tamaño carnet.
23. La primera entrevista se llevara a cabo con el personal que obtuvo 8 puntos en adelante y después de tres días de la finalización de recepción de carpetas

- 
24. Los candidatos seleccionados para la segunda entrevista tendrán que tener un recorrido por la empresa para que conozcan el proceso a ejecutar
  25. Se proveerá del uniforme establecido para la persona seleccionada y se hará la entrega del reglamento interno
  26. El tiempo establecido para la inducción del personal será de 2-3 días dependiendo del área
  27. El departamento deberá realizar un informe de gastos que ha mantenido durante un mes
  28. Los anuncios de reclutamiento se los realizara en forma interna con avisos a los mismos trabajadores para inserción a personal confiable.
  29. El proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal se lo ejecutara en un plazo no menor a tres semanas.
  30. En el proceso de contratación además del documento físico de reglamentos y obligaciones se adjuntara un contrato psicológico de comportamiento donde se establece las normas y actitudes que deben ejecutarse en forma diaria

**VIGENCIA**

01 de mayo 2015

ELABORADO POR:  
MISHEL FUENTES

REVISADO POR:  
GERENCIA GENERAL

APROBADO POR:  
GERENTE GENERAL

|                                               |                               |                              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS                  | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                               | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa         | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                               | PAGINA:                       | 1/2                          |
| <b>DESARROLLO DEL PROCESO DE CAPACITACION</b> |                               |                              |

❖ **OBJETIVOS:**

- ✓ Identificar la necesidades reales de capacitación
- ✓ Mantener al personal lo más actualizado posible en conocimiento para mejorar su desempeño
- ✓ Mantener motivado al personal

❖ **AMBITO DE APLICACIÓN**

Esta política se aplicara en todas las áreas de la empresa para el empoderamiento de procesos, mejora continua del desempeño y motivación del mismo.

❖ **POLITICA:**

31. El Departamento de talento humano debe realizar una detección de necesidades antes de ejecutar un plan de capacitación
32. Realizar un seguimiento continuo de acuerdo a necesidades presentes y solucionarlas a la brevedad posible
33. Ejecutar una evaluación de resultados después de dos semanas de la capacitación para medir su rendimiento

|                                  |                                   |                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ELABORADO POR:<br>MISHEL FUENTES | REVISADO POR:<br>GERENCIA GENERAL | APROBADO POR:<br>GERENTE GENERAL |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|

|                                               |                               |                              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS                  | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                               | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa         | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                               | PAGINA:                       | 1/2                          |
| <b>DESARROLLO DEL PROCESO DE CAPACITACION</b> |                               |                              |

34. Desarrollar planes motivacionales según los resultados obtenidos
35. Tomar medidas si el personal no responde correctamente a la capacitación como el cobro parcial o total de la capacitación
36. El departamento de talento Humano está obligado a tomar en cuenta las necesidades del personal y mejorar cada situación
37. La presencia del personal será obligatoria en la capacitación caso contrario se tomara las mismas medidas de sanción
38. El personal únicamente podrá faltar con un justificativo que certifique el motivo de su falta
39. El departamento de Talento Humano realiza un seguimiento oportuno al personal capacitado, revisando si la capacitación tuvo retroalimentación y si lo aprendido se está empleando en el área de trabajo

#### VIGENCIA

01 de mayo 2015

|                                  |                                   |                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ELABORADO POR:<br>MISHEL FUENTES | REVISADO POR:<br>GERENCIA GENERAL | APROBADO POR:<br>GERENTE GENERAL |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|

|                                             |                               |                              |
|---------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS                | NUMERO                        | ACTUALIZACION                |
|                                             | TEC. 001                      | Oct-10                       |
| AUTORIZADO:<br>Gerente Jenny Caisatoa       | ORIGEN:<br>LAVANDERÍA ALEMANA | REALIZADO:<br>ADMINISTRATIVO |
|                                             | PAGINA:                       | 1/2                          |
| <b>DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN</b> |                               |                              |

❖ **OBJETIVOS:**

- ✓ Determinar los aspectos de comportamiento y desempeño en sus funciones por parte de los trabajadores.
- ✓ Mantener una relación justa y equitativa entre los trabajadores
- ✓ Estimular a los trabajadores a aplicar sus mejores esfuerzos para ser recompensados

❖ **AMBITO DE APLICACIÓN**

Esta política se aplicara en todas las áreas de la empresa para determinar su desempeño en el lugar de trabajo.

❖ **POLITICAS:**

40. Las evaluaciones de satisfacción establecidas dentro de la empresa se las realizara cada seis meses
41. Se seleccionara el tipo de evaluación a ejecutar
42. El departamento de talento humano será el responsable de ejecutar la evaluación
43. Los resultados arrojados serán archivados como constancia de desempeño de los trabajadores
44. De acuerdo a los resultados se tomara medidas de bonificación, capacitación o despido.

