



**FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO**

**ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCÉSOS
DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
DE LA EMPRESA PAPELERIA Y FOTOCOPIAS COPYMAX
EN CHOLUTECA A PARTIR DEL AÑO 2022.**

SUSTENTADO POR:

**ANA KRISTEL RAUDALES MALDONADO
JOSELYN ILIANA MAIRENA LOPEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, F.M., HONDURAS, C.A.
ENERO, 2022**



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

VICERECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETALLY VARGAS

**ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCÉSOS
DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
DE LA EMPRESA PAPELERIA Y FOTOCOPIAS COPYMAX
EN CHOLUTECA A PARTIR DEL AÑO 2022.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO
CINTHIA ISELA CANO ACOSTA**

**ASESOR TEMÁTICO
HECTOR ORLANDO CARCAMO MARTÍNEZ**

**MIEMBROS DE LA TERNA
ALBERTINA NAVARRO RIOS
MARÍA FERNANDA FUNES
MARIO GALLO**

FACULTAD DE POSGRADO

**ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCÉSOS DE
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA
PAPELERIA Y FOTOCOPIAS COPYMAX EN CHOLUTECA A PARTIR DEL AÑO
2022.**

NOMBRE DEL MAESTRANTE:

ANA KRISTEL RAUDALES MALDONADO

JOSELYN ILIANA MAIRENA LOPEZ

Resumen

El presente estudio se elaboró con la intención de presentar a la empresa Papelería y Fotocopias Copymax en la ciudad de Choluteca, un plan de organización e implementación de procesos del talento humano el cual le permitirá a dicha empresa trabajar de una forma sistematizada y estructurada, en la debida realización de los procesos y actividades. Metodológicamente se realizó una serie de entrevistas a sus colaboradores y grupo de gerentes que permitió conocer como actualmente se encuentra la empresa en cuanto a la realización de sus procesos del talento humano, su estructura organizacional y la cantidad de conocimiento que tiene cada uno de sus colaboradores en cuanto a todo lo que encierra el tema de Recursos Humanos. En este proceso de investigación se logró encontrar puntos claves a cambiar o reestructurar, los cuales serán utilizados para realizar una correcta y debida propuesta de mejora para las carencias encontradas en Papelería y Fotocopias Copymax, y así mismo poder generar las debidas conclusiones a este proceso investigativo.

Palabras claves: Procesos de talento humano, estructura organizacional.



GRADUATE SCHOOL

**ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DEL TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA PAPELERIA Y FOTOCOPIAS COPYMAX EN CHOLUTECA A
PARTIR DEL AÑO 2022.**

POSTGRADUATE NAME:

ANA KRISTEL RAUDALES MALDONADO

JOSELYN ILIANA MAIRENA LOPEZ

Abstract

This study was prepared with the intention of presenting to the company Papeleria y Fotocopias Copymax in the city of Choluteca, a plan with the proper organization and implementation of human talent processes which will allow the mentioned company to work in a systematized and structured way, in the proper performance of processes and activities. Methodologically, a series of interviews was carried out with its collaborators and group of managers that allowed to know how the company is currently in terms of carrying out its human talent processes, its organizational structure and the amount of knowledge that each of its collaborators has as for everything that includes the subject of Human Resources. In this research process, we find key points to change or restructure, which will be used to make a correct and due improvement proposal for the deficiencies found in Papeleria y Fotocopias Copymax, and also to be able to generate the due conclusions to this investigative process.

Keywords: Human talent processes, organizational structure.

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico primeramente a Dios, ya que gracias a Él he podido lograr cada una de las metas que me he propuesto, y me ha dado la fuerza y sabiduría necesaria para poder culminar este gran logro. En segundo lugar, a mis padres por ser la base fundamental para cada una de mis decisiones, pasos y procesos en mi vida académica. Seguidamente se lo dedico a mis hijos y esposo por darme el apoyo económico y moral para alcanzar este éxito haciendo de la carga más liviana y llevadera, por ser ese motor que me impulso cada segundo a no rendirme.

Ana Kristel Raudales Maldonado

Dedicada a Dios y seguidamente a mi familia que me apoyaron en cada momento de este proceso, que sin el apoyo de ellos esto no hubiese sido posible, por cada desvelo y paciencia que me han tenido a cada instante, seguidamente a mi esposo, quien en los momentos más difíciles no me dejo sola apoyándome y me incentivo a que siguiera adelante y no dejara de avanzar, y en tercero a mis amigos que cada día con su amistad y apoyo me motivan a que siga creciendo y no deje atrás mis sueños.

Joselyn Iliana Mairena Lopez.

AGRADECIMIENTO

A Dios toda la Gloria y la Honra por permitirme realizar y cumplir uno de mis más anhelados sueños, un deseo que comenzó en el 2012 pero que se pauso para cumplir otra etapa que es ser madre y esposa, y que ahora con el apoyo de toda mi familia lo he podido lograr. Le agradezco a mis padres por ser mi inspiración a alcanzar grandes metas y logros, para llegar a ser mucho más de lo que ellos han podido. Gracias a mi esposo por su paciencia y ayuda con este gran compromiso. Agradezco a UNITEC y cada uno de los maestros por poner a mi disposición todos los conocimientos y herramientas obtenidos que me han preparado para ser una gran empresaria. Así también agradezco a mi compañera de Tesis Josselyn Mairena con la cual hemos podido ver este logro después de tanto esfuerzo, dedicación y jornadas largas de trabajo. Y por último y no menos importante a mi amiga de carrera Paola Mendoza quien durante estos dos años me impulso a dar mi mejor versión y a nunca rendirme.

Gracias a todos por su apoyo incondicional.

Ana Kristel Raudales Maldonado

Como diría el dramaturgo y poeta francés: Benjamin Franklin "Las puertas de la sabiduría nunca están cerradas".

Quiero iniciar estas palabras agradeciendo en primer lugar a Dios el creador del Universo por darme la vida y permitirme llegar con salud y bien a concluir este objetivo académico de maestría. A mis padres, esposo, hermanos, familias y amigos por impulsarme con su apoyo a pesar de las dificultades, por creer en mi siempre y su motivación a superarme, gracias por estar siempre a mi lado. A este templo del saber por abrirme sus puertas celebramos el fin de

una etapa importante y especial en mi vida y no puedo dejar de rendir justo homenaje a esos extraordinarios maestros que con su acompañamiento, apoyo y generosidad nos han guiado en este proceso de aprendizaje durante estos dos años, lo cual nos permitiera estar aquí.

Entramos y nos matriculamos en este programa con muchas ansias de profundizar nuestra cultura sobre un aspecto particular de la ciencia de la Dirección Empresarial con orientación en Recursos Humanos y lo hemos hecho en la más íntima convicción de que el saber no se agota en el logro de un reconocimiento académico.

Alcance el anhelo esperado, pero lo más importante es que sencillamente he dado un paso más para alejarme de este terrible mal que es la ignorancia, en esa búsqueda inagotable de saber. Ser mejor solo quiere decir: llegar a conocer mejor. Sin embargo, debe ser un conocimiento que no nos de tregua, que nos acose siempre. Es mortal como expresara Elías Canetti un conocimiento que nos vaya aplacando. No olvidemos que nuestros conocimientos son nuestras armas para luchar por una sociedad más justa y equitativa.

Dicen que el día en que el hombre se siente más solo en toda su vida, es aquel en el que termina sus estudios!!!!!!

Joselyn Iliana Mairena Lopez

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----------|
| CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. Introducción..... | 1 |
| 1.2. Antecedentes | 2 |
| 1.2.1. Descripción Histórica..... | 2 |
| 1.2.2. Problema de la empresa..... | 4 |
| 1.3 Definición del Problema | 6 |
| 1.3.1. Enunciado o Formulación | 6 |
| 1.3.2. Preguntas de Investigación..... | 7 |
| 1.4. Objetivos de Investigación..... | 7 |
| 1.4.1 Objetivo general..... | 7 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos | 7 |
| CAPITULO II MARCO TEORICO | 9 |
| 2.1 Análisis de la Situación actual. | 9 |
| 2.1.1. Análisis del Macro entorno. | 10 |
| 2.1.1.1. Rubro de las papelerías y fotocopiadoras a nivel nacional. | 10 |
| 2.1.1.2. Importancia de las papelerías en cada departamento del país..... | 11 |
| 2.1.1.3. Papelerías y fotocopiadoras en Choluteca. | 12 |
| 2.1.2. Análisis del Micro entorno | 13 |
| 2.1.2.1. Organización. | 15 |
| 2.1.2.2. Servicios. | 16 |
| 2.1.2.3. Proveedores. | 17 |
| 2.1.2.4 Clientes mayoritarios..... | 18 |
| 2.2. Bases Teóricas | 19 |
| 2.2.1. Organización del Talento Humano..... | 19 |
| 2.2.2. Recursos Humanos..... | 20 |
| 2.2.2.1. Proceso de Reclutamiento | 21 |
| 2.2.2.2. Proceso de selección..... | 25 |
| 2.2.2.3. Proceso de Contratación | 29 |
| 2.2.2.4. Descriptores de Puesto | 30 |
| 2.2.2.5 Perfiles de Puesto | 31 |
| 2.2.2.6. Nómina y Planilla..... | 31 |
| 2.2.2.7. Presupuesto de Recursos Humanos | 32 |
| 2.3. Bases Legales..... | 34 |
| 2.3.1. Micro y Pequeña Empresa..... | 34 |
| 2.3.2. Contrato de Trabajo..... | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.3. Pago de empleados | 35 |
| 2.3.4. Deducción y pago de IHSS de los empleados | 36 |
| 2.3.5 Décimo Tercero..... | 37 |
| 2.3.6 Décimo Cuarto | 37 |
| 2.4 Marco Referencial | 38 |
| 2.5 Marco Conceptual..... | 39 |
| 2.5.1. Severidad..... | 39 |
| 2.5.2. Fluctuación | 40 |
| 2.5.3. Criterios Disparos | 40 |
| 2.6 Metodología. | 40 |
| CAPITULO III METODOLOGÍA..... | 45 |
| 3.1 Congruencia metodológica | 45 |
| 3.1.1. Esquema de Variables de estudio | 45 |
| 3.1.1.1. Estructura organizacional | 45 |
| 3.1.1.2. Procesos de Recursos Humanos | 45 |
| 3.1.1.3. Pago de nómina y planilla | 45 |
| 3.1.1.4. Organización del talento humano | 45 |
| 3.1.2. Operacionalización de Variables..... | 46 |
| 3.2. Enfoque y métodos | 46 |
| 3.2.1. Enfoque de Investigación | 46 |
| 3.2.2. Alcance de la investigación..... | 47 |
| 3.2.4. Métodos..... | 47 |
| 3.2.4.1. Conceptos de métodos de investigación cualitativa. | 48 |
| 3.3 Diseño de la Investigación | 49 |
| 3.3.1. Población..... | 49 |
| 3.3.2. Muestra..... | 50 |
| 3.4. Instrumentos, Técnicas y Procedimientos aplicados | 50 |
| 3.4.1. Técnicas..... | 50 |
| 3.4.2. Instrumentos | 51 |
| 3.4.3. Procedimientos | 51 |
| 3.5. Fuentes de Información | 52 |
| 3.5.1. Fuentes Primarias | 52 |
| 3.5.2. Fuentes Secundarias | 52 |

| | |
|--|------------|
| CAPITULO IV ANALISIS Y RESULTADOS..... | 53 |
| 4.1. Análisis de las entrevistas | 53 |
| 4.1.1. Interpretación de las entrevistas. | 54 |
| 4.1.2. Resumen de entrevistas aplicadas a colaboradores de Copymax. | 60 |
| 4.2 Análisis FODA | 76 |
| 4.3. Hallazgos obtenidos en la investigación. | 77 |
| CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 78 |
| 5.1. Conclusiones. | 78 |
| 5.2 Recomendaciones | 79 |
| CAPITULO VI. APLICABILIDAD | 81 |
| 6.1. Nombre de la propuesta. | 81 |
| 6.2. Justificación de la propuesta. | 81 |
| 6.3. Alcance de la propuesta. | 82 |
| 6.3.1. Objetivos General..... | 82 |
| 6.3.2. Objetivos específicos..... | 82 |
| 6.4. Descripción y desarrollo a detalle de la propuesta..... | 82 |
| 6.4.1. Descripción clara del “que” y “como” lo harán. | 82 |
| 6.4.1.1. Descripción y desarrollo de proceso de Reclutamiento, selección y contratación del personal. | 83 |
| 6.4.1.2. Descripción y desarrollo de descriptores y perfiles de puestos. | 83 |
| 6.4.1.3. Presupuesto mensual de pago de planilla. | 83 |
| 6.4.2. Desarrollo de todos los elementos necesarios. | 84 |
| 6.4.2.1. Procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación. | 84 |
| 6.4.2.2. Diagrama de flujo de proceso de Reclutamiento, selección y Contratación de Papelería y Fotocopias Copymax. | 94 |
| 6.4.2.2. Descriptores y perfiles de puestos de empresa Copymax. | 94 |
| 6.4.2.3 Indicadores del proceso de evaluación de desempeño..... | 131 |
| 6.5.. Medidas de control | 143 |
| 6.6. Cronograma de implementación y presupuesto. | 143 |
| 6.7. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta | 145 |
| 6.8.Impacto de implementación de proyecto. | 150 |
| Bibliografía..... | 151 |
| Anexos..... | 157 |
| Anexo 1. Logos de papelerías en Choluteca | 157 |
| Anexo 2 Entrevista..... | 157 |

| | |
|---|-----|
| Anexo 3. Fotografía de entrevista con el Gerente de la Empresa..... | 159 |
|---|-----|

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Porcentaje de salario Mínimo 2021 | 36 |
| Tabla 2 . Operacionalización de Variables | 46 |
| Tabla 3 Miembros de Copymax | 49 |
| Tabla 4 Análisis pregunta 1 | 61 |
| Tabla 5 Análisis pregunta 2 | 63 |
| Tabla 6 Análisis pregunta 3 | 66 |
| Tabla 7 Análisis pregunta 4 | 68 |
| Tabla 8 Análisis pregunta 5 | 70 |
| Tabla 9 Análisis pregunta 6 | 71 |
| Tabla 10 Análisis pregunta 7 | 73 |
| Tabla 11 Análisis pregunta 8 | 75 |
| Tabla 12 Proceso de Reclutamiento y Selección | 90 |
| Tabla 13 Proceso de Contratación | 93 |
| Tabla 14 Perfil de Gerente General | 100 |
| Tabla 15 Perfil de Técnico de Contratación | 104 |
| Tabla 16 Perfil de Oficial Administrativo. | 108 |
| Tabla 17 Perfil Oficial de Compras y Suministros..... | 112 |
| Tabla 18 Perfil Oficial de Ventas y Mayoreo..... | 116 |
| Tabla 19 Perfil de Auxiliar Fotocopias y atención al cliente. | 120 |
| Tabla 20 Perfil Auxiliar de Servicios Escolares..... | 123 |
| Tabla 21 Perfil de Auxiliar de Digitalización..... | 127 |
| Tabla 22 Perfil de Conserje | 131 |
| Tabla 23. Indicadores del proceso de evaluación de desempeño. | 131 |
| Tabla 24 Evaluación de Desempeño | 138 |
| Tabla 25 Valoración de Factores | 139 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 26 Estructura de Salario | 140 |
| Tabla 27 Presupuesto Mensual | 141 |
| Tabla 28 Presupuesto Anual | 142 |
| Tabla 29 Cronograma de implementación de presupuesto..... | 143 |
| Tabla 30 Presupuesto para la implementación | 144 |
| Tabla 31 Concordancia de los segmentos..... | 149 |

INDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Organigrama de papelería y fotocopia Copymax | 4 |
| Ilustración 2. Reclutamiento Interno y Reclutamiento Externo | 22 |
| Ilustración 3 Selección de personal como comparación..... | 27 |
| Ilustración 4 . Modelos, de Colocación, selección y clasificación de candidatos | 28 |
| Ilustración 5 . Modelos, de Colocación, selección y clasificación de candidato..... | 29 |
| Ilustración 6 . Ciclo de Deming- PDCA..... | 42 |
| Ilustración 7 Diagrama de variables | 45 |
| Ilustración 8 Métodos de Investigación cualitativa | 48 |
| Ilustración 9 Análisis FODA de Copymax..... | 76 |
| Ilustración 10 Diagrama de Flujo de procesos de Recursos Humanos..... | 94 |

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. Introducción

La investigación desarrollada a continuación lleva como título: ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACION DE PROCESOS DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PAPELERIA Y FOTOCOPIAS COPYMAX EN CHOLUTECA A PARTIR DEL AÑO 2022, dicha investigación se elaboró como Tesis de Proyecto Final para la Universidad UNITEC, previo a obtener el título de Master en Dirección Empresarial teniendo como característica principal en este documento la implementación de los procesos de Recursos Humanos junto con una estructura organizacional bien desarrolla y establecida para el correcto funcionamiento de dicha empresa, orientado a alcanzar metas y objetivos en común, ya sea del área gerencial o de los colaboradores.

Ya que el Talento Humano se considera como un Capital Intangible que da valor a las organizaciones o también se considera como el activo más valioso. En la siguiente investigación se recolecta una serie de información de la empresa Copymax a través de entrevistas a sus empleados y gerentes la cual genera en su mayoría el contexto aquí planteado que es la necesidad de una resolución para un correcto desarrollo y manejo de su Talento Humano.

Luego de conocer y analizar la información obtenida por su gerente a través de una entrevista sobre la necesidad que enfrenta la empresa en dicha área, se empezó la tarea de elaborar los procesos correctos de Recursos Humanos y la elaboración de la estructura organizacional que genere a Copymax el manejo adecuado de los puestos de trabajo junto con sus deberes y responsabilidades.

En vista de la problemática y resolución que se desea alcanzar en esta investigación, este estudio está estructurado en VI capítulos los cuales uno a uno presenta una amplia descripción sobre los antecedentes de la empresa, la problemática, situación actual y la respectiva investigación que se realizó en la empresa a través de entrevistas, lo cual determino datos importantes para presentar la debida propuesta de mejora que se recomienda aplicar a Papelería y Fotocopias Copymax.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Descripción Histórica

COPYMAX inicio operaciones el 03 de febrero del año 1988 en un humilde local ubicado en Choluteca, con grandes limitaciones, pero con la ilusión de llegar lejos en todos los aspectos. Comenzaron con una pequeña copiadora que producía tan solo 10 copias por minuto, pero con el paso del tiempo se hizo imposible cubrir la creciente demanda, y pronto comenzaron a equiparse con modelos de mayor capacidad, lo que hizo que simultáneamente fueran implementando otros servicios como ser: encuadernados, laminados y papelería en general, obteniendo una rápida aceptación del mercado. Siendo sus principales clientes los maestros, estudiantes, obreros, campesinos, empresarios, comerciantes, ganaderos, abogados, médicos, iglesias y ONGS.

En el año 2010 se trasladan a un local más amplio a diferencia de los 2 lugares donde anteriormente operaban, de esta forma podían ofrecer mayor comodidad y accesibilidad a sus clientes. A lo largo de 33 años han trabajado con mucho esfuerzo para brindar un servicio de calidad que llene las expectativas de sus clientes. Hoy por hoy son líderes en el rubro de las fotocopiadoras y papelerías de Choluteca y siguen comprometidos en brindar soluciones a su

clientela, hasta llegar a convertirse en liderazgo en toda la zona sur del país. (Raudales, Antecedentes Copymax, 2021)

Misión

Ser proveedores de soluciones para todas las necesidades de productos para oficinas, equipo y material escolar para todos los niveles educativos y empresariales, brindando calidad en nuestro servicio y aplicando la mejora continua.

Visión

Para el año 2024 ubicar a COPYMAX como la empresa líder del rubro con una cobertura a nivel de toda la zona sur del país.

Valores

- Amor
- Integridad
- Respeto
- Puntualidad
- Trabajo en Equipo

Política de Calidad

COPYMAX cuya actividad principal es la venta y distribución de productos para oficina, equipo y material escolar, se compromete a satisfacer las necesidades de sus consumidores, lograr y superar las expectativas de sus clientes, garantizar servicios de excelente calidad a precios competitivos, que sean ampliamente visibles y estén fuertemente

posicionados en la meta del consumidor, trabajando constantemente en la mejora continua de la organización. (Copymax, Mision, Vision y Politicas, 2015)

Organigrama de Copymax

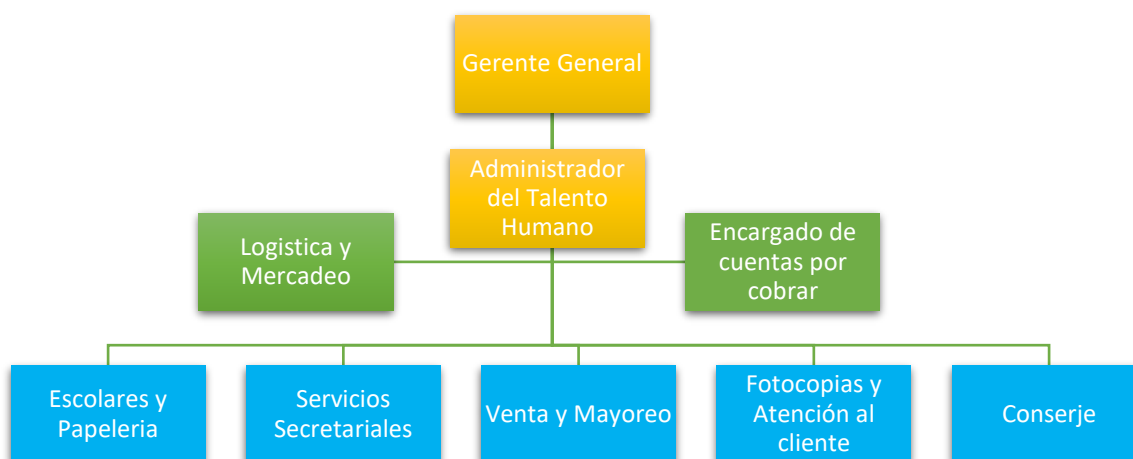


Ilustración 1. Organigrama de papelería y fotocopia Copymax

Fuente: (Copymax, Mision, Vision y Politicas, 2015)

1.2.2. Problema de la empresa

- Organización del Talento Humano

La empresa Papelería y Fotocopia “Copymax” es una pequeña empresa familiar que no cuenta con un departamento específico del Talento Humano lo cual no les permite tener una estructura organizacional debidamente establecida para el correcto desarrollo y ejecución de los debidos procesos que conlleva este departamento. Esto impide la definición correcta de los procesos que están diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de la organización. La gestión de talento incluye pensar en el bienestar de las familias de los trabajadores como una forma de motivación y retención del empleado en la empresa.

- Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal

El proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal en Copymax es inadecuado e ineficiente esto hace que se pierda el enfoque y la realización de la visión, ya que carece de la aplicación de métodos científicos que permitan evaluar las distintas áreas del conocimiento y habilidades con que cuentan cada uno de los candidatos. La falta de uso de estos procesos impide la predicción que se pudiera esperar en cuanto a contratación de un nuevo empleado se trata, así como la evaluación, promoción y en algunos casos hasta el despido.

- Descriptores y Perfiles de puesto de la empresa

En la actualidad la empresa Copymax desconoce de un manual de Descriptores y perfiles de puesto para cada cargo, lo que impide que cada colaborador conozca las funciones, características, competencias y responsabilidades que conlleva su puesto. Aunque algunos puestos tienen sus funciones definidas, la mayoría no tienen claramente establecidos lo que deben hacer, por lo que es importante detallar los requisitos y actividades relacionadas con el puesto de trabajo a fin de encontrar la persona idónea y que desempeñe las funciones que se le asignaran.

- Presupuesto y Pago de Nómina y Planilla

Copymax es una empresa que al transcurso de los años paga en concepto de Nomina y planilla con los ingresos percibidos mes a mes, más sin embargo no cuenta con un presupuesto estructurado que le facilite manejar y conocer cuáles son sus egresos fijos por cada colaborador, como también su estilo de pago por Nomina que se ha realizado de forma

manual, sin utilizar un sistema de planilla o por medio de páginas de Excel, haciendo que el proceso de pago sea más lento y engorroso. Lo que impide saber de qué dispone para trabajar.

1.3 Definición del Problema

1.3.1. Enunciado o Formulación

Papelería y Fotocopias Copymax mantiene una organización de Talento Humano, componentes y herramientas desfasada que les atrasa la correcta aplicación de los procesos correspondientes en el área, es por ello que actualmente el proceso de reclutamiento, selección y contratación carece de aplicación de métodos previamente estructurado en la evaluación del conocimiento que posee cada uno de los candidatos que aplican para un puesto de trabajo, desconociendo así las capacidades y competencias con las cuales podría contar la empresa.

El sistema de Talento Humano de la empresa Copymax en la actualidad carece de descriptores y perfiles de puestos que nos describa cada uno de los cargos y sus respectivas funciones para una mejor asignación de tareas y responsabilidades dentro de su cargo, lo que conlleva a que cada uno de los colaboradores tengan funciones diversas y no le permita el crecimiento adecuado en un puesto específico, perdiendo el enfoque de sus responsabilidades y asignaciones, ya que por tratar de cubrir varios puestos a la vez no logra un crecimiento profesional correspondiente.

Para llevar a cabo una correcta organización del Talento Humano también debe ser tomado en cuenta una correcta administración de pago de Nóminas y planillas ya que hasta la fecha este proceso se realiza de manera empírica, pero se ha visto la necesidad de implementar un nuevo método de pago mejor estructurado y organizado, incluyendo la

elaboración de un presupuesto anual y desglosado de manera mensual que les permita tener mejor control de los egresos generados por nómina y planilla, permitiendo una mejor administración de lo que corresponde a deberes de salarios.

1.3.2. Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo se compone la estructura organizacional de Copymax?
2. ¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo en Copymax?
3. ¿Qué métodos se utiliza para llevar a cabo el Pago de Nóminas y planillas?
4. ¿Cuál es el modelo de organización de las funciones del Talento Humano para Copymax?

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1 Objetivo general

Establecer la adecuada organización de Recursos Humanos de Papelería y Fotocopias Copymax, mediante la implementación de los procesos correspondientes en cada una de las etapas que incluyen a su talento humano, para garantizar la calidad de colaboradores que conforman la empresa.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la estructura organizacional que tiene Copymax.
2. Conocer los procesos de Recursos Humanos que se utilizan para el desarrollo de habilidades.
3. Identificar la metodología para llevar a cabo el proceso de Pago de Nóminas y planillas.
4. Proponer el modelo de Organización del Talento Humano para Copymax.

1.5 Justificación

El presente proyecto de investigación surge por una necesidad de organización del Talento Humano de Papelería y Fotocopias “Copymax”, siendo esta una pequeña empresa que no cuenta con un sistema de reclutamiento, selección y contratación, ya que actualmente se realiza un proceso empírico, el cual solo incluye el recibir las hojas de vida y una entrevista, dicha entrevista no exige diversos requisitos que como empresa debería de tener, ya que se contrata al ver la necesidad de una nueva persona pero no de acuerdo a un descriptor y perfil de puesto, mismo que le brinde al nuevo colaborador su cargo y funciones específicas que le permitan un empoderamiento y mejor desarrollo de sus tareas dentro de la empresa.

En Copymax la necesidad de una organización de Recursos Humanos es cada vez más imprescindible ya que es necesaria la implementación de un método eficiente y eficaz que permita que los procesos de Recursos Humanos como ser reclutamiento, selección y contratación de personal se realicen de forma correcta, siguiendo reglamentos ya establecidos y la ruta correcta que generará los resultados que llevaran a la empresa a un nivel mayormente estructurado en cuanto a talento humano se refiere.

Así mismo, Copymax necesita la implementación de un presupuesto anual y detallado de forma mensual, que permita que su gerente general pueda disponer o asignar los ingresos diarios de la empresa destinando una cantidad correspondiente para cada obligación, incluyendo cada salario y diversas obligaciones que tiene el patrono para con ellos, como también la implementación de una planilla debidamente estructurada y así evitar errores que generan mayor confusión con los colaboradores como también para el patrono en su administración.

CAPITULO II MARCO TEORICO

Es la recopilación Base de la investigación el cual se constituye por un conjunto de teorías y conceptos relacionados con el tema de investigación, teniendo como finalidad el poder apreciar en contexto el problema a nivel de los diferentes entornos.

2.1 Análisis de la Situación actual.

La empresa Papelería y Fotocopia “Copymax” actualmente carece de procesos de reclutamiento y selección del personal que determine el procedimiento a seguir para su ejecución, siendo de suma importancia analizar la efectividad de contrataciones de los colaboradores, como también el ser guiado por descriptores y perfiles de puesto y así puedan ser contratados bajo las necesidades que este requiera, ya que también en la parte presupuestaria de Recursos Humanos como en el pago de Nómina y Planilla es de vital importancia llevar un proceso que permita la facilidad de tener una guía en cuanto cada paso que se desee dar administrativamente.

Según (Varela, 2011) La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar conforme a los debidos procesos, pasando a capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro a los colaboradores, es por ello que como empresa debe priorizar la implementación de cada proceso del talento humano.

2.1.1. Análisis del Macro entorno.

Choluteca es una de las ciudades más antiguas de la República de Honduras, es la ciudad más grande e importante de la zona Sur. Administrativamente, la ciudad de Choluteca se encuentra en el municipio del mismo nombre, el cual tiene una superficie de 1069 km, siendo el gobierno de la ciudad y el municipio el mismo. (Honduras M. d., 2021). La ciudad de Choluteca es la cabecera (capital) del Departamento de Choluteca. Es una ciudad con una gran cantidad de empresas que generan el comercio de la zona y lo que permite que ciudades, municipios y aldeas puedan comprar y suplirse de productos.

2.1.1.1. Rubro de las papelerías y fotocopiadoras a nivel nacional.

Hoy en día a nivel nacional existen cientos de papelerías y fotocopiadoras que logran que la población en su mayoría tenga acceso a útiles escolares, productos para oficina, fotocopias y otros artículos y servicios que tienen que ver con el rubro, ya que se ha podido estudiar y comprender la necesidad e importancia de que al tener acceso fácil a este rubro, genera beneficios al consumidor para realizar sus tareas más eficientemente y con las herramientas necesarias para lograr una mejor atención al cliente cuando se trata de empresas de servicios que requieren productos de oficina.

Existe una diferencia entre productos escolares y productos para oficina, dependiendo de la necesidad del cliente y el uso que les da a dichos productos. Las papelerías y fotocopiadoras a nivel nacional juegan un papel significativo ya que al vender productos de necesidad básica y que refuerzan el aprendizaje en el ámbito escolar y ayudan a que las tareas empresariales se ejecuten más fácilmente, esto logra que Honduras obtenga un porcentaje de las ventas de dichos productos, al momento en que cada empresa paga sus impuestos y aranceles.