**VIGENCIA**

01 de mayo 2015

|                                  |                                   |                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ELABORADO POR:<br>MISHEL FUENTES | REVISADO POR:<br>GERENCIA GENERAL | APROBADO POR:<br>GERENTE GENERAL |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|

## 6. PERFIL DEL CARGO JEFE DEL TALENTO HUMANO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                        | <h3>PERFIL DEL CARGO</h3> |
| <b>TITULO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Jefe de Talento Humano                                                                                 |                           |
| <b>DEPARTAMENTO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Talento Humano                                                                                         |                           |
| <b>AREA / SECCIÓN :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | -----                                                                                                  |                           |
| <b>FUNCION GENERICA:</b><br>Mantener un equilibrio entre la empresa y sus integrantes, ayudando al desarrollo y crecimiento de las dos partes, aplicando estrategias y metodologías asertivas que vinculen la mejora continua.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |                           |
| <b>AUTORIDAD Y RELACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                        |                           |
| <b>REPORTAR A:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Gerente General                                                                                        |                           |
| <b>SUPERVISAR A :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Asistente de talento Humano                                                                            |                           |
| <b>CORDINA CON</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                        |                           |
| <b>INTERIORMENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>EXTERIORMENTE</b>                                                                                   |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Operativo</li> <li>• Gerente general</li> <li>• Administrador</li> <li>• Junta de accionistas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos aspirantes</li> <li>• Organismos del Estado</li> </ul> |                           |
| <b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar, coordinar y liderar actividades y proyectos de mejora que beneficie en el desempeño</li> <li>• Coordinar programas de refuerzo de valores corporativos y morales para lograr integración</li> <li>• Desarrollar manuales de seguridad, procedimiento e inducción para la mejora del desempeño</li> <li>• Coordina el manejo de tipos de contratos para trabajadores</li> <li>• Emplea estrategias de motivación y desarrollo del personal</li> <li>• Asesora a los miembros directivos y áreas en general</li> </ul> |                                                                                                        |                           |
| <b>REQUISITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniero en Psicología Industrial o administración del talento humano</li> <li>• Hombre o Mujer sin límite de edad</li> <li>• Experiencia mínima comprobada de 3 a 5 años en cargos Similares</li> <li>• Competencias: trabajo bajo presión, solución de problemas, toma de decisiones, liderazgo.</li> <li>• Dominio como capacitador, conocimiento en leyes vigentes y conocimientos en cursos afines con la carrera</li> </ul>                                                                                                         |                                                                                                        |                           |

ELABORADO POR:  
MISHEL FUENTES

REVISADO POR:  
GERENCIA GENERAL

APROBADO POR:  
GERENTE GENERAL

## 6.01 PERFIL DEL CARGO ASISTENTE DEL TALENTO HUMANO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                    |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                    | <h3>PERFIL DEL CARGO</h3> |
| <b>TITULO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Asistente de Talento Humano                                                                        |                           |
| <b>DEPARTAMENTO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Talentos Humanos                                                                                   |                           |
| <b>AREA / SECCIÓN :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -----                                                                                              |                           |
| <b>FUNCION GENERICA:</b><br>Vincularse en toda actividades a ejecutar,, desarrollo de informes de novedades, conformando el soporte dentro de la empresa para coordinar y ejecutar planes de acción para el personal y la empresa                                                                                                                                                          |                                                                                                    |                           |
| <b>AUTORIDAD Y RELACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                    |                           |
| <b>REPORTAR A:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Jefe de Talento Humano                                                                             |                           |
| <b>SUPERVISAR A :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ninguno                                                                                            |                           |
| <b>CORDINA CON</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                    |                           |
| <b>INTERIORMENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>EXTERIORMENTE</b>                                                                               |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Operativo</li> <li>Gerente</li> <li>Administrador</li> <li>Jefe de Talento Humano</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos aspirantes</li> <li>Organismos del Estado</li> </ul> |                           |
| <b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                    |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza clausulas sobre pagos y bonificación, apoyo en el proceso de nomina</li> <li>Ejecuta actividades de apoyo en la gestión del talento humano</li> <li>Aporta con estrategias o ideas de mejor y desarrollo</li> <li>Realiza reportes de novedades hacia su superior inmediato</li> </ul>                                                      |                                                                                                    |                           |
| <b>REQUISITOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                    |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecnología en administración del talento humano, carrera en curso en psicología industrias o carreras similares</li> <li>Hombre o Mujer sin límite de edad</li> <li>Experiencia mínima comprobada de 1 años en cargos Similares</li> <li>Competencias: trabajo en equipo, comunicación asertiva, manejo de presión, rapidez en decisión,</li> </ul> |                                                                                                    |                           |

ELABORADO POR:  
MISHEL FUENTES

REVISADO POR:  
GERENCIA GENERAL

APROBADO POR:  
GERENTE GENERAL

## 7. PROCEDIMIENTO

| No | ACTIVIDAD                                                           | RESPONSABLE                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1  | Análisis de Funciones y Actividades de la Empresa                   | JEFE TALENTO HUMANO / GERENTE GENERAL         |
| 2  | Descripción de Cargos y Asignación de Funciones Optimas             | JEFE TALENTO HUMANO / GERENTE GENERAL         |
| 3  | Levantamiento de Información procesos de reclutamiento              | JEFE TALENTO HUMANO                           |
| 4  | Diseño de un sistema de capacitación                                | JEFE TALENTO HUMANO/ ASISTENTE TALENTO HUMANO |
| 5  | Evaluación de perfiles de desempeño                                 | JEFE TALENTO HUMANO/ ASISTENTE TALENTO HUMANO |
| 6  | Estructuración del proceso de selección de personal                 | JEFE TALENTO HUMANO                           |
| 7  | Estructuración del sistema de inducción y contratación del personal | JEFE TALENTO HUMANO                           |
| 8  | Desarrollo de proceso de cancelación nomina                         | JEFE TALENTO HUMANO/ ASISTENTE TALENTO HUMANO |
| 9  | Desarrollo de comisiones , bonificaciones y horas extras            | JEFE TALENTO HUMANO / GERENTE GENERAL         |
| 10 | Desarrollo de un sistema motivacional                               | JEFE TALENTO HUMANO / GERENTE GENERAL         |
| 11 | Diseño de un sistema de desarrollo organizacional                   | JEFE TALENTO HUMANO / GERENTE GENERAL         |
| 12 | Diseño de un sistema de salud ocupacional                           | JEFE TALENTO HUMANO                           |
| 13 | Elaboración y presentación de informes                              | ASISTENTE TALENTO HUMANO                      |

ELABORADO POR:  
MISHEL FUENTES

REVISADO POR:  
GERENCIA GENERAL

APROBADO POR:  
GERENTE GENERAL

## 8. FORMULARIOS IMPRESOS

### a. Formato 001: Solicitud de empleo

Fotografía

#### 1.- Datos personales

Apellidos.....