Según la Comisión para la defensa y promoción de la competencia, Hasta la fecha Honduras importa los productos que están dentro de este rubro como ser lápices, mochilas, electrónicos etc., ya que no cuenta con la materia prima para la fabricación de los mismo, lo que claramente al importar genera ingresos para el país al momento que cada empresa extranjera vende su producto y lo coloca en las empresas distribuidoras en Honduras, lo que genera un aumento considerable en las importaciones. El único producto que Honduras exporta son cuadernos, y lo hace a diferentes países de la región. (Honduras E. S., 2011)

2.1.1.2. Importancia de las papelerías en cada departamento del país.

Dentro de cada departamento del país es importante el crecimiento económico, el cual lo genera cada pequeña y mediana empresa, ya sea por medio de los impuestos o el movimiento de la compra y venta de productos, ayudando al fortalecimiento de la zona y generando más empleos en los diferentes departamentos del país, la economía ha incrementado debido a la creación y constitución de las empresas, como lo es el rubro de las papelerías y Fotocopiadoras debido a la demanda que existe en los habitantes de cada departamento, al momento de la creación de nuevas empresas o de instituciones educativas.

Como cada departamento debe de contar con la oferta necesaria para satisfacer la demanda, los pobladores y negociantes día a día se reinventa en este rubro. Según la ley para el fomento y Desarrollo de la Empresa competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en su Artículo 1: “Esta ley tiene por finalidad fomentar el desarrollo de la competitividad y productividad de la micro, pequeña y mediana empresa urbana y rurales, al objeto de promover el empleo y el bienestar social y económico de todos los participantes en dichas unidades” (Poder Legislativo, 2009).

2.1.1.3. Papelerías y fotocopiadoras en Cholulca.

Las papelerías y fotocopiadoras son un rubro muy amplio e importante para la ciudad, ya que con los productos y servicios que ofrecen pueden abastecer otras empresas las cuales de esta forma brindan una mejor atención a sus clientes, como ser: hospitales, farmacias, escuelas, oficinas, universidades, así como la atención a maestros, estudiantes, empleados de cualquier empresa y público en general, garantizando así la satisfacción al cliente al ofrecerles servicios y productos de alta calidad, logrando así la fidelidad en su clientes.

En Cholulca está ubicado Fotocopias Copymax del año 1988 hasta la fecha, actualmente existen muchas otras papelerías y fotocopiadoras, pero se consideran 5 las más importantes y mayormente establecidas, las cuales se convierten en competencia directa para Copymax, estas ofrecen similitudes en cuanto a servicios como ser: papelería, fotocopias, laminados y encuadernados, así mismo ofrecen materiales como ser útiles escolares, equipo e insumos para oficina y una amplia variedad de productos en general. A diferencia de estas otras papelerías, Copymax cuenta con el servicio de entregas a domicilio, servicios por internet, elaboración de sellos y servicios secretariales. (Copymax)

A continuación, se nombran las papelerías y fotocopiadoras más importantes en la ciudad:

1. Copy Rey: Cabe destacar que esta papelería es la única en la lista que tiene mucho más tiempo de existencia que Copymax, iniciando sus operaciones en el año de 1985.
(Ver anexo)
2. San Diego: fundada en 1998. (Ver anexo)
3. ACOSA: inicio operaciones en la zona en el año 2020. (Ver anexo)
4. Papelería Claudia: inicio operaciones en el 2015. (Ver anexo)

5. Papelería Venecia: inicio operaciones en el 2017. (Raudales, Papelerías y fotocopiadoras en Choluteca, Honduras, 2021)

2.1.2. Análisis del Micro entorno

Copymax es una empresa denominada: “Pequeña Empresa” como lo especifica el Diario Oficial La Gaceta (Legislativo, La Gaceta, 2009) “La pequeña empresa son aquellas con una mejor combinación de factores producidos y posicionamiento comercial, que permita a la unidad empresarial, acumular ciertos márgenes de excedentes. Tienen una organización empresarial más definida y mayor formalización en su gestión, y registro, cuenta con un mínimo de once (11) y un máximo de cincuenta (50) empleados remunerados”. Como es en el caso de Copymax que cuenta con 17 empleados hoy en día.

Copymax es una Papelería y Fotocopiadora con más de 30 años en la zona sur de Honduras la cual con el paso de los años ha logrado el posicionamiento en el mercado y en la mente del consumidor, conocida como una de las mejores empresas de este rubro en la zona, no solo por la variedad de productos, servicios que ofrece, y su variedad de líneas específicas de productos si no por la excelente calidad en atención al cliente y buenos precios que la diferencia de la competencia, siendo considerada actualmente la mejor papelería de Choluteca.

“Copymax es una empresa familiar, la cual su gerente general y propietario José Ángel Raudales junto con su esposa Ana Maldonado un día decidieron iniciar sus operaciones con el deseo de poder brindar algo nuevo y diferente en la ciudad, de esta forma podrían generar ingresos para suplir sus necesidades como familia. Aunque no contaban con los conocimientos científicos necesarios para la apertura y crecimiento de una tienda, decidieron emprender e ir conociendo dicho rubro e ir aprendiendo a medida la empresa

crecía. Con el paso del tiempo sus tres hijos ahora universitarios se han ido integrando a este proyecto familiar lo cual se han ido fusionando los nuevos conocimientos adquiridos y han podido ir implementando los conocimientos técnicos adquiridos” (Raudales, Papelerías y fotocopiadoras en Choluteca, Honduras, 2021).

La aplicación de estos nuevos conocimientos y técnicas es algo que se deberá implementar y cambiar progresivamente, ya que sus dueños han querido mantener esa esencia y forma de manejar y trabajar la empresa diferente a los demás (empíricamente en ciertas áreas) y que a pesar de no tener procesos establecidos y conocimiento científico, ellos han sabido manejarlo durante los 33 años que han operado, aunque como toda empresa cuando va creciendo aceleradamente, llega un momento en que es indispensable realizar cambios, implementar procesos y tomar decisiones que eviten riesgos futuros, como mencionaba José Raudales, dueño de la empresa Copymax.

Es por eso que hasta la fecha Copymax ha trabajado de forma manual todos sus procesos, es decir que no cuenta con computadoras o aparatos electrónicos que le brinde la facilidad y rapidez de poder tomar pedidos a sus clientes, realizar órdenes a sus proveedores, manejar su inventario en tiempo real o poder realizar cobro a sus clientes al momento que realizan una compra en sus instalaciones, lo que genera que estos procesos se tornen lentos y tediosos al momento de realizarlos y a la vez causa que sus colaboradores no puedan realizar sus asignaciones y tareas de forma eficaz y eficiente como se espera.

Copymax necesita implementar la sistematización en sus procesos de forma inmediata y a su vez enfrenta un problema grande que se debe solucionar inmediatamente en el área del talento humano ya que se han dado cuenta que desde el momento en que se publica una vacante disponible y comienzan a llegar las hojas de vida, Copymax debe ordenar y

estructurar debidamente los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, así como también diseñar correctamente los descriptores y los perfiles de puesto que les permita asignar la persona correcta en el puesto correcto, sacando provecho a todas las habilidades con que el candidato cuenta y logrando un grado más alto en la eficiencia y eficacia del puesto.

Al realizar un análisis administrativo y continuando con el talento humano de esta empresa, ellos no tienen establecido un presupuesto mensual que cubra las necesidades de pago de nómina y planilla, para lo cual mes a mes sí se logra cubrir dichos pagos ya que el movimiento de ventas es alto, pero no porque es algo que ya se tiene establecido y apartado para meses futuros ni tampoco se sabe con exactitud de hasta cuánto la empresa es capaz de cubrir en cuanto a este tema, por lo cual es de suma importancia y de carácter urgente trabajar en esta área, ya que se va a garantizar cumplir con las obligaciones que se tiene con su equipo de trabajo, sin llegar a verse en una emergencia que impida este proceso.

2.1.2.1. Organización.

Ya que Copymax carece de una estructura organizacional bien establecida y es lo que se ha venido explicando a lo largo del micro entorno, según su propietario José Ángel Raudales solamente están establecidos los puestos gerencial en los cuales se puede decir que son los miembros de la familia quienes se encargan de delegar funciones y tratar de organizar la empresa y a su equipo de trabajo en cuanto a tareas y actividades que surgen con el día a día. Todos los miembros cumplen con diferentes puestos y asignaciones, así como también cada uno de los miembros de todo el equipo, están preparados para cumplir varias funciones y colaborar en varios puestos según sea la necesidad de cada temporada.

2.1.2.2. Servicios.

Copymax es una empresa que tiene una amplia variedad en productos y servicios que brinda, aunque no cuenta con local propio y actualmente alquila varios locales relativamente pequeños para poder satisfacer la necesidad de los clientes, esto no ha sido impedimento para poder mantener sus grandes cantidades de productos en almacén y aun así poder abastecer a su exigente y gran clientela que siempre esperan encontrar todo lo que buscan en cuanto a papelería y útiles escolares en un mismo lugar. A continuación, un listado de algunos de los productos y servicios que Copymax ofrece:

1- Productos

- Cuadernos, libretas, únicos
- Mochilas
- Mouses
- Cartulinas, papelillo
- Pizarras
- Dura pack
- Talonarios de factura, recibo y pagare
- Engrapadoras, grapas
- Literatura, Biblias
- Pinturas de dedo, temperas
- Papel
- Lápices
- Computadoras
- Crayolas, colores
- Mobiliario de oficina
- Foamy
- Folders, Archivadores
- Postick
- Códigos de Honduras
- Trifolio, lienzos

2- Servicios

- Fotocopiado
- Encuadernado
- Laminado
- Elaboración de sellos

- Servicios Secretariales
- Envío de fax
- Decoraciones
- Manualidades

2.1.2.3. Proveedores.

Copymax cuenta con una gran variedad de productos y servicios mencionados anteriormente los cuales debe contar con los mejores proveedores a nivel nacional e internacional que cumplan con los estándares altos de calidad que les permita ofrecer productos de calidad a precios competitivos. Para poder realizar compras más efectivas y seleccionar el mejor proveedor para cada producto, Copymax cuenta con su base de datos de proveedores donde pueden comparar precios y productos para que así su selección sea la que generará mejores beneficios para ambas partes (empresa-cliente).

A continuación, se presenta una lista de los proveedores más importantes con los que Copymax trabaja día con día, ya que pueden ordenar productos y rápidamente tenerlos en sus instalaciones y a disposiciones de su cliente. Así como también alguno de los proveedores que Copymax tiene y gracias a su buen historial crediticio con el transcurso de los años, cuentan con tiene una línea de crédito abierta, que les permite realizar sus compras cada vez que sea necesario teniendo un plazo de 30 días para cancelar dicha factura, y sus nombres son los siguientes:

- Útiles de Honduras
- Pacasa
- ACOSA
- Disna
- Larach y Cia
- Studmark
- Representaciones Hernández
- Productos Tucán
- Hermanitos Valerio
- DISPROA

- Marve
- Cuadernos Copan
- Paper Depot
- Quiñonez Industrial
- Ewireless
- Villeda Comercial
- COMEX
- Catrachitos
- Tiendas Lia
- La Mundial

2.1.2.4 Clientes mayoritarios.

Así como Copymax cuenta con una gran cantidad de Proveedores para abastecer su tienda de productos, aún más grande es la cartera de clientes que compra estos productos y adquiere sus servicios, con los cuales se trabaja directamente y estos son los encargados de lograr el crecimiento de Copymax, en gran escala como ser: maestros, alumnos, abogados, comerciantes, público en general, etc. Estos clientes son los que día con día se encargan de visitar la tienda o solicitar productos y servicios por otros medios (teléfono, WhatsApp, correo electrónico o Facebook) para cubrir sus necesidades y abastecerse de productos, logrando que Copymax tenga un crecimiento notable a diferencia de su competencia.

Cabe mencionar que Copymax también trabaja de manera crediticia con sus clientes, y estos clientes son empresas de diferentes rubros en la ciudad de Choluteca y sus alrededores, ya sean instituciones públicas o privadas con las cuales Copymax trabaja de forma directa brindándoles una línea abierta de crédito, con la cual tienen 45 días para saldar sus facturas pendientes, las cuales han ido adquiriendo a lo largo de los 30 días que tiene el mes en curso, y algunas de las principales empresas son las siguientes:

- ADI Granjas Marinas
- Azucarera Choluteca
- ANDAH
- Biolarva

- Camaronera El Faro
- Compañía Minera
- Cruz Roja Hondureña
- Distribuidora Las Cumbas
- Empacadora Santa Inés
- EXPOMASUR
- PROMASUR
- SUMACUA
- UNICAH
- CAMARSUR
- CRAES
- CUASA
- EMAR
- Escuela Vida Abundante
- Hermanitos Álvarez Carbajal
- Service and Trading Bussiness
- Tropical Larva
- UTH

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Organización del Talento Humano

El poder de la organización radica precisamente en el grupo operativo, puesto que su trabajo es de vital importancia ya que es complejo para ser evaluado individualmente. (Tovar, 2002) Los mecanismos de control suelen darse más bien entre colegas quienes se cuidan mutuamente de dicha severidad, más con respecto al control, es más bien un autocontrol con tendencia a temperar las decisiones administrativas que les afecta, implicando esto a que los administradores de este tipo de organizaciones suelen tener un poder bastante limitado y que la mayor parte de su tiempo lo gasten en solucionar conflictos en la organización.

Cuando se habla de Organización, se refiere al control eficiente de los recursos de una empresa, englobando en el correcto orden de los recursos y funciones precisas para satisfacer los objetivos de cualquier negocio, esto incluye todas las áreas de la empresa, ya sea administrativas, como ventas y específicamente al rubro que se dediquen, pero si se analiza de un ámbito del talento humano, es este el motor fundamental para que las empresa fluya,

ya que al tener una buena organización del talento humano enfocado en sus tareas y las funciones de cada uno en sus procesos se ejecutaran de manera eficaz. Supone el correcto orden de los recursos y funciones precisas para satisfacer los objetivos de cualquier negocio.

“El Talento Humano se considera como un Capital Intangible que otorga valor a las organizaciones, por considerarlo relevante ante nuevos aportes para ser aplicados a los recursos humanos” (Godoy, 2012), por lo que es de vital importancia para el crecimiento de la organización contar con el correcto recurso, ya que este permite que los colaboradores que integran las organizaciones, sean personal calificado que cumple con todos los requisito para el puesto, generando crecimiento eficiente y preparando el desarrollo del comportamiento organizacional.

El Talento Humano es el activo más valioso de las empresas, muchos expertos han tomado a bien una variedad de textos con nuevas teorías y modelos que se considera indispensables para su aplicación en las organizaciones, como también en las medianas y pequeñas empresas del mundo entero, lo que permite que si se tiene el personal capacitado y motivado, orientado en los enfoques de la empresa, permite el crecimiento de la misma, llevando así a cada empresa de diferentes partes del mundo a un nivel altamente exitoso.

2.2.2. Recursos Humanos

El término utilizado anteriormente como Recursos Humanos, hoy en día también como Talento Humano el cual se puede definir como “Capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y su experiencia de trabajo” (Pyme, 2019). Se logra establecer un conjunto de planes y procesos estratégicamente diseñados que permiten que las empresas se centren en mantener a su personal completamente satisfecho, motivado y comprometido a poner a trabajar todo su potencial y conocimiento.

“La administración del talento humano es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleado, así como de entender sus relaciones laborales, salud, seguridad, y temas de justicia” (Dessler, Administración de Recursos Humanos , 2009) Esta administración abarca todos los temas y conceptos que permitan la correcta ejecución, evaluación y control del talento humano, para lo cual es importante conocer y aplicar los concepto y herramientas correctas que permita que el proceso de integración de un nuevo miembro se realice de la forma adecuada desde su inicio hasta su fin, por ello es importante manejar y ejecutar los procesos de la forma correcta, ya que el análisis de Recursos Humanos resulta altamente subjetivo puesto que los objetivos y las metas a cumplir son fijados por superiores con criterios dispares.

2.2.2.1. Proceso de Reclutamiento.

El proceso de Reclutamiento implica encontrar y atraer candidatos para los puestos vacantes del empleador (Dessler, Administracion de Recursos Humanos, 2015). Este proceso se debe realizar cuando existe la necesidad de llenar un puesto, la vacante está disponible y es ahí cuando el proceso de reclutamiento debe de comenzar para encontrar el candidato adecuado que cumpla con todos los requisitos, exigencias y que tenga el perfil correcto que se necesita para formar parte del grupo de candidatos a postularse a la posición disponible.

El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización, en muchas organizaciones el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. Cabe destacar que dicho proceso se puede hacer de dos maneras, ya sea buscando candidatos dentro de la misma organización el cual se le llama reclutamiento interno, haciendo de este proceso que sea económico, o ya sea trayendo candidatos extraños a la

organización que cumplan o se ajuste al perfil del puesto o vacante disponible, aun que genere algún tipo de costo para la empresa.

Actualmente existen dos tipos de Reclutamiento, lo que permite analizar el proceso que se desea llevar a cabo, pero que según el escritor Idalberto Chiavenato, para realizar un proceso de Reclutamiento según las necesidades de la empresa, se debe empezar por realizarlo internamente, para que los colaboradores se sientan integrados y motivados a ascender dentro de la empresa, ya una vez realizado esto, y los resultados fueron negativos se procede a reclutar candidatos externos y encontrar experiencias y conocimientos nuevos.

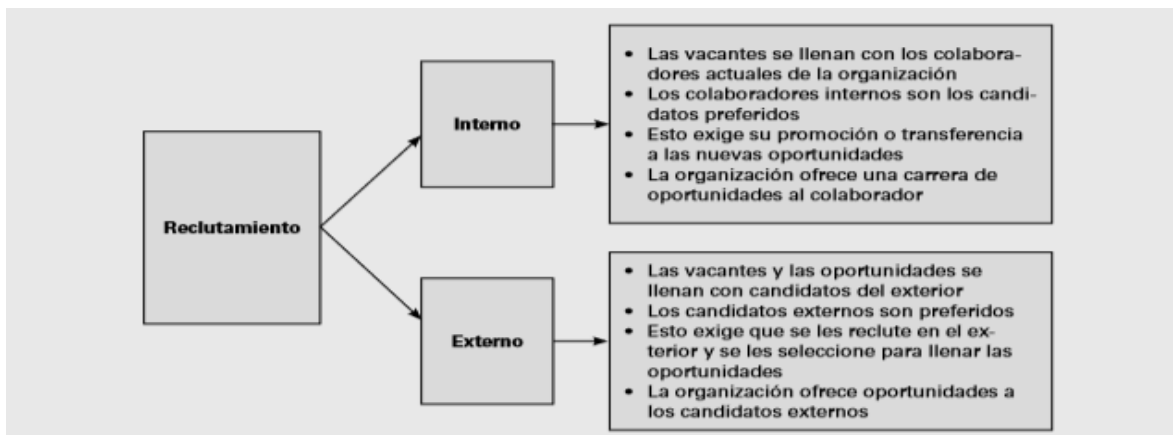


Ilustración 2. Reclutamiento Interno y Reclutamiento Externo

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos , 2009)

2.2.2.1.1. Tipos de reclutamiento.

1. Reclutamiento interno. Según (Chiavenato, Capital humano de las Organizaciones, 2009) El reclutamiento interno es cuando al haber una determinada vacante, la empresa trata de buscar entre sus empleados uno que cuente con los requisitos solicitados en dicha vacante. Es un movimiento que las empresas pueden realizar dentro de su organización, evaluando previamente sus candidatos y encontrando el que reúne las características solicitadas para el

puesto vacante, y al realizar este proceso de forma interna. Cuando ya se tiene el candidato correcto se procede a llenar ese puesto con el candidato que más se acerque a dichos requisitos, esto puede implicar:

- Transferencia de personal
- Promoción de personal
- Transferencia con promoción de personal
- Programas de desarrollo de personal
- Planes de carrera para el personal

Ventajas del reclutamiento interno

- Es más económico
- Es más rápido
- Presenta un índice mayor de validez y seguridad
- Es una fuente poderosa de motivación para los empleados
- Aprovecha las inversiones de la empresa en la capacitación del personal
- Desarrolla un saludable espíritu de competencia en el personal.

Desventajas del reclutamiento interno

- Exige que los nuevos empleados tengan cierto potencial de desarrollo para que puedan promoverlos a un nivel superior al del puesto con el que ingresan.
- Puede generar conflicto de interés, pues al ofrecer la oportunidad de crecimiento, crea una actitud negativa en los empleados que no demuestran tener las capacidades necesarias.

- Cuando se administran incorrectamente se pueden llegar a una situación que Lawrence Peter denomina principio de Peter.
- Cuando se realiza continuamente, lleva a los empleados a limitarse cada vez más a las políticas y estrategias de la organización.
- No se puede hacer en términos globales en toda la organización. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos , 2009)

2. Reclutamiento externo.

El reclutamiento externo funciona con candidatos que vienen de afuera. Consiste en una serie de acciones puntuales, en el momento que surge la demanda y se presenta una vacante, se logra cubrir ese puesto con personas extrañas a la empresa. Este reclutamiento incide sobre candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones. Es decir, es una forma de cubrir una nueva vacante de trabajo. Para ello, se elige entre individuos que no se encuentran trabajando actualmente en la organización. (Economipedia, 2021).

Ventajas de reclutamiento externo

- Permite que nuevos talentos, con ideas innovadoras, ingresen a la empresa.
- Durante el proceso de selección se recoge información de muchos candidatos que, aunque no puedan ser elegidos en ese momento, puede ser llamados en un futuro para otro proceso de selección, o para cubrir una nueva vacante similar.
- Es posible captar una gran variedad de candidatos, por lo que existe, en teoría, una mayor probabilidad de elegir al mejor para cubrir la plaza vacante.
-

Desventajas del reclutamiento externo

- Es más costoso que el reclutamiento interno, pues la compañía debe invertir, por ejemplo, en la publicación de avisos en diferentes medios de comunicación.
- Requiere más tiempo que un proceso de reclutamiento interno. Los candidatos deben pasar pruebas de capacidad y entrevistas personales (posiblemente más de una). En cambio, si los postulantes ya formaran parte de la organización, no deberían someterse a tantas evaluaciones, pues posiblemente ya las hayan aprobado previamente.
- No motiva a los empleados actuales a mostrar su mejor desempeño para ser ascendidos. (Economipedia, 2021)

2.2.2.2. Proceso de selección.

“El proceso de selección Analiza el impacto de la adecuada administración de recursos humanos en una empresa y la adaptación de las personas que optan a un puesto de trabajo. La investigación se realizó en un laboratorio de análisis y control de calidad de alimentos ubicado en la zona 12 de la capital” (USAC, 2019) Todo esto va a depender a la exigencia y requisitos que tiene el puesto, y a las aptitudes y dotes que tiene el individuo que será colocado. La selección de personal ha sido objeto de estudio de la esfera de la psicología que se encarga de la actividad laboral, bajo las distintas denominaciones que ha tenido en el curso de su historia, ya sea psicología industrial, psicología del trabajo o psicología organizacional.

Es necesario reconocer que la psicología se encuentra implícita en la administración, Henry Fayol (1841-1925) quien planteó la existencia de seis grupos de funciones básicas en

la empresa y que a cada función esencial le corresponde una determinada capacidad específica que el hombre debe poseer para ejercerla bien. Estas funciones básicas son las técnicas, las comerciales, las financieras, las de seguridad, las contables y las administrativas. La selección se configura como un proceso de comparación y de decisión ya que en un lado se encuentran el análisis, descripción y especificaciones del cargo, y por otro lado las diferencias y peculiaridades que poseen cada uno de los candidatos. Los cuales se dividen de la siguiente manera:

a) La selección como proceso de comparación

La selección debe verse como un proceso real de comparación que en su momento será de personas, pero aquí se describe entre dos variables: las exigencias del cargo (exigencias que debe cumplir el ocupante del cargo) y el perfil de las características de los candidatos que se presentan. La primera variable la suministran el análisis y descripción de cargos y la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección. Siendo X la primera variable y Y la segunda a lo cual se deduce lo siguiente.

- Cuando X es mayor que Y, el candidato no reúne las condiciones que se necesitan para ocupar el cargo.
- Cuando X y Y son iguales, el candidato posee las condiciones ideales para ocupar el cargo.
- Cuando X es menor que Y, el candidato tiene más condiciones que las exigidas por el cargo

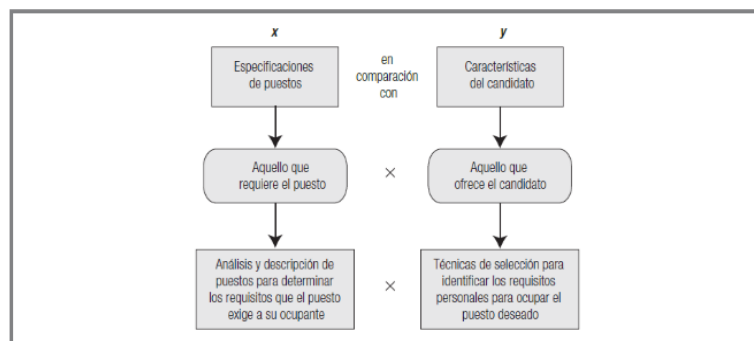


Ilustración 3 Selección de personal como comparación

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos , 2009)

b) La selección como un proceso de decisión

Una vez que se establece la comparación entre las características exigidas por el cargo y las que poseen los candidatos, puede suceder que algunos de ellos cumplan con las exigencias y merezcan ser postulados para que el organismo requirente los tenga en cuenta como candidatos para ocupar el cargo vacante. El organismo de selección no puede imponer al organismo solicitante que acepte los candidatos aprobados durante el proceso de comparación, debe limitarse a prestar un servicio especializado, aplicar técnicas de selección y recomendar a aquellos candidatos que considere más idóneos para el cargo. (Chiavenato, Administración de personal). La decisión final de aceptar o rechazar a los candidatos es siempre una responsabilidad del organismo solicitante. De este modo, la selección es responsabilidad de cada jefe y función de su equipo.

Según Idalberto Chiavenato el proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento:

1. Modelo de colocación: En este modelo es donde se reconoce que existe un candidato para cada vacante.

2. Modelo de selección: en este modelo es cuando existen varios candidatos para cubrir una vacante. Las características de cada candidato van a depender de los requisitos para el cargo; pueden ocurrir dos alternativas: aprobación o rechazo. Si se rechaza, el candidato simplemente deberá salir del proceso, ya que hay varios aspirantes a ocupar el cargo y sólo

uno de ellos podrá ser aceptado. Este modelo se basa en que los puestos deben cubrirse por las personas correctas para cada puesto.

3. Modelo de clasificación: este modelo es el más amplio, se puede decir que es una mezcla de los dos anteriores ya que aquí existen varios candidatos para varios puestos disponibles. Las características del candidato se comparan con lo que el puesto está requiriendo. Y se concluye que si un candidato es rechazado puede seguir concursando por los otros puestos vacantes sucesivamente. Y si llegara a ser aceptado es porque podrá ocupar un candidato un solo puesto. (Chiavenato, Capital humano de las Organizaciones, 2009).

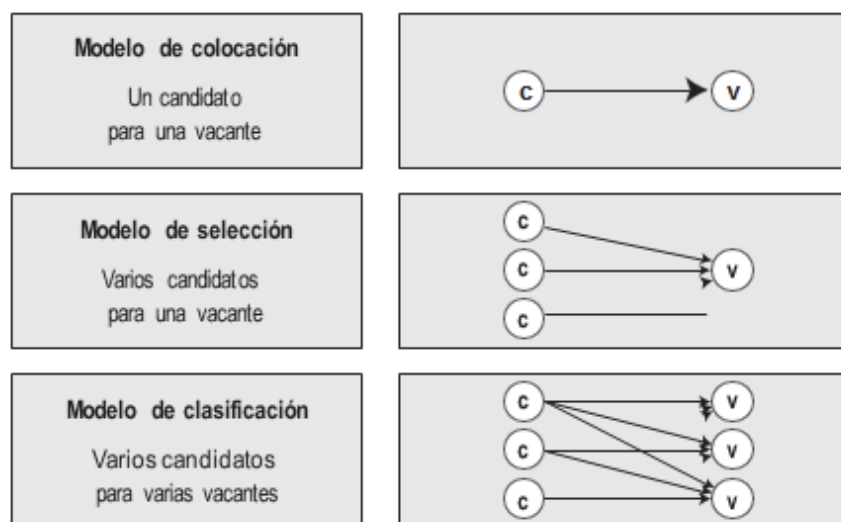


Ilustración 4 . Modelos, de Colocación, selección y clasificación de candidatos

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos , 2009)

La efectividad del proceso de selección tiene su origen en saber elegir correctamente a través de la ejecución correcta de todos los procesos, ayudando a que los gerentes de la empresa y todo su equipo puedan escoger a los candidatos idóneos para formar parte de la empresa, contribuyendo al crecimiento y mejora de esta. Según su artículo López Gumucio, son

muchos los pasos que se siguen dentro del proceso de selección, que abarcan desde la necesidad de cubrir una posición ya sea por incremento o sustitución y/o retiro del empleado, por eso la mejor decisión sobre los pasos a seguir en el proceso de selección dependerá de las habilidades o competencias del selector, aunque cuanto mayor sean los pasos, más seguridad se tendrá de los postulantes a seleccionar. (Lopez Gumucio, 2010)



Ilustración 5 . Modelos, de Colocación, selección y clasificación de candidato.

Fuente: (Chiavenato, Capital humano de las Organizaciones, 2009)

2.2.2.3. Proceso de Contratación

En esta fase se preparan todos los papeles para formalizar el contrato y dar de alta al trabajador. (Business School, 2021) Es aquí donde el proceso de reclutamiento y selección del personal nuevo de la empresa, comienza formar parte fundamental de la misma, ya que es desde ese momento donde comienza el proceso de capacitación y empoderamiento de cada nuevo colaborador, motivándolo a que cada función ejercida por ellos es de suma importancia para la empresa para la ayuda y mejora continua de la misma.

El proceso de Contratación no es solamente el notificar que ha sido contratado para la vacante, sino también para generar compromiso al nuevo colaborador, realizando todo los procesos legales administrativamente, como también cada uno de sus deberes y derechos dentro de la empresa, como el salario que devengara y por medio de qué forma se realizara, siendo efectivo la firma de su contrato o bajo la modalidad por el cual será contratado, y de esta forma hacerles saber sus prohibiciones y todo lo que conlleva para uno de los procesos que realizara.

Un proceso de contratación eficiente es vital para una correcta atracción de Talento Humano, y que este se mantenga motivado ejecutando sus funciones correctamente, pero también es indispensable mencionar la importancia que tiene la elaboración y firma de un contrato de trabajo en el cual se describan las funciones que realizara, el cargo que desempeñara, el salario a devengar y todas las demás cláusulas que crea conveniente para respaldo legal tanto para el patrono como para el colaborador, estando de acuerdo ambas partes de lo que estipula el contrato de trabajo.