Nombres.....

Número de cédula.....

Fecha de nacimiento.....

Dirección domiciliaria.....

Teléfonos: casa..... móvil.....

Estado civil: Solero/a ☐ Casado/a ☐ Divorciado/a ☐ Unión libre ☐ Viudo/a ☐

Vive con: sus padres ☐ sus familiares ☐ pariente ☐ solo ☐

Personas que dependen de usted: (número de personas)

..... Hijos ..... Padres ..... Hermanos ..... Otros

\*En caso de estar casado / unión libre:

Apellidos..... Edad.....

Nombres..... telf.....

Número de cédula.....

Fecha de nacimiento.....

Ocupación.....

#### 2.- Datos académicos

| Nombre de la Institución | Desde | Hasta | Certificado o título |
|--------------------------|-------|-------|----------------------|
| Secundaria:              |       |       |                      |
| Universidad:             |       |       |                      |
| Postgrado:               |       |       |                      |
| Maestría:                |       |       |                      |
| Cursos:                  |       |       |                      |
| Otros:                   |       |       |                      |

¿Habla usted inglés?

Excelente.....%

Bueno.....%

Regular.....%

¿Lo escribe?

Excelente..... %

Bueno.....%

Regular.....%

ELABORADO POR:  
MISHEL FUENTES

REVISADO POR:  
GERENCIA GENERAL

APROBADO POR:  
GERENTE GENERAL

### 3. Referencias Personales

|   |                   |          |
|---|-------------------|----------|
| 1 | Nombre completo:  |          |
|   | Dirección:        |          |
|   | Parentesco:       |          |
|   | Lugar de trabajo: | Teléfono |
|   | Dirección:        |          |
| 2 | Nombre completo:  |          |
|   | Dirección:        |          |
|   | Parentesco:       |          |
|   | Lugar de trabajo: | Teléfono |
|   | Dirección:        |          |

### 4. 4.- Referencias Laborales

#### 1.- Ultimo empleo:

Empresa: .....Teléfono:.....

Dirección:.....

Cargo:..... Salario inicial \$.....Salario final \$.....

Trabajó desde:.....Hasta:.....

Nombre del jefe inmediato:.....

Describe sus funciones:

.....

Motivo de salida:.....

#### 2.- Antepenúltimo Empleo:

Empresa: .....Teléfono:.....

Dirección:.....

Cargo:..... Salario inicial \$.....Salario final \$.....

Trabajó desde:..... Hasta:.....

Nombre del jefe inmediato:.....

Describe sus funciones:

.....

**b. Formato 002**

**SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

Fecha:.....

Cargo para el que aplica:.....

Nombre del candidato:.....

Método de calificación Escala de (1-4)

Solamente será aceptado el candidato si alcanza un promedio del 17 puntos

- 1- bajo
- 2 -medio
- 4- alto

| ASPECTOS    | REQUERIMIENTO | PERFIL DEL CANDIDATO | CALIFICACIÓN |
|-------------|---------------|----------------------|--------------|
| Educación   |               |                      |              |
| Formación   |               |                      |              |
| Habilidades |               |                      |              |
| Experiencia |               |                      |              |
| TOTAL       |               |                      |              |

(16 puntos)

Entrevista Observaciones:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Calificación..... (4 puntos)

Candidato: Aceptado.....

Promedio total.....

Rechazado.....

Responsable del área:.....

Gerente General:.....

## 2. Formato 003

### Formato de descripción de cargos

|                                                                                   |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  |                      |
| <b>TITULO</b>                                                                     |                      |
| <b>DEPARTAMENTO</b>                                                               |                      |
| <b>SECCION</b>                                                                    |                      |
| <b>FUNCION GENERICA</b>                                                           |                      |
|                                                                                   |                      |
| <b>AUTORIDAD Y RELACION</b>                                                       |                      |
| <b>REPORTAR A</b>                                                                 |                      |
| <b>SUPERVISAR A</b>                                                               |                      |
| <b>CORDINA CON</b>                                                                |                      |
| <b>INTERIORMENTE</b>                                                              | <b>EXTERIORMENTE</b> |
|                                                                                   |                      |
| <b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b>                                                     |                      |
|                                                                                   |                      |
| <b>REQUISITOS :</b>                                                               |                      |
|                                                                                   |                      |

ELABORADO POR:  
MISHEL FUENTES

REVISADO POR:  
GERENCIA GENERAL

APROBADO POR:  
GERENTE GENERAL

### 3. Formato 004

#### REGISTRO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PERSONAL

Nombres:.....  
Apellidos:.....  
Cédula número:.....

|                                             |                                 |                                   |       |
|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------|
| <b>Fecha de ingreso:</b>                    |                                 | <b>Años de labor:</b>             |       |
| <b>Tipo de sangre:</b>                      | OHR+ ORH- ARH+ BRH- ABRH+ ABRH- |                                   |       |
| <b>Fecha de nacimiento:</b>                 |                                 | <b>Edad:</b>                      |       |
| <b>Dirección domiciliaria</b>               |                                 |                                   |       |
| <b>Estado civil:</b>                        |                                 |                                   |       |
| <b>Sector:</b>                              |                                 |                                   |       |
| <b>En caso de emergencia<br/>llamar a :</b> |                                 | <b>Teléfonos:</b>                 |       |
| <b>Dirección del contacto</b>               |                                 |                                   |       |
| <b>Número de cargas:</b>                    | Esposa/o                        | hijos                             | otros |
| <b>Área de desempeño:</b>                   |                                 |                                   |       |
| <b>Cargo :</b>                              |                                 | <b>N° de cambios de<br/>áreas</b> |       |
| <b>Logro laborales:</b>                     |                                 |                                   |       |
| <b>Logros personales:</b>                   |                                 |                                   |       |
| <b>Sueldo percibido:</b>                    |                                 |                                   |       |
| <b>Competencias/habilidades</b>             |                                 |                                   |       |
| <b>Valores aplicados</b>                    |                                 |                                   |       |

#### 4. Formato 005

### SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONAL

#### 1.- Datos personales

|                                                                                                                                                                                |           |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------|
| Apellidos.....                                                                                                                                                                 | Edad      | Sexo                                        |
| Nombres.....                                                                                                                                                                   |           | <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Número de cédula.....                                                                                                                                                          |           |                                             |
| Fecha de nacimiento.....                                                                                                                                                       |           |                                             |
| Dirección domiciliaria.....                                                                                                                                                    |           |                                             |
| Teléfonos: casa..... móvil.....                                                                                                                                                |           |                                             |
| Estado civil: Solero/a <input type="radio"/> Casado/a <input type="radio"/> Divorciado/a <input type="radio"/> Unión libre <input type="radio"/> Viudo/a <input type="radio"/> |           |                                             |
| Vive con: sus padres <input type="radio"/> sus familiares <input type="radio"/> pariente <input type="radio"/> solo <input type="radio"/>                                      |           |                                             |
| Personas que dependen de usted: (número de personas)                                                                                                                           |           |                                             |
| ..... Hijos ..... Padres ..... Hermanos ..... Otros                                                                                                                            |           |                                             |
| *En caso de estar casado / unión libre:                                                                                                                                        |           |                                             |
| Apellidos.....                                                                                                                                                                 | Edad..... |                                             |
| Nombres.....                                                                                                                                                                   | telf..... |                                             |
| Número de cédula.....                                                                                                                                                          |           |                                             |
| Fecha de nacimiento.....                                                                                                                                                       |           |                                             |
| Ocupación.....                                                                                                                                                                 |           |                                             |

#### 2.- Ingresos Familiares

| Sueldo que recibe:         | Cantidad | Subtotal |
|----------------------------|----------|----------|
| Sueldo cónyuge:            |          |          |
| Otros ingresos:            |          |          |
| <b>Total ingreso</b>       |          |          |
| <b>Gastos</b>              |          |          |
| Aliment, Vestido y transp. |          |          |
| Servicios básicos          |          |          |
| vivienda                   |          |          |
| Pago de deudas             |          |          |
| <b>Total gastos</b>        |          |          |
| <b>Total</b>               |          |          |

Nota: me comprometo a aceptar que el cobro se realizará con descuentos mensuales de mi sueldo total sin reclamo alguno de mi parte y por mutuo acuerdo.

.....  
Firma del beneficiario      Firma del jefe Talento Humano      Aprobado por

|                                  |                                   |                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ELABORADO POR:<br>MISHEL FUENTES | REVISADO POR:<br>GERENCIA GENERAL | APROBADO POR:<br>GERENTE GENERAL |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|