2.2.2.4. Descriptores de Puesto

“La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa, detallando así la misión y objetivo que cumple su cargo de acuerdo con la empresa”. (Perez O. , 2021) Es también la forma en la se describen cada una de las habilidades que requiere el puesto, como sus conocimientos.

Por lo general para comprender los descriptores de puesto, se debe de tomar en cuenta algunos objetivos principales que hacen de este descriptor un pilar interesante para la

empresa, ya que esto ayuda a la atracción de candidatos, porque nos permite describir el cargo y los antecedentes necesarios; otro de los puntos vitales es la definición del cargo que desempeñara teniendo como referencia el nivel que conlleva el cargo y sus funciones; y finalmente que le permita llevar a una referencia a la administración, esto enfocado a las futuras rotaciones que puedan suceder en la empresa y así el nuevo jefe del Talento Humano tenga una guía de cada una de las funciones y niveles que tiene cada cargo.

2.2.2.5 Perfiles de Puesto

Un perfil de puesto no es el describir cada uno de los puestos, sino que es el diseño del perfil profesional que el candidato debe de tener para aplicar a la vacante, permitiendo que esta contratación sea más efectiva y que puedan reunir con los requisitos que este establece, ayudando así a que los candidatos cumplan con las expectativas de la organización, tanto en su conocimiento como en su experiencia profesional. Que la empresa cuente con perfiles para cada puesto, permite un mejor enfoque en lo que se quiere del Talento Humano y que contribuya al crecimiento de la empresa.

Los perfiles de puestos basados en competencias generalmente son elaborados por el personal experto que trabaja en el área de Recursos Humanos. Por lo que es indispensable que conozcan la jerarquía organizacional de la empresa y las labores a realizar en cada uno de los puestos de trabajo (Maira alcala, 2013). Cuando un perfil de puesto está bien elaborado, el proceso de contratación es más práctico en el sentido que ya se tiene una guía de lo que se quiere para la empresa y en el puesto específicamente.

2.2.2.6 Nómina y Planilla

Al elaborar una Planilla de pago para varios colaboradores de una empresa debe de tomar en cuenta aspectos fundamentales que permiten que su elaboración sea la idónea, ya

que esta debe contener el salario mensual Nominal que cada colaborador percibe y la especificación de cada de sus deducciones, debiendo tener un respaldo de cada una de ellas y que al momento de su ejecución se realice de la manera más efectiva y libre de errores que incurren en incomodidad de los colaboradores porque no tienen justificación de tal deducción, como también evitar incurrir en perdida monetaria si no se sabe cada la cantidad que debe ser aplicada.

“La estructura de la nómina consta de datos identificativos de la empresa, datos del trabajador, periodo de liquidación, percepciones, deducciones, bases de cotización, líquido a percibir y lugar de emisión, firma y sello de la empresa y el trabajador” (Liñan, 2021) Así como lo menciona Eva Crespo en su artículo sobre la estructura de la nómina, es importante tomar en consideración cada punto para un correcto proceso y ejecución, manteniendo un clima laboral saludable, tanto para los colaboradores como para la empresa.

En muchas ocasiones el tema de Nomina y planilla se toma como uno de los procesos fundamentales en la administración del talento humano, porque es ahí donde recae parte de la motivación del colaborador, y es por eso que muchas de las empresas prefieren tercerizar este proceso y definir a una empresa en específico para la elaboración de la misma, lo que en muchas ocasiones no se considera viable por un tema de confidencialidad de la empresa y que sea cada empresa sabiendo cada paso que realizar para ser efectivo para pago.

2.2.2.7. Presupuesto de Recursos Humanos

El presupuesto de recursos humanos se refiere a los fondos que la empresa asigna a esta área para todos sus procesos. Este presupuesto incluirá los fondos asignados a la contratación, los salarios, los beneficios, la gestión del talento, la capacitación, la

planificación de la sucesión, la participación de la fuerza laboral y la planificación del bienestar de los empleados. Cabe mencionar que, dentro de la aplicación de un presupuesto en esta área, se deben calcular todos los beneficios que le sean brindados a los colaboradores aparte de los salarios mensuales, como ser, el pago de décimo tercero y Décimo cuarto mes de salario proporcional a la antigüedad de trabajo.

Un presupuesto de recursos humanos hace uso de información financiera, resultados de rendimiento y datos históricos de cada departamento. Dado que el presupuesto de recursos humanos considera las actividades del talento humano en una empresa, siendo este un documento complejo pero vital para la ejecución de contratación, aumentos y despidos, permitiendo que los movimientos que se deseen realizar puedan ser ejecutados con eficiencia y con poco margen de error, como también determinar de manera correcta las actividades futuras dentro de la empresa. Es por ello por lo que la información de Recursos Humanos incluye:

- Previsiones sobre número de empleados.
- Datos de salario.
- Presupuesto de Reclutamiento
- Nuevos programas de beneficios.
- Formación y desarrollo
- Costos de nómina
- Tasas de rotación de empleados
- Compensación de incentivo y otros. (Owally, 2019)

El presupuesto de recursos humanos es importante porque previene el exceso de contrataciones, como también la falta de personal, ayudando a atraer a los mejores talentos con ayuda de los debidos procesos de contratación como su forma de pago y un orden administrativo de los egresos, permitiendo crear un plan para satisfacer monetariamente al talento humano y comprendiendo las necesidades de ambas partes. Actualmente, en un presupuesto de una empresa específicamente en el área de Recursos Humanos, es indispensable la inclusión de cálculo de prestaciones laborales para cada uno de los colaboradores, el cual debe de estar de manera mensual como anual y según la antigüedad laboral, ya que en muchas ocasiones los colaboradores desean renunciar y exigen sus prestaciones laborales de manera proporcional, siendo un deber de la empresa.

2.3. Bases Legales

2.3.1. Micro y Pequeña Empresa

Según el artículo 1. De la ley de apoyo a la micro y pequeña empresa “La ley tiene por objeto el impulso a la micro y pequeña empresa por medio de incentivos que promuevan el crecimiento económico, través de la generación de nuevas oportunidades de empleo, el bienestar, desarrollo y realización de la persona humana; así como una oportunidad para ratificar la capacidad de emprendimiento y determinación de los hondureños” (Legislativo, Poder, 2018). La empresa papelería y Fotocopia Copymax se considera Micro y pequeña empresa ya que solo cuentan con diecisiete (17) colaboradores, lo cual según el Artículo 1 y Artículo 3 de la Ley de apoyo a la Microempresa.

2.3.2. Contrato de Trabajo

Así, Pérez Botija lo define como acuerdo expreso o tácito, por el cual una persona realiza obras o presta servicios por cuenta de otra, bajo su dependencia, a cambio de su retribución...el profesor Alonso Olea, por su parte dice que el contrato de trabajo es, en puridad, una relación jurídica, por virtud de la cual los frutos del trabajo pasan, “abinitio”, desde el momento mismo de su producción, a integrar el patrimonio de persona distinta del trabajador (Fernandez, 1993). Cuando se refiere en contrato de trabajo el autor Fernández, hace énfasis en el fruto del trabajo, es decir en la enajenación del resultado, mientras que el profesor Olea considera que el elemento de la subordinación es el más eficaz ya que su trabajo es en puridad en una relación con el patrono.

El contrato de trabajo como “el negocio jurídico bilateral que tiene por finalidad la creación de una relación jurídico-laboral constituida por el cambio continuado entre una prestación de trabajo dependiente y por cuenta ajena (subordinado) y una prestación salarial (o retribución de cualquier clase o forma).” (Ramirez, 2004). En esta sección del libro se enfatiza en negocio jurídico bilateral el cual es considerado como la relación que tiene el patrono con el colaborador ya sea en el ámbito legal (Contrato permanente o temporal) como también en el ejercicio de sus funciones orientadas a sus descriptores y perfiles de puestos, para que estas se lleven a cabo en base legal.

2.3.3. Pago de empleados

Dentro del pago de los empleados de una empresa se debe tomar en cuenta que dentro de las leyes de Honduras existe una ley que estipula el porcentaje que debe ser pagado a los colaboradores dependiendo del rango de la empresa que pertenezca, ya que Copymax es considerado un Microempresa, contando con solamente diecisiete (17) colaboradores y que,

según la secretaria de Estado en el Despacho de Trabajo y Seguridad Social, en el acuerdo Ejecutivo No. 001-2021, Artículo 1. Acuerda Fijar el Ajuste al salario Mínimo, mismo que entrara en vigencia a partir del uno (01) de julio del dos mil veintiuno (2021), de conformidad a los porcentajes descritos en el cuadro siguiente:

| Tamaño de empresa por número de trabajadores | Año 2021 |
|---|-----------------|
| De 1 a 10 Trabajadores | 4.01% |
| De 11 a 50 Trabajadores | 4.01% |
| De 51 a 150 Trabajadores | 5.00% |
| De 151 Trabajadores en Adelante | 8.00% |

Tabla 1 Porcentaje de salario Mínimo 2021

Fuente: (Secretaria de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social, 2021)

2.3.4. Deducción y pago de IHSS de los empleados

Conforme al decreto 80-2001 de 1 junio del 2001, el cual contiene nuevas reformas sobre el campo de aplicación del Instituto Hondureño de seguridad social, el cual en el Artículo 1. La seguridad social es un instrumento del Estado al servicio de la Justicia social, que tiene como finalidad garantizar el derecho humano a la salud, asistencia médica, protección de los medios de subsistencia y a los servicios sociales ya que les necesarios para el logro del bienestar individual y colectivo. Como Instituto Hondureño de seguridad social constituye un servicio público que aplicara con carácter obligatorio en los términos que establece esta ley y sus reglamentos aplicándose en forma gradual y progresiva tanto en lo

referente a los riesgos a cubrir como en cuanto las zonas geográficas a incorporar, de conformidad a los estudios actuariales que se realicen al efecto (IHSS, 2001)

2.3.5 Décimo Tercero

Es un derecho de los trabajadores el pago del séptimo día, recibiendo además los trabajadores permanentes el pago del Décimo Tercer mes en concepto de aguinaldo, según el Artículo 1 y Artículo 2 de la ley del Séptimo día y Décimo tercer mes en concepto de aguinaldo, misma ley que permite regular las modalidades y forma de aplicación de esta disposición. (Legislativo, Ley de septimo día y decimo tercer mes en concepto de aguinaldo, 1982) Siendo este un deber como patrono el efectuar el pago del séptimo día, gozando de un día de descanso, preferentemente el domingo, por cada seis días de trabajo, como también el beneficio del pago del Décimo tercer mes de salario que al 31 de diciembre de cada año haya cumplido 12 meses de servicios continuos con un mismo patrono, así mismo el pago proporcional en conformidad al tiempo trabajado en el año.

2.3.6 Décimo Cuarto

Según las disposiciones Generales del Reglamento del Décimo cuarto mes de salario en concepto de Compensación social, el Artículo 1 dice que los empleados y trabajadores permanentes, tendrán derecho al pago del Décimo Cuarto Mes de Salario en concepto de Compensación Social, mismo que en el Artículo 2. “Acuerda el pago del Décimo Cuarto Mes de Salario será el 100 por ciento, si se cumple el año de trabajo continuo al 30 de junio, a la proporción del mismo, de conformidad al tiempo trabajado, si a dicha fecha no se cumplen los 12 meses de servicios continuos con el mismo empleador” (Presidencia de la República, Trabajo y Previsión Social, 1995).

2.4 Marco Referencial

El recurso humano se debe considerar como el factor más importante para una empresa en cualquier parte del mundo, sin importar el rubro, el tamaño, su dirección o gestión empresarial. Pero cabe mencionar que, dependiendo la percepción de las políticas y procedimientos de la empresa, será el comportamiento que el individuo tendrá ante cada una de las situaciones que se le presenten, ya que de esto dependerá el compromiso, entrega, dedicación o valor que se le dé a cada actividad o proceso que el trabajador realice.

Para poder manejar el Recurso Humano y llevarlo a otro nivel, se deben de crear técnicas, procesos, modelos y estrategias que mejor se adapten al tipo de empresa y Recurso Humano con el que estará integrado, por eso en Cuba tienen una serie de modelos que son los que más se utilizan y permiten la adaptabilidad y posicionamiento de cada individuo a un nuevo cargo, por ejemplo un modelo que hace referencia a todo lo que tiene que ver con el individuo, el segundo modelo que hace referencia a la descripción de puntos clave para alcanzar el éxito en las actividades, realizando evaluaciones continuas para garantizar el éxito y como último modelo es el que está abierto y trabajando conforme a lo que acontecen en el entorno.

Es importante desarrollar los procesos de Recursos Humanos correctamente para que durante todo el ciclo de vida de un trabajador este tenga claro lo que debe de alcanzar, conforme a la estructura organizacional de la empresa. Idear un perfil de puesto, así como reclutar y seleccionar a la persona correcta que la empresa precisa y cumpla con el perfil ya diseñado, y sucesivamente proceder con la implementación de los siguientes procesos de: la remuneración, Seguridad y Salud que al realizarlos todos de manera correcta hasta cerrar el ciclo de vida laboral, este traerá, tranquilidad y beneficios para ambas partes (patrono-

trabajador), ya que se logró cumplir con lo que desde un inicio fue el objetivo principal, y no tener que interrumpir o dar por terminado un contrato, por no haber cumplido con lo pactado o establecido y frustrar la situación.

Al implementar estos procesos se debe medir la repercusión en el rendimiento de los trabajadores, ya sea individual o de la empresa en general, como ser la productividad en el trabajo, la relación salario-productividad y los niveles de ausentismo y fluctuación. Al obtener niveles altos de satisfacción en las evaluaciones a sus trabajadores la empresa sabrá que esto es el resultado de una buena práctica en sus procesos con el Recurso Humano, obteniendo un trabajo eficaz y eficiente con las herramientas necesarias para una toma de decisiones más certera, y si se obtienen resultados no deseados, inmediatamente se procede a realizar las correcciones necesarias. (Rondón, 2016).

2.5 Marco Conceptual

2.5.1. Severidad

Se define como el sinónimo lo determina, severo en las exigencias de las funciones y actividades que les son asignadas a sus subalternos, como también en el incumplimiento de la misma, por ejemplo: En este caso el supervisor otorga resultados bajos a la evaluación asumiendo una posición de mal jefe, que considera que todos son inútiles y no cumplen con las asignaciones correspondientes para un correcto proceso y evolución de la empresa, siendo severo en cada tarea asignada hasta que esta sea cumplida. (Industrial, 2015)

2.5.2. Fluctuación

Proviene de raíces latinas, de la voz «fluctuatio». El diccionario de la real academia española describe el término como la acción y el efecto de fluctuar; y fluctuar puede definirse como la experimentación de una variación de una medida o valor. Fluctuación es una entrada que puede encontrarse en diferentes ámbitos y contextos, pero que alude al incremento y reducción de algo en particular y de manera alternada, es decir es la variación, alteración o transformación en el valor, cualidad o intensidad de algo. En el ámbito empresarial fluctuación es cuando ocurren oscilaciones a la baja y al alza que pueden sufrir las cotizaciones de los valores objeto de negociación en ciertos mercados financieros; generalmente son variaciones que sufren debido a una variable o magnitud entre el valor en cierto momento y su valor medio. (edición., 2021).