## 6. FORMATO 006

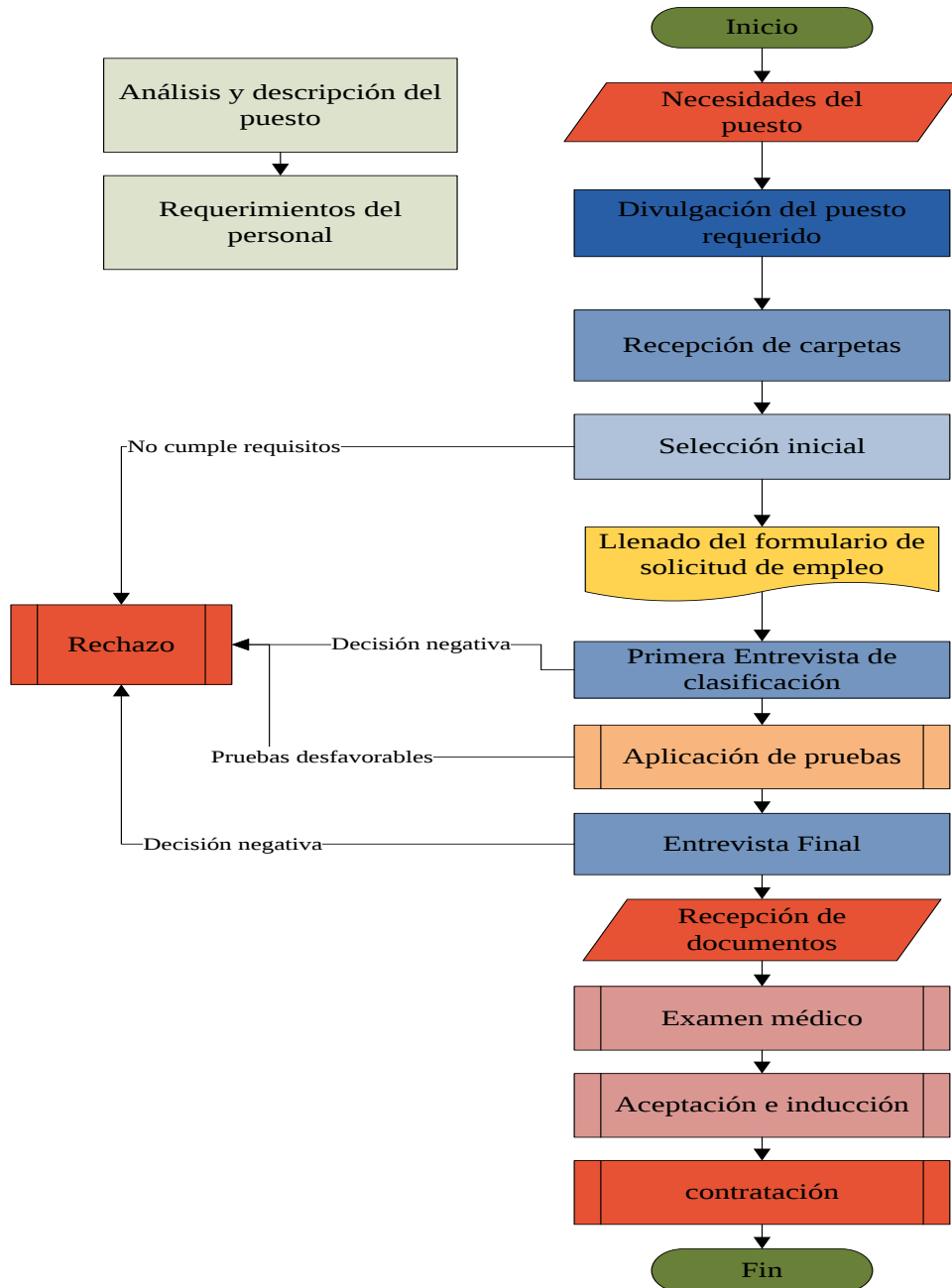
### ESTADÍSTICAS MANEJADAS POR EL DEPARTAMENTO DE RRHH

| Nombre del empleado | Numero de Cedula | Edad | Sexo | Cargas Familiares | Área | Cargo | Antigüedad | Puntaje | Observación en el Contrato | Asensos | Despidos | Capacitaciones |
|---------------------|------------------|------|------|-------------------|------|-------|------------|---------|----------------------------|---------|----------|----------------|
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |
|                     |                  |      |      |                   |      |       |            |         |                            |         |          |                |

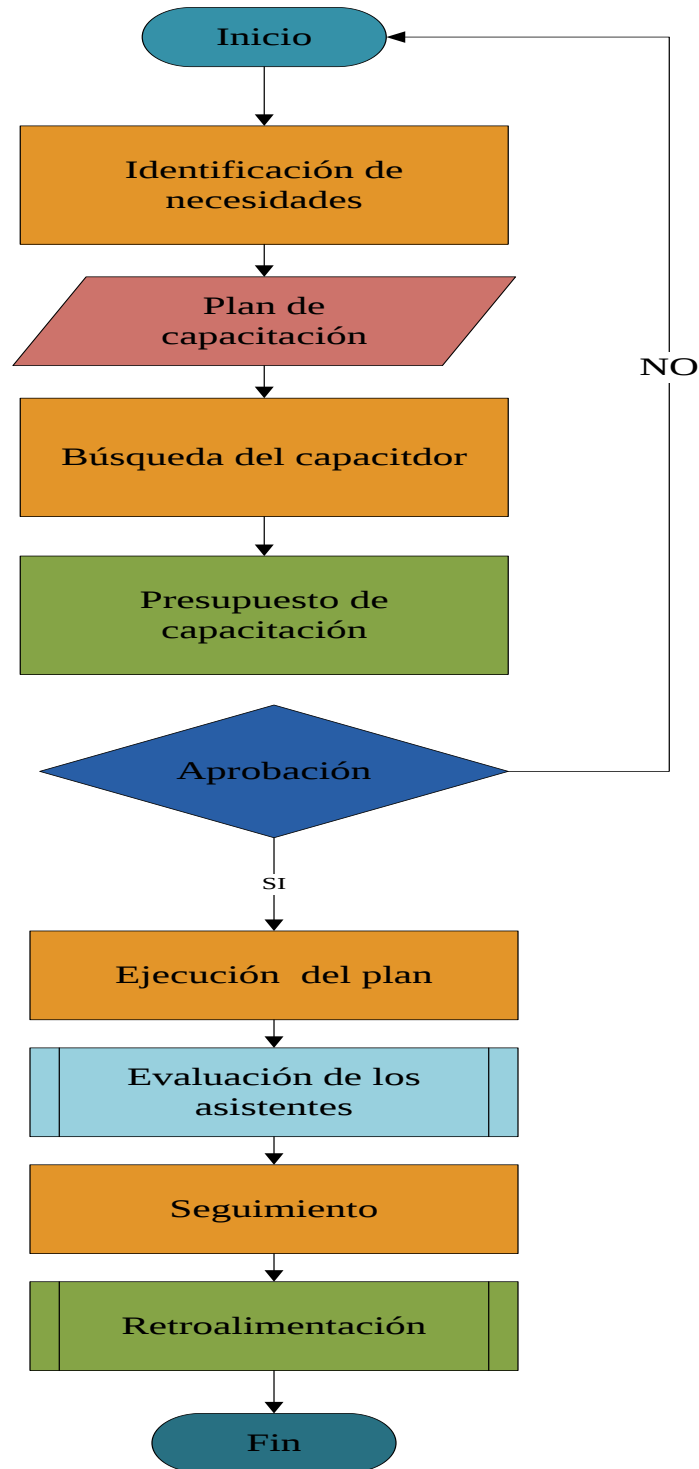
|                |                  |                 |                |
|----------------|------------------|-----------------|----------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR:    | APROBADO POR:   | MISHEL FUENTES |
|                | GERENCIA GENERAL | GERENTE GENERAL |                |