2.5.3. Criterios Disparos

Se conoce como criterios dispares a las diferentes formas de pensar tanto en los jefes de los departamentos como con los demás colaboradores, puntos de vista según la personalidad, fijando diferentes objetivos y metas a cumplir con diferentes criterios, como también se juega aquí un rol importante el pensamiento de cada conductor con respecto a la dirección de grupos, siendo la comunicación un punto vital para la correcta expresión de criterios en relación al pensamiento de los demás. (desempeño., 2015).

2.6 Metodología.

“La Metodología de la investigación se compone de los términos método y logros que significa explicación, juicio, tratado, estudio de los métodos, es decir, representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar sus resultados y de presentar posibles soluciones a un problema que conlleva la toma de decisiones” (Investigación). Es por ello

que para la elaboración y aplicación de procesos del talento humano es de vital importancia para su correcta ejecución, siendo una herramienta fundamental para que cada proceso que se desea implementar se pueda ejecutar de forma exitosa con las herramientas correspondientes, por lo que se decidió implementar una herramienta del Ciclo de Deming.

Llamado ciclo de Deming por su nombre Williams E. Deming, físico y matemático americano, trabajó en la década de 1950 en Japón como consejero del censo de Estados Unidos. Sus conceptos de calidad fueron rápidamente aplicados en Japón en el área industrial y en la alta gerencia. El ciclo, ruta o rueda de Deming, también conocido con la denominación de ciclo de Shewart, ciclo PDCA («plan-do-check-act») o ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), es uno de los pilares fundamentales para la planificación y la mejora de la calidad que se aplica en la familia de las normas UNIT-ISO 9000 y en las demás normas sobre sistemas de gestión. (Villar, 2013)

Este ciclo actúa como una verdadera espiral, ya que, al cumplir el último paso, según se requiera, se vuelve a reiniciar con un nuevo plan dando lugar así al comienzo de otro ciclo de mejora continua, considerando el ciclo de Deming como un sistema de Gestión de calidad que contribuye al crecimiento de la empresa por medio de una herramienta que ayuda planificar los objetivos deseados, hacer lo planificado, verificar lo que se está haciendo y actuar al tomar decisiones de los procedimientos que se están ejecutando, aprobado también por el Sistema de Gestión ISO 9001 planteado de la siguiente manera:

Ciclo de Deming - PDCA

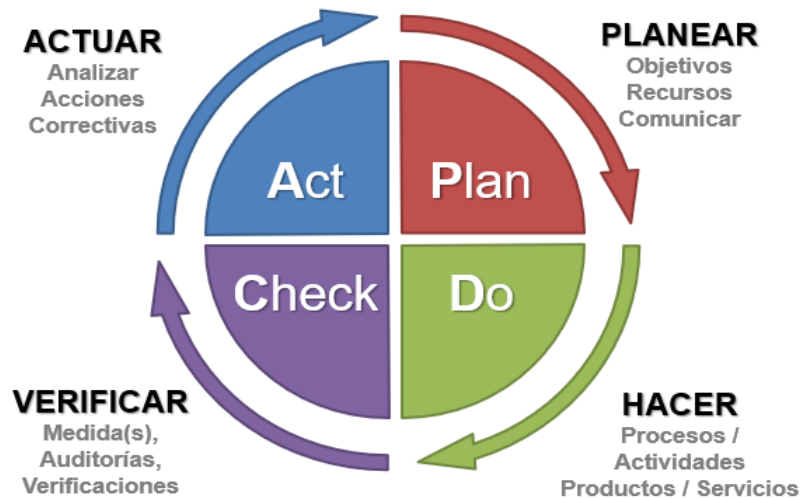


Ilustración 6 . Ciclo de Deming- PDCA

Fuente: (Wordpress, 2021)

El ciclo de Deming es una de las temáticas más usadas para implementar un sistema de mejora continua dentro de la empresa, siendo su objetivo la autoevaluación, haciendo destacar Los pasos a seguir a la hora de analizar un problema y los puntos fuertes que se debe tratar de mantener y en las áreas de mejora que se debe actuar mediante esta herramienta incorporando los siguientes pasos:

Planificar: Establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con las expectativas de los clientes y las políticas de la organización.

La planificación consta de las siguientes etapas:

- análisis de la situación actual o diagnóstico
- establecimiento de principios y objetivos
- fijación de los medios para lograr los objetivos

- adjudicación de los recursos para gestionar los medios.

Hacer: implementar los procesos. Es ejecutar y aplicar las tareas tal como han sido planificadas.

Verificar: realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Si hay que modificar el modelo, ello remite nuevamente a la etapa de planificación. A los efectos de su uso como herramienta se recomienda seguir las siguientes etapas para la aplicación del ciclo de Deming:

Etapa 1: Estudiar un proceso y decidir cuál cambio podría mejorarlo. En esta etapa es recomendable hacerse preguntas como las siguientes:

- ¿Cuáles podrían ser los logros más importantes de esta prueba?
- ¿Qué cambios podrían ser deseables?
- ¿Qué resultados son fáciles de alcanzar?
- ¿Es necesario hacer nuevas observaciones?

Etapa 2: Efectuar las pruebas o hacer el cambio, de preferencia a escala piloto. En esta etapa es fundamental conseguir resultados que puedan ser ordenados y analizados rápidamente obteniendo la información deseada.

Etapa 3: Observar los efectos de las pruebas realizadas para mayor efectividad de las funciones y procesos a realizar.

Etapa 4: Verificar qué cosas se aprendieron y repetir la prueba, de ser posible en condiciones diferentes (ambiente, personal, metodología operativa, etc.). Observar la posibilidad de que ocurran cambios secundarios.

El uso del ciclo de Deming es importante en cada tarea que se realiza y conducirá a una mejora continua en las metodologías de trabajo. Puede aplicarse a cualquier proceso y puede ser empleado, también, para encontrar las causas especiales detectadas mediante herramientas estadísticas.

Utilidad del Ciclo de Deming

Como conclusión, podemos decir que el Ciclo de Deming es útil para:

- Los controles de procesos.
- Análisis e identificación de fallos.
- Permite la realización de acciones correctoras y preventivas.
- Proporciona un nivel común de comprensión.
- Orientar las posteriores acciones correctoras hacia las causas identificadas.(M, 2018).

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 Congruencia metodológica

3.1.1. Esquema de Variables de estudio

3.1.1.1. Estructura organizacional

3.1.1.2. Procesos de Recursos Humanos

3.1.1.3. Pago de nómina y planilla

3.1.1.4. Organización del talento humano



Ilustración 7. Diagrama de variables

3.1.2. Operacionalización de Variables

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | |
|--|--|---|---------------------------------|---|
| TEMA | PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS | VARIABLES | INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN |
| ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PAPELERIA Y FOTOCOPIAS COPYMAX EN CHOLUTECA A PARTIR DEL AÑO 2022. | ¿Cómo se compone la estructura organizacional de Copymax? | Analizar la estructura organizacional que tiene Copymax | Estructura organizacional | Entrevista |
| | Cuales son los procesos que se llevan a cabo a cabo en la empresa | Conocer los procesos de Recursos Humanos que se debe implementar. | Procesos de Recursos Humanos | |
| | ¿Qué métodos se utiliza para llevar a cabo el Pago de Nóminas y planillas? | Identificar los metodos para pago de Nóminas y planillas | Pago de Nomina y Planilla | Metodología del Ciclo de Deming. |
| | ¿Cual es el modelo de organización de las funciones del Talento Humano para Copymax? | Proponer el modelo de Organización del Talento Humano para Copymax. | Organización del Talento Humano | |

Tabla 2 . Operacionalización de Variables

3.2. Enfoque y métodos

3.2.1. Enfoque de Investigación

El presente estudio es desarrollado bajo un enfoque cualitativo ya que Según (Jimenez-Dominguez, 2000) “los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos”. Mismo que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales. La realidad social así vista está hecha de significados compartidos de manera intersubjetiva. El objetivo y lo objetivo es el sentido intersubjetivo que se atribuye a una acción. La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la

situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta.

3.2.2. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo ya que se busca especificar características, comportamientos y rasgos importantes sobre los conceptos y variables objeto de estudio, ya que se refiere a aquella orientación que se centra en responder la pregunta de cómo es una determinada parte de la realidad objeto de estudio. “Los estudios descriptivos se buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan” (Hernandez- Sampieri & Fernandez-Collado, 2014).

3.2.4. Métodos.

El método de investigación a utilizar de enfoque cualitativo, el cual permitirá recolectar y evaluar datos no estandarizados. En la mayoría de los casos se utiliza una pequeña muestra con el fin de obtener información profunda de sus criterios de decisión, estos incluyen entrevistas, debates en grupo o métodos de observación, interpretándose los resultados en función del contexto que se desea obtener el cual se representa de cualitativamente, como también incluye ámbitos de aplicación utilizados específicamente a para los interesados en investigar opiniones, actitudes y motivos del problema y encontrar la solución del mismo (Gestion de la experiencia, 2021).

3.2.4.1. Conceptos de métodos de investigación cualitativa.

3.2.4.1.1. Fenomenología: Es una ciencia filosófica que estudia todo lo relacionado con los acontecimientos que rodean a un objeto, su relación con el medio ambiente en el que se desarrollan los hechos y el como influye la cosa en el fenómeno.

3.2.4.1.2. Etnografía: Es el estudio de la cultura de una población, institución y organización. Comprende las interacciones del individuo o grupo dentro de una cultura.

3.2.4.1.3. Teoría Fundamentada: Es el análisis sistemático de datos que parte del enfoque de la teoría de descubrir conceptos, hipótesis y proposiciones.

3.2.4.1.4. Biografía: Es una forma de estudio narrativo que tiene interés en describir la vida de un individuo, utilizando como fuente de información el análisis de documentos y entrevistas.

3.2.4.1.5. Investigación: Considerado el proceso mas formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo el método científico del análisis.

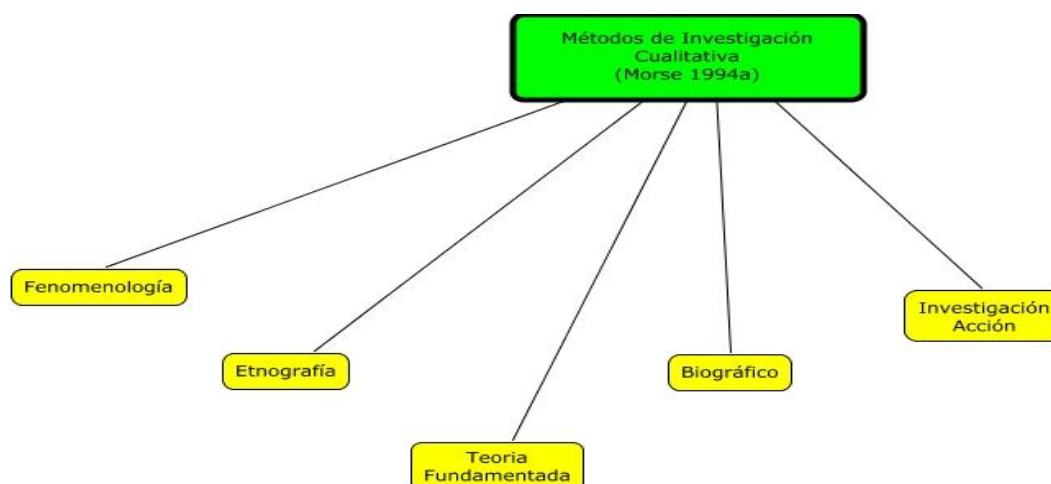


Ilustración 8 Métodos de Investigación cualitativa

Fuente: (Morse, 1994)

3.3 Diseño de la Investigación

3.3.1. Población

La población a tomar en cuenta en esta investigación son 17 personas que laboran en Papelería y Fotocopias Copymax, de los cuales incluyen Gerentes y cada uno de los colaboradores dentro de ella, siendo estos el 100% de los empleados actualmente activos que permiten el acceso a la información sobre los procesos ejecutados del talento humano en base a su experiencia dentro de la empresa de los cuales se detalla a continuación:

| Miembros de Copymax |
|---|
| Gerente General (1) |
| Administrador del Talento Humano (1) |
| Logística y mercadeo (1) |
| Encargado de Cuentas por cobrar (1) |
| Fotocopias y atención al cliente (4) |
| Escolares y Papelería (4) |
| Servicios Secretariales (2) |
| Ventas y Mayoreo (2) |
| Conserje (1) |

Tabla 3 Miembros de Copymax

3.3.2. Muestra

Se tomara una muestra de 13 miembros de la empresa Papelería y fotocopias Copymax al cual se les realizara entrevistas con una serie de preguntas, dentro de los cuales se incluyen desde el dueño de la empresa como Gerentes y colaboradores, elegidos conforme a las necesidades que la investigación requiere representando el 80% de la totalidad de los colaboradores para determinar las características tomándolo como un todo de las opiniones de la muestra.

3.4. Instrumentos, Técnicas y Procedimientos aplicados

3.4.1. Técnicas

La técnica a utilizar será aplicado mediante plataformas virtuales como ser Zoom que permiten la visualización de ambas partes de la entrevista (entrevistado y entrevistador) para la recolección de datos y veracidad de la información brindada por cada uno, ya que con esta técnica al entrevistador le estarán realizando interrogantes con las cuales tendrá la libertad de expresarse sin considerar que en algún momento sea acoso y tampoco ponga en riesgo su trabajo por la información brindada en la entrevista.

Se consideró tomar un 80% como muestra representativa de poblacional en general que es de 17 empleados y gerentes para la aplicación de las entrevistas estructuradas, ya que representa lo más fielmente posible a la población que se quiere explorar para dicha investigación. Se seleccionó una técnica aleatoria denominado muestreo probabilístico ya que puede definirse como aquel en el que todos los individuos de la población tienen la probabilidad de entrar a ser parte de la muestra.

3.4.2. Instrumentos

Para el desarrollo y mayor amplitud de recolección de información, se considera la aplicación de un instrumento debido a la naturaleza del enfoque de investigación cualitativo, y a la cantidad de colaboradores que comprende la empresa, ya que al ser considerada una pequeña empresa la aplicabilidad de instrumentos se le realizara al 80% de los colaboradores, una entrevista con duración del 30 minutos enfocados en las necesidades de la investigación pero con interrogantes de su conocimiento sobre los procedimientos de Recursos Humanos.

- Entrevista

Es una herramienta de recolección de datos que permite el intercambio de ideas y opiniones desarrollada para la presente investigación, la cual será realizada por dos especialistas en el tema de recursos humanos, generando conocimiento más amplio sobre sus perspectivas desde el punto de vista de los factores, procesos y metodología que se realiza en el talento humano de la empresa Copymax, dando un acceso más amplio y facilitando a la información necesaria y veraz para el correcto desarrollo del proyecto de investigación.

3.4.3. Procedimientos

Para la aplicación de la entrevista se consideran los pasos siguientes:

- Establecer el día, fecha y hora para cada uno de los entrevistados.
- Convocar por el medio virtual Zoom, el cual se considera el más amigable donde se le realizara la entrevista.
- Al comenzar la entrevista se le brindan las instrucciones y objetivos.
- Aplicación de la entrevista por secciones interesadas.
- Finalización y agradecimiento por el tiempo brindado.

3.5. Fuentes de Información

3.5.1. Fuentes Primarias

Las fuentes de información que se utilizaran en la investigación son las siguientes:

- Estudio aplicado al Gerente y Administrador del talento humano.
- Entrevista aplicada a los especialistas conocedores del tema.
- Documentos oficiales de información referente al tema, como ser Leyes del trabajo y Políticas de la empresa.

3.5.2. Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias son aquellas de las cuales se puede obtener información organizada y elaborada cuando no se cuenta con las fuentes primarias o productos de análisis como opción, ya que esta describe, interpreta o sintetiza los datos brindados por fuentes directas para que la presente investigación, se realicen consultas en documentos científicos y confiables encontrados en la red, como plataformas virtuales, libros y demás documentos digitales.

CAPITULO IV ANALISIS Y RESULTADOS

La técnica cualitativa se caracteriza por una mayor apertura en el proceso de recopilación de la información que la que producen las entrevistas semi-estructuradas, en tanto posibilita que la fuente emisora de Copymax pueda organizar en cierta medida los procesos y procedimientos de Recursos Humanos, lo que da énfasis a la profundidad en la información y la flexibilidad en la orientación de la entrevista, no obstante orienta la entrevista, hacia tópicos y temáticas centrales generando una gran cantidad de información.

Se realizaron una cantidad de 13 entrevistas a diferentes miembros de la empresa Copymax, siendo esta la muestra de toda la población, dichas entrevistas se realizaron por medio de la plataforma Zoom, teniendo como base una serie de preguntas flexibles que permiten la comprensión de los entrevistados para resultados más certeros y enfocados en conceptos centrales con una orientación estructurada, incluidos dentro de la muestra también estaban los gerentes para así obtener resultados reales conforme a la opinión de cada uno de los miembros del equipo de trabajo, analizadas de forma cualitativa-descriptiva.

4.1. Análisis de las entrevistas

El análisis cualitativo de las entrevistas aplicadas a los colaboradores y Gerentes de la Empresa Papelería y Fotocopia Copymax fue realizada a través de la plataforma de Zoom en la cual se realizaron en dos etapas como lo es el análisis textual y la producción conceptual como las prácticas y modelos de gestión, identificados como expresiones de resultados cualitativos desde la visión de implementar la organización del talento humano para mejor y eficientes procesos dentro de la empresa el cual permite obtener resultados reales detallando las dos etapas de la siguiente manera:

- 1) Análisis Textual: Se comenzó realizando lectura de las entrevistas, contrastando en la pauta de las preguntas. A partir de esa primera lectura y de los conceptos presentes en el marco referencial se diseñó una entrevista en el marco de conocer la opinión de los colaboradores de la empresa según su experiencia para mejora y crecimiento dando diversos puntos de vista entre compañeros pero no alejados de la realidad actual de la misma, describiendo tanto en forma narrativa como numeración cada uno de sus puntos de vista.
- 2) Producción Conceptual: Se llevó a cabo un análisis de conceptos latentes desde la primera clasificación del texto, desde donde surgieron cada uno de los conceptos emergentes de la investigación situados en el marco conceptual y la operacionalización de variables, describiéndole a cada uno de los entrevistados el objetivo de esta entrevista y describiendo cada concepto para su mejor comprensión y una respuesta efectiva con resultados reales.

4.1.1. Interpretación de las entrevistas.

1- ¿Cómo es la estructura organizacional de Copymax?

De acuerdo a las valoraciones emitidas por los entrevistados y bajo el criterio que dictan dichas valoraciones se establece que en su mayoría la muestra entrevistada de la empresa papelería y fotocopias Copymax, concuerda en que no cuenta con una estructura organizacional definida que les facilite una guía para llevar a cabo cada proceso de la empresa, misma que atrasa la delegación de una correcta ejecución de las funciones, y permite que los colaboradores sientan confusión al no conocer una estructura organizacional formal.

Esta carencia de una estructura organizacional debidamente establecida, impide que los colaboradores primeramente desconozcan este término y no puedan poner en práctica la correcta estructuración de tareas y procesos que les permitiría formalmente realizar sus tareas y acciones según el área o puesto de trabajo en el que se encuentre, juntamente con la poca eficiencia y eficacia con que se elaboran los procesos ya que no cuentan con la guía o manual a seguir, donde puedan saber hacia dónde están orientadas sus funciones.

2- ¿Qué aspectos mejoraran al implementar una estructura organizacional que sea de conocimiento de todos?

Una vez analizado el contexto en el que se desenvuelve cada uno de los entrevistados, se puede percibir que en su mayoría concuerdan con lo vital e importante que es la implementación de la estructura organizacional dentro de la empresa, la cual claramente la empresa no la tiene debidamente establecida y que permitirá un mejor orden y establecimiento de cada proceso, y esta estructura estaría adaptada a cada uno de las operaciones, transacciones o procesos que se realizan dentro de Copymax, tomando en cuenta el perfil de quien va a ejecutarlo.

Así mismo implementar una estructura organizacional al conocimiento de todos abre una brecha muy grande que permite que cada miembro de la empresa incluido gerentes y colaboradores, se empodere y apropien de su puesto o área de trabajo generándoles la confianza junto con responsabilidades y asignaciones que les obligue a realizar cada paso o movimiento de acuerdo a lo establecido para alcanzar los objetivos de todos, así como también generarles la suficiente certeza y confianza para la toma de decisiones en momentos claves, y que sientan que el trabajo que están realizando genera beneficios para la empresa y es debidamente valorado.

3- ¿Qué acciones se deben de llevar a cabo para la correcta implementación de procesos de Recursos Humanos?

Luego de interpretar y analizar cada una de los comentarios recibidos por los entrevistados se puede concluir que Copymax necesita inmediatamente un estudio interno que genere un amplio conocimiento de todo lo que conlleva los procesos de Recursos Humanos, así como también es de solicitud de los colaboradores brindarles las capacitaciones necesarias que les permita conocer dichos procesos y que sean de fácil manejo e implementación, que de esta forma podrán apropiarse y realizarlos de la manera correcta que los encamine a una debida y correcta estructuración.

Definir manuales, diagramas y guías de procesos de Recursos Humanos dará a Copymax y a sus colaboradores el conocimiento suficiente para seguir pasos debidamente establecidos y que sea de conocimiento de todas las tareas asignaciones y responsabilidades que con lleva un puesto, ya que así cuando ingresa a la empresa un nuevo colaborador conocerá las pautas que deben de seguir y no solamente esperar que día con día se les asignen las actividades a realizar. Y para lograr la realización correcta de todas estas acciones, se debe contar con una persona especializada en el tema, que sea capaz de estudiar, establecer, reestructurar e implementar los correctos procesos de Recursos Humanos.

4- ¿Cuál es el proceso a seguir para la contratación de nuevo personal en la empresa?

Según las entrevistas realizadas, el personal de la empresa Copymax concuerda que se lleva una secuencia para la contratación de nuevo personal, pero todos lo comentan de diferentes formas y secuencia. Algunos varían su opinión en cuanto el proceso a seguir es dejar una hoja de vida y esperar que se le llame para la entrevista, hasta ser contratado. Así

mismo en las entrevistas realizadas a Gerente, Jefe de mercadeo y encargado de Contratación, concuerdan que si existe una secuencia de procesos para contratar al personal de la empresa, como ser: recibir hoja de vida, llenar el formulario de contratación, entrevista y contratación.

Todos estos procesos que se realizan se hacen forma empírica, basándose en el conocimiento adquirido con el transcurso de los años por la persona encargada de las contrataciones y el Gerente General. También se comenta que algunas veces los pasos pueden variar de acuerdo con la situación debido a que no se sigue un esquema establecido de procesos de Recursos Humanos como anteriormente se explica que no se cuenta con ellos, sino que solamente se trata de conseguir a una persona que cubra un puesto bacante, sin que cruce una serie de procesos debidamente establecidos.

5- ¿Cuáles son las tareas que con lleva su puesto de trabajo?

Analizadas las entrevistas aplicadas a los integrantes de la empresa Copymax, se pudo observar que en su mayoría conocen las tareas que cada uno realiza pero no porque se le haya brindado en su totalidad por medio de la Gerencia o el encargado de Recursos humanos, las tareas específicas de su cargo si no por el transcurso del tiempo que llevan laborando y que conforme a las necesidades diarias se le asignan se han empoderado de ellas, siendo en algunas ocasiones multiusos, ya que todos manejan las funciones de ambos, excepto el cargo de cajera por seguridad y confidencialidad.

Gerentes mencionan que se les asigna la tareas a los postulantes una vez durante la entrevista, cuando se le notifica su puesto de trabajo, pero los colaboradores enfatizan que si se le menciona algunas de las tareas pero no en su totalidad cuando están ya en sus labores, generando en algunas ocasiones incomodidad entre ellos, ya que mencionaron que a veces

se sienten sobrecargados porque la carga laboral no es igual para todos, basándose en que porque tiene más experiencia sus tareas son más que el resto de los compañeros.

6- ¿En qué momento se le notifica al colaborador, el puesto de trabajo?

Una vez analizadas las entrevistas aplicadas en la empresa Copymax, el 98% de los entrevistados concuerda que se le notifica al colaborador el puesto de trabajo que desempeñara durante la entrevista pero sin detallar a exactitud las funciones que desempeñara como lo especifica la pregunta anterior, describiendo el 2% de la muestra que su puesto de trabajo se le notifica una vez firmado el contrato, analizado desde el punto de vista del Recurso humano que el momento indicado para detallar su cargo es al momento de la entrevista del puesto al que está aplicando y es desde la publicación de la plaza vacante donde se debe describe el puesto a aplicar.

7- ¿En qué momento se detalla al colaborador su salario y derechos de contratación?

Según los resultados de las entrevistas los colaboradores mencionaron que es hasta el momento de firmar el contrato donde se les notifica su salario y los derechos de contratación con los que cuenta cada uno de ellos aceptando al momento de la firma, pero si se analiza como Recursos humanos y para una mejor organización del talento humano, el debido proceso debe de ser al momento de la entrevista de trabajo donde le mencionara el puesto y el salario a devengar dé cada uno de los posibles colaboradores, y así notificar si le parece el salario que se le ofrece conforme al puesto de trabajo.

El salario de los colaboradores es uno de los puntos de mayor interés para los postulantes al puesto, por lo que los entrevistados mencionaron que si les decían el salario a devengar, pero es hasta el momento de la firma del contrato donde se les menciona la forma de pago,

si este será de manera mensual o quincenal, como también si será por medio de transferencia bancaria, cheque o efectivo, considerando la importancia que tiene la satisfacción del salarios que el colaborador tendrá, y los diferentes derecho que tiene como miembro de la empresa, generando la satisfacción para un mejor desempeño de sus funciones.

8- ¿Qué opina sobre la organización del talento humano en Copymax, y que aspectos deben cambiar?

Una vez analizado todas y cada una de las entrevistas aplicadas para la investigación a los colaboradores de Copymax, se observa que el personal expreso que en opinión de ellos la organización del talento humano debe mejorar ya que se encuentran varios puntos que como empresa permiten el crecimiento y mejora continua, teniendo una mejor estructura para conocimiento de todos, por lo hacen énfasis en que para cambiar de forma positiva la organización del Talento humano aparte de su estructura, es el trato hacia los colaboradores como el reconocer el esfuerzo de cada uno de ellos mencionaban, pero por otro lado la cajera y el encargado en atención al cliente opinan de forma positiva de como se ha llevado a cabo.

Considerando ambos puntos de vista se puede observar que los colaboradores de Copymax no están conformes en un 100% con la organización del talento humano de la empresa mencionando se debe de reconocer el esfuerzo de los colaboradores, esto en mención de que la carga laborar sea igualitaria para todos, asignando sus funciones de forma equitativa y que ninguno de ellos se sienta más cargado que otro, punto el cual los gerentes mencionaban que tienen una organización establecida y que el trato hacia los colaboradores es igual para todos.

4.1.2. Resumen de entrevistas aplicadas a colaboradores de Copymax.

| PREGUNTA 1 | | |
|--|---|-----------------------------------|
| ¿Cómo es la estructura organizacional de Copymax? | | |
| | RESPUESTA | CARGO |
| E1 | Organizado por Gerente General y Sub gerente, son los que nos delegan las tareas que debemos hacer dentro de la empresa. | Atención al clienta y fotocopias. |
| E2 | A mi criterio en lo que va del tiempo falta muy poco para alcanzar el nivel y meta para que haya una estructura inigualable. | Impresiones y Fotocopias. |
| E3 | Es una estructura muy completa, con un equilibrio de conocimiento. | Atención al cliente y copias. |
| E4 | El Gerente General y sub-Gerente nos delegan las tareas que debemos hacer dentro de la empresa. | Cajera. |
| E5 | El Gerente General y Sub-Gerente nos delegan las tareas que debemos hacer dentro de la empresa. | Fotocopias. |
| E6 | Los Gerentes Generales nos brindan a cada uno las respectivas tareas. | Trabajos Secretariales |
| E7 | La estructura organizacional en Copymax en ciertos procesos es de manera empírica ya que no se cuenta con manuales ya establecidos en los cuales se detallan los procesos a seguir a excepción del departamento de sellos que si cuenta con un diagrama de flujo en el cual muestra los pasos a seguir para su elaboración. | Jefe de Mercadeo |

PREGUNTA 1

¿Cómo es la estructura organizacional de Copymax?

| | RESPUESTA | CARGO |
|--|---|----------------------------|
| E8 | En su mayoría la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida que nos permita llevar una secuencia de procesos para una mejor ejecución de las tareas que a cada uno corresponde, llevando a cabo los procesos de forma empírica y asignando tareas conforme a las necesidades que vemos. | Gerente General |
| E9 | Copymax no cuenta con manuales que faciliten el proceso de contratación, no se tiene definido cada uno de los puestos con sus tareas, ya que todo es llevado a cabo por la instrucción que diga el gerente general. | Encargado de contratación. |
| E10 | La estructura organizacional de Copymax es muy débil, ya que no cuenta con los debidos procesos y descriptores que me permitan conocer a totalidad cuales son mis funciones, y las de los demás. | Encargada de cobros |
| E11 | No conozco en totalidad la estructura organizacional | Conserje |
| Análisis: De acuerdo a las valoraciones emitidas por los entrevistados y bajo el criterio que dictan dichas valoraciones se establece que toda la muestra entrevistada de la empresa papelería y fotocopias Copymax, no cuenta con una estructura organizacional definida que les facilite una guía para llevar a cabo cada proceso de la empresa, misma que atrasa la delegación de una correcta ejecución de las funciones. | | |

Tabla 4 Análisis pregunta 1

PREGUNTA 2

¿Qué aspectos mejorarán al implementar una estructura organizacional que sea de conocimiento de todos?

| | RESPUESTA | CARGO |
|-----------|--|-----------------------------------|
| E1 | Comunicación, organización, Compromiso, Responsabilidad, Respeto, Orden. | Atención al cliente y fotocopias. |
| E2 | Considero que mejoraría en una mejor organización y comunicación. | Impresiones y Fotocopias. |
| E3 | Unidad, Armonía, responsabilidad, trabajo en equipo, comprensión. | Atención al cliente y copias. |
| E4 | Hay mejores resultados para el crecimiento de la empresa. | Cajera. |
| E5 | Comunicación, Compromiso, organización, cortesía. | Fotocopias. |
| E6 | Una mejor comunicación, unión y compañerismo, Trabajo en orden, respeto. | Trabajos Secretariales |
| E7 | Se logran procesos estandarizados en el cual será más fácil para todos poder desarrollar todas las tareas o trabajos que se realizan en la empresa. | Jefe de Mercadeo |
| E8 | Considerando la importancia que tiene el implementar una estructura organizacional dentro de la empresa, sería de gran utilidad realizar una estructura que contribuya al crecimiento y mejor organización de la empresa, pero que por desconocimiento de esta no se ha implementado en Copymax. | Gerente General |

PREGUNTA 2

¿Qué aspectos mejorarán al implementar una estructura organizacional que sea de conocimiento de todos?

| | RESPUESTA | CARGO |
|------------|---|----------------------------|
| E9 | Al implementar una estructura organizacional mejoraría cada proceso que se realiza dentro de la empresa, obteniendo un mejor orden y control, permitiendo también una mejor asignación de funciones de los colaboradores. | Encargado de contratación. |
| E10 | La asignación de responsabilidades, la cantidad de personas que se requieren para hacer los procesos y conocer los responsables de cada proceso con sus respectivas tareas. | Encargada de cobros |
| E11 | Conocimiento de los roles y tareas de cada uno. | Conserje |

Análisis: Una vez analizado el contexto de cada uno de los entrevistados, se puede observar que en su mayoría concuerdan con lo vital e importante que es la implementación de estructura organizacional dentro de la empresa, ya que esto permitirá un mejor orden y estructura de cada proceso como también tener mayor conocimiento de cómo está conformado Copymax, abriendo la posibilidad que cada miembro de la empresa incluido Gerentes y colaboradores, se empodere y tenga mayor conocimiento de sus procesos y toda su estructura. .