## 6. DIAGRAMAS DE FLUJO

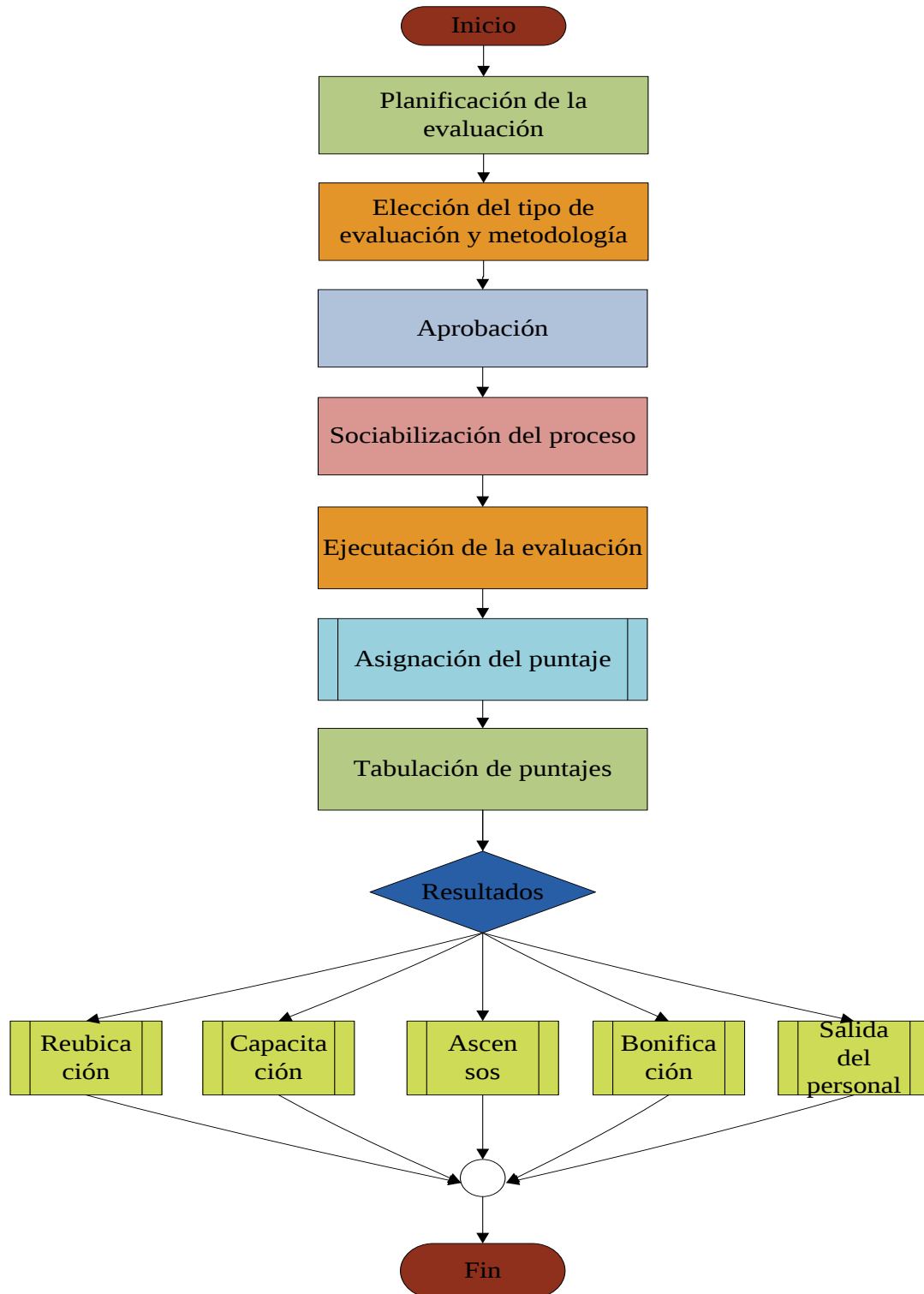
### RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL



## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN



### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN



## 6. GLOSARIO

- 1.- Estandarizar:** Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida
- 2.- Fidelización:** La fidelización es el fenómeno por el que un público determinado permanece fiel a la compra de un producto concreto de una marca concreta, de una forma continua o periódica.
- 3.- Pertenencia:** Se establece un orden social y un respeto puesto que desde el punto de vista ético y moral, cualquier persona tiene la responsabilidad de respetar los bienes ajenos.
- 4.- Optimizar:** Es un verbo que designa la acción de buscar la mejor forma de hacer algo.
- 5.-DNC:** Es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.
- 6.- Evaluación de 360 °:** Es una gran herramienta para medir las competencias blandas. Se llama evaluación de 360 grados o evaluación integral ya que considera todas las relaciones representativas que tiene el evaluado a su alrededor.
- 7.- Ponderación:** Es el peso o la relevancia que tiene algo. También es la atención, consideración y cuidado con que se dice o hace algo

**8.- Estratégica:** Se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**9.- Peculiaridad:** Propiedad, característica privativa de una cosa o de una persona:

**10.- Absentismo Laboral:** es la abstención deliberada de acudir al trabajo o a cumplir con una obligación. También se refiere a la costumbre que puede tener un propietario de residir fuera de la localidad en que radican sus bienes.

**11.- Maximización de la productividad:** incremento del desempeño, desenvolvimiento o creación de un producto o servicio.

**12.- Minimización de la productividad:** decremento del desempeño en actividades para la realización de un producto o servicio.

**13. Implementación:** Poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar algo a cabo

**14.- Estandarizar:** Tipificar, ajustar o adaptar a un tipo, modelo o norma alguna cosa

**15.- Potencializar:** Comunicar fuerza o vigor, aumentar o explotar las energías en cualquier aspecto de la actividad humana.

**16.- Desestabilización:** Afectar o perturbar la estabilidad de algo

**17.- Indagación:** Investigación que se hace para averiguar algo que se desconoce

**18.- Sociabilización:** proceso a través del cual los seres humanos aprenden e interiorizan las normas y los valores de una determinada sociedad y cultura específica. Este aprendizaje les permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social.

**19.- Autenticidad:** Calidad y carácter de verdadero o autorizado

**20.- Urbanidad:** Comportamiento acorde con los buenos modales que demuestra buena educación y respeto hacia los demás

**21.- Afianzar:** Afirmar o asegurar algo para darle mayor sujeción con firmeza

**22.- Desvinculación Laboral:** es el proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar el contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de una organización

**23.- Parafraseando:** en sentido estricto, es la explicación del contenido de un discurso para aclararlo en todos sus aspectos

## CAPÍTULO VI

### 6.01 Aspectos Administrativos

#### ➤ Recursos Humanos

- Docente tutor
- Lector
- Integrantes de Lavandería Alemana
- Asesores

#### ➤ Recursos Tecnológicos

- Laptop
- Cámara

#### ➤ Recursos Económicos

- Impresiones
- Útiles de oficina
- Anillado
- Otros ( pago luz, internet, viáticos)

## 6.02 Presupuesto:

| CUENTAS               | DESCRIPCIÓN         | CANT | P/U       | TOTAL     |
|-----------------------|---------------------|------|-----------|-----------|
| Útiles de oficina     |                     |      |           |           |
|                       | Papelería e insumos | 1    |           | \$ 30,00  |
| Equipo de computo     |                     |      |           |           |
|                       | Laptop              | 1    | \$ 654,00 | \$ 654,00 |
|                       | Cámara              | 1    | \$ 100,00 | \$ 100,00 |
| Gastos de realización |                     |      |           |           |
|                       | Anillados           | 2    | \$ 1,50   | \$ 3,00   |
|                       | Impresión           | 4    | \$ 9,58   | \$ 38,32  |
|                       | Empastado           | 2    | \$ 12,00  | \$ 24,00  |
|                       | Copias              | 1    | \$ 6,00   | \$ 6,00   |
|                       | Cyber               | 1    | \$ 15,00  | \$ 15,00  |
| Otros gastos          |                     |      |           |           |
|                       | viáticos            | 1    | \$ 50,00  | \$ 50,00  |
|                       |                     |      |           |           |
| Total                 |                     |      |           | \$ 920,32 |

Elaborado por: Mishel Fuentes

### 6.03 Cronograma:

| ACTIVIDAD<br>SEMANA               | Octubre |   |   |   | Noviembre |   |   |   | Diciembre |   |   |   | Enero |   |   |   | Febrero |   |   |   | Marzo |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|
|                                   | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Selección del tema.               | X       |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Definición del título.            |         | X |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Antecedentes.                     |         |   |   |   |           |   |   |   | X         |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Análisis de involucrados.         |         |   |   |   |           |   |   |   | X         |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Problemas y objetivos.            |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   | X     |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Análisis de alternativas.         |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   | X |         |   |   |   |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Propuesta.                        |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   | X |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Aspectos administrativos          |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   | X |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Conclusiones y recomendaciones.   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   | X |       |   |   |   |   |   |   |   |
| Acta de aprobación (tutor)        |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   | X     |   |   |   |   |   |   |   |
| Acta de aprobación (lector)       |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       | X |   |   |   |   |   |   |
| Entrega de anillados y empastados |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       | X |   |   |   |   |   |   |
| Horarios de sustentación          |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   | X |   |   |   |   |
| Entrega de ejemplares al tribunal |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   | X |   |   |   |   |

Elaborado por: Mishel Fuentes

## CAPÍTULO VII

### 7.01 CONCLUSIONES

- La implementación de un departamento de talento humano dentro de la Empresa Lavandería Alemana sería una estrategia para mejorar la incorporación del personal confiable a la empresa ayudaría a la reducción de absentismo del mismo y contribuiría a la estructuración de procesos como son los de reclutamiento, selección, inducción capacitación y evaluación del personal.
- Los beneficios que se desglosan de una implementación es mantener al personal con un grado elevado de motivación, incrementar el desempeño y mejorara el clima laboral mitigando las horas muertas y maximizando el potencial del personal.
- Con todos los procesos estructurados el proceso de reclutamiento y selección vendrían a ser los más importantes por ser el inicio de toda la gestión del talento humano antes de realizar estos procesos se analiza cada puesto de trabajo determinando cada función a desempeñar según el cargo de ejecución y analizando los requerimientos de cada puesto de trabajo, seguido con la contratación e inducción procesos en donde el ingreso del personal se

---

hace formal y se imparten conocimientos de aplicación del lugar de trabajo y actividades de desempeño.

- Dentro del personal que pertenece a la empresa determinan las necesidades de capacitación que no son más que las debilidades que mantiene el personal o los
- funcionarios que trabajan en la empresa y sirven de apoyo para mejorar procesos o servicios, contribuyendo al desarrollo y crecimiento del personal y de la empresa. Para determinar ascensos, bonificaciones o transferencias sirven las evaluaciones donde se determina el comportamiento y desempeño del personal y frente a resultados se toman decisiones.

## 7.02 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa poner en pie el proyecto ya que beneficiaría muchísimo en el desarrollo del personal y de la empresa en conjunto, mejorando procesos ejecutados y planeados con anterioridad
- Las capacitaciones son ejecutadas para el adecuado comportamiento, desempeño de actividades y empoderamiento de procesos por lo tanto son de vital importancia y no son considerados como gastos al contrario son una inversión bien realizada para mejorar aspectos negativos o debilidades que poseen dentro de la organización.

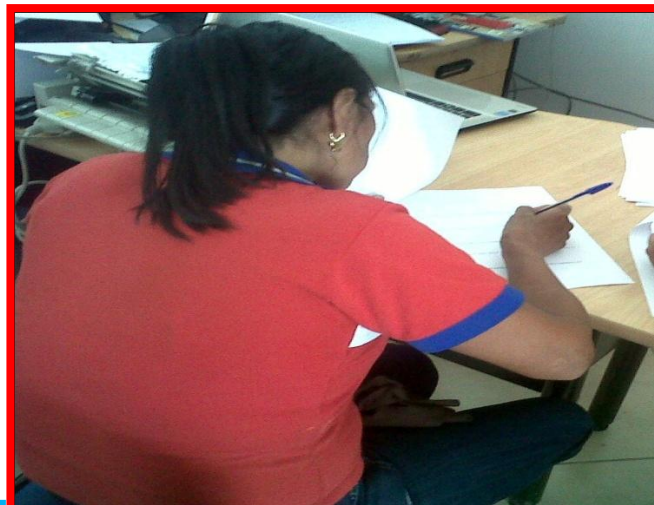
---

## 7.03 ANEXOS

# ANEXOS



Integrantes de Lavandería Alemana



Ejecución de Encuestas



Área de etiquetado



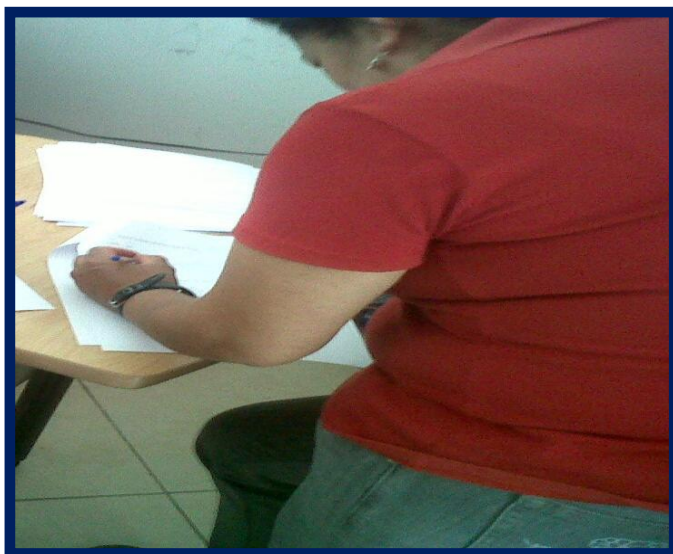
Área de lavado



Fachada principal de Lavandería Alemana



Área de estacionamientos



Aplicación de Encuesta



Aplicación de Encuesta

## 7.04 BIBLIOGRAFÍA

- AMADOR, M. G. (2011). *Metodología de investigación*. Recuperado el 2011, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- ANCHUNDIA, R. (2011). Obtenido de <http://la-investigacion-cualitativa.blogspot.com/>
- Andrade, M. (2011). *ENCUADRE*. Obtenido de <http://descuadrando.com/Macroentorno>
- Caizatoa, J. (2014). Lavandería Alemana. (M. Fuentes, Entrevistador)
- Cepeda, A. (2012). *fuerzas en matrices*. Obtenido de <http://prezi.com/gppd8hqvo6fg/matriz-peyea/>
- Cepeda, A. (2012). *investigador*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/ear/ecologia/documents/ALBERTORAMIREZMETODOLOGIADELA INVESTIGACIONCIENTIFICA.pdf>
- Chiavenato, I. (1997). *reclutamiento del personal*.
- CORO, A. (12 de 09 de 2010). *SCRIBD*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Logico-Analisis-de-Alternativas#scribd>
- Gelabert, M. P. (2012). *gestion de personas*. Madrid: ESIC.
- Grundmann, G. (2002). *Con la sal en la sopa*.
- NUÑEZ, P. (2012). *CIENCIAS ECONOMICAS Y COMERCIALES*. Obtenido de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestioncomercial.htm>
- Ortega, A. (2007). *proyectos*.
- Ortega, A. (2007). *proyectos*.
- Palacios, J. R. (1999). *creación y dirección de Pymes*. En J. R. Palacios, *creación y dirección de Pymes*. Madrid.
- PONCE, J. (2012). *EDUMET.COM*. Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/causa\\_efecto.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/causa_efecto.html)
- SALAZAR, J. (2008). Obtenido de <https://explorable.com/es/diseño-de-investigación-descriptiva>
- Torres, F. (2012). *Slideshare*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/mianacru/gestion-administrativa-8839327>
- VANEGAS, A. (2014). Obtenido de [http://html.cuatro.p.com/comercializacion\\_1.html](http://html.cuatro.p.com/comercializacion_1.html)

Aportar en la gestión del Talento Humano con la implementación y socialización; para determinar las funciones y actividades efectivas que desarrolla un Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Lavandería Alemana ubicada en el Cantón Rumiñahui 2015