Tabla 5 Análisis pregunta 2

- Interpretación pregunta 3.

| PREGUNTA 3 | | |
|--|--|-----------------------------------|
| ¿Qué acciones se deben llevar a cabo para la correcta implementación de procesos de Recursos Humanos? | | |
| | RESPUESTA | CARGO |
| E1 | A mi criterio se debería de realizar capacitaciones para facilitar el trabajo. | Atención al cliente y fotocopias. |
| E2 | Se debería de repartir cargos para que el proceso no sea pesado ni estresante para la estructura organizacional como los colaboradores. | Impresiones y Fotocopias. |
| E3 | Hacer un programa de incorporación, mostrando cada área de trabajo y tomando el tiempo de explicar. | Atención al cliente y copias. |
| E4 | <ul style="list-style-type: none"> • Definir manuales para guiarse y poder ejecutar de la mejor manera las funciones. • Comunicación Interna. • Gestión de reuniones. | Cajera. |
| E5 | Aprender a delegar e incluso a externalizar determinadas funciones puede ser una forma óptima de conseguir que en el trabajo seamos efectivos. | Fotocopias. |
| E6 | Siempre ayudar al proceso de aprendizaje de los nuevos integrantes. | Trabajos Secretariales |

PREGUNTA 3

¿Qué acciones se deben llevar a cabo para la correcta implementación de procesos de Recursos Humanos?

| | RESPUESTA | CARGO |
|------------|---|----------------------------|
| E7 | Realizar un análisis interno para mejora de la empresa, donde se permita implementar nuevos procesos. | Jefe de Mercadeo |
| E8 | Considerando que Copymax carece de un manual de procesos, se deberán crear diagramas de flujo que permita que cada colaborador conozca cuales son los procesos que deben realizar para cada acción que deseen realizar en la parte de Recursos Humanos. | Gerente General |
| E9 | Se debe de reunir los gerentes y autoridades de la empresa para hablar sobre este tema ya que son ellos los que toman las decisiones para una correcta ejecución de cada proceso y que los colaboradores sigan las instrucciones. | Encargado de contratación. |
| E10 | Realizar un estudio interno que permita un conocimiento más amplio de puestos de trabajo, sus actividades y responsabilidades así como el estudio de los procesos para establecerlos dentro de una manual o guía de trabajo. | Encargada de cobros |
| E11 | Capacitación a cada uno de los miembros. | Conserje |

Análisis: Se puede observar la importancia de socializar cada proceso que se hace o hará en la empresa, tomando en cuenta que en la actualidad no cuenta con manuales o diagramas de flujo que permitan conocer cuáles son los procesos a seguir para una eficiente ejecución

PREGUNTA 3

¿Qué acciones se deben llevar a cabo para la correcta implementación de procesos de Recursos Humanos?

RESPUESTA

CARGO

de cada actividad, cabe mencionar que aunque la empresa sea pequeña, los colaboradores desconocen de cuáles son los procesos de recursos humanos, ya que al ingresar a la empresa conocen su cargo pero no cada proceso que se debe de realizar para determinadas funciones o solicitudes dentro de Recursos Humanos, mencionando que no cuenta con un departamento como tal. .

Tabla 6 Análisis pregunta 3

Interpretación pregunta 4.

PREGUNTA 4

¿Cuál es el proceso a seguir para la contratación de nuevo personal en la empresa?

RESPUESTA

CARGO

| | | |
|-----------|---|-----------------------------------|
| E1 | Selección. Entrevista, Contratación. | Atención al cliente y fotocopias. |
| E2 | Seleccionar, Entrevista y momento de contratar. | Impresiones y Fotocopias. |
| E3 | Entregar el curriculum, llenar una solicitud, entrevista, meses de prueba, firma de contrato. | Atención al cliente y copias. |
| E4 | Dejar el curriculum en la empresa, Llenar solicitud de empleo, Entrevista de trabajo. | Cajera. |

PREGUNTA 4

¿Cuál es el proceso a seguir para la contratación de nuevo personal en la empresa?

| | RESPUESTA | CARGO |
|-----------|---|----------------------------|
| E5 | Selección, Entrevista y Contratación. | Fotocopias. |
| E6 | Presentación, Prueba, Contratación, Entrevista, Incorporación. | Trabajos Secretariales |
| E7 | Se realizan una serie de pasos, comenzando con presentar la hoja de vida, se seleccionan, se llaman a cada participante para realizarle la entrevista de trabajo y seguidamente se toma la decisión de la persona que será contratada según su desarrollo en la entrevista. | Jefe de Mercadeo |
| E8 | <ul style="list-style-type: none">• Como primer punto se procede a recibir las hojas de vida de los participantes interesados.• Luego se analizan las diferentes hojas de vida.• Se llama a los participantes con mejor hoja de vida para programar su entrevista.• Se procede a entrevista a los participantes seleccionados.• Se toma una decisión de la persona a contratar para proceder con su ingreso a la empresa. | Gerente General |
| E9 | <ul style="list-style-type: none">• Se reciben las hojas de vida de los participantes• Se revisan cada hoja de vida para seleccionar las indicadas a entrevista. | Encargado de contratación. |

PREGUNTA 4

¿Cuál es el proceso a seguir para la contratación de nuevo personal en la empresa?

| | RESPUESTA | CARGO |
|------------|--|---------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">• Llamar a los seleccionados para su entrevista y agendar la hora.• Se realiza la entrevista a cada participante.• Se decide el participante indicado para el puesto y se procede a la contratación. | |
| E10 | Presentar la hoja de vida, entrevista, contratación | Encargada de cobros |
| E11 | Solicitar empleo, presentar hoja de vida, entrevista y contratación. | Conserje |

Análisis: Según las entrevistas realizadas, el personal de la empresa Copymax concuerda que se lleva una secuencia para la contratación pero todos de diferentes formas y de manera empírica, sin un debido proceso ejecutado por los jefes, pero si se observa la entrevista del Gerente, Jefe de mercadeo y encargado de Contratación, concuerdan que si existe una secuencia de procesos para contratar al personal de la empresa, pero no porque haya un diagrama de flujo que dicte la secuencia que se debe llevar para dicho proceso, si no por conocimiento adquirido a lo largo de los años.

Tabla 7 Análisis pregunta 4

Interpretación pregunta 5.

| PREGUNTA 5 | | |
|--|--|-----------------------------------|
| ¿Cuáles son las tareas que con lleva su puesto? | | |
| | RESPUESTA | CARGO |
| E1 | Fotocopias, encuadernados, laminados etc. | Atención al cliente y fotocopias. |
| E2 | Fotocopias, laminados, papelería, impresiones y trabajos secretariales | Impresiones y Fotocopias. |
| E3 | Atención al cliente y copias | Atención al cliente y copias. |
| E4 | Todo lo que conlleva el área de cajera | Cajera. |
| E5 | Fotocopias, encuadernados, laminados, atención al cliente | Fotocopias. |
| E6 | Atención al cliente, diseño, servicios secretariales | Trabajos Secretariales |
| E7 | <ul style="list-style-type: none"> - Definir estrategia publicitaria mensual en redes sociales y medios de comunicación - Programar promociones en tienda - Visitar clientes potenciales para ofrecer toda la gama de productos y servicios de Copymax - Revisar y presentar resultados a gerencia | Jefe de Mercadeo |
| E8 | <p>Pago de Nómina y planilla</p> <p>Asignación de precios de los productos.</p> <p>Pago a proveedores</p> <p>Visita empresas para convenios</p> | Gerente General |

PREGUNTA 5

¿Cuáles son las tareas que con lleva su puesto?

| | RESPUESTA | CARGO |
|------------|---|----------------------------|
| | Compra productos a proveedores Hacer alianzas estrategias con empresas de la zona. | |
| E9 | Contratación de personal. Encargada de logística. Asignación de funciones diarias. Elaboración de contratos de trabajo. Capacitación de personal. | Encargado de contratación. |
| E10 | Consolidar cuentas con las empresas que tienen cuentas pendientes con la empresa y así mismo darle seguimiento a las empresas nuevas que compran | Encargado de cobros |
| E11 | Realizar todos los envíos y entregas de productos, así como también hacer mandados y organizar la bodega | Conserje |

Análisis: Según las respuestas y comentarios obtenidos en las entrevistas realizadas claramente se puede generalizar que los colaboradores de Copymax realizan multitareas en las diferentes áreas de trabajo, ya que aun que están en diferentes áreas aun así describen similitud en cuanto a sus tareas y responsabilidades, esto se debe a la falta de descriptores que puestos que les brinde la claridad y comprensión necesaria en sus puestos de trabajo, lo que les obliga a realizar otras tareas ajenas a su área. A diferencia de los encargados o gerentes en la empresa, ellos si tienen un conocimiento más claro en cuanto a responsabilidades y tareas que conlleva su puesto.

Tabla 8 Análisis pregunta 5

Interpretación pregunta 6

| PREGUNTA 6 | | |
|--|---|-----------------------------------|
| ¿En qué momento se le notifica al colaborador, el puesto de trabajo y salario? | | |
| | RESPUESTA | CARGO |
| E1 | En el momento de firmar el contrato | Atención al cliente y fotocopias. |
| E2 | En la entrevista | Impresiones y Fotocopias. |
| E3 | En la entrevista | Atención al cliente y copias. |
| E4 | Una vez contratado | Cajera. |
| E5 | En el momento que es entrevistado | Fotocopias. |
| E6 | En el momento de ser entrevistado | Trabajos Secretariales |
| E7 | Se solicita al colaborador presentarse en la empresa para presentar el puesto de trabajo que desarrollara y de igual manera la oferta salarial. | Jefe de Mercadeo |
| E8 | Al momento de la antevista | Gerente General |
| E9 | En la entrevista | Encargado de contratación. |
| E10 | En el momento de la entrevista | Encargada de cobros |
| E11 | Cuando hice la entrevista | Conserje |
| Análisis: En su mayoría los entrevistados, sin importar su área o puesto de trabajo concuerdan que en la entrevista se les notifico su puesto de trabajo y salario. | | |

Tabla 9 Análisis pregunta 6

Interpretación pregunta 7

| PREGUNTA 7 | | |
|--|--|-----------------------------------|
| ¿En qué momento se le detalla al colaborador su salario y derechos de contratación? | | |
| | RESPUESTA | CARGO |
| E1 | En el momento de firmar un contrato | Atención al cliente y fotocopias. |
| E2 | En el momento de la entrevista | Impresiones y Fotocopias. |
| E3 | Al momento de firmar un contrato | Atención al cliente y copias. |
| E4 | Luego de firmar el contrato y condiciones de la empresa | Cajera. |
| E5 | En el momento de ser contratado | Fotocopias. |
| E6 | Al momento que se realiza el respectivo contrato | Trabajos Secretariales |
| E7 | Un día antes de su primer día de trabajo | Jefe de Mercadeo |
| E8 | En la entrevista se le notifica el puesto o área de trabajo a cubrir y ahí mismo los derechos que tendrá desde el momento de contratación. | Gerente General |
| E9 | Se le notifica al candidato en el momento de la contratación, la cantidad de su salario y los derechos que adquiere laborando para Copymax | Encargado de contratación. |
| E10 | En la contratación | Encargado de cobros |
| E11 | En la entrevista y contratación | Conserje |

PREGUNTA 7

¿En qué momento se le detalla al colaborador su salario y derechos de contratación?

RESPUESTA

CARGO

Análisis: En la entrevista y al momento de ser contratado coinciden la mayoría de los colaboradores que es el momento en que se les notifica su salario a recibir y los derechos que tendrá como empleado en Copymax. Se puede notar que dicho momento no está debidamente establecido en alguno de los procesos de recursos humanos, pero si es claramente de conocimiento del empleado dicha información.

Tabla 10 Análisis pregunta 7

Interpretación pregunta 8

PREGUNTA 8

¿Qué opina sobre la organización del talento humano en Copymax, y que aspectos deben cambiar?

RESPUESTA

CARGO

| | | |
|-----------|---|-----------------------------------|
| E1 | Reconocer el esfuerzo de cada uno de sus empleados, valorar el trabajo de cada uno. | Atención al cliente y fotocopias. |
| E2 | Debe de practicarse los objetivos ante todo, ser parejos con todo el personal y reconocer el esfuerzo y sacrificio | Impresiones y Fotocopias. |
| E3 | La organización es muy buena cada quien está donde debe estar, con sus responsabilidades y conocimiento. Ser considerados con el trabajo de cada uno de sus empleados. | Atención al cliente y copias. |
| E4 | Un excelente trabajo en equipo dentro de la empresa | Cajera. |
| E5 | Reconocer el trabajo de cada uno, ser justo ante todo | Fotocopias. |

PREGUNTA 8

¿Qué opina sobre la organización del talento humano en Copymax, y que aspectos deben cambiar?

| | RESPUESTA | CARGO |
|-----------|--|----------------------------|
| E6 | Son muchos los elementos por nombrarse, pero el más importante es la unión de los empleados con los recursos o herramientas de trabajo, implementa un servicio de muy buena calidad. | Trabajos Secretariales |
| E7 | Se trabaja de forma organizada, así mismo todo el personal está 100% comprometido con la empresa y ayudan en diversas funciones. Siempre se puede mejorar y aplicar la mejora continua para poder ir mejorando en la atención al cliente e ir conociendo mejor todos los productos y servicios de Copymax. | Jefe de Mercadeo |
| E8 | El talento humano es el recurso más importante para Copymax y con el paso del tiempo se ha ido aprendiendo a mejorar cada uno de los aspectos en que los incluyen. Considero que se deben comenzar a implementar los procesos de recursos humanos inmediatamente para la correcta elaboración de las tareas. | Gerente General |
| E9 | Considero que le hace falta un poco de estructura a la organización en cuanto a los colaboradores, la cual en su momento permitirá dar el valor que corresponde a cada | Encargado de contratación. |

PREGUNTA 8

¿Qué opina sobre la organización del talento humano en Copymax, y que aspectos deben cambiar?

| | RESPUESTA | CARGO |
|------------|---|---------------------|
| | quien. Por consiguiente lo que se debe cambiar es la forma empírica de trabajar, ya que esto permitirá implementar la sistematización que generara la estructura necesaria para el crecimiento de dicha área. | |
| E10 | La organización del talento humano es muy buena ya que existe flexibilidad y consideración para cada uno y formamos parte de alguna de las decisiones, a la vez se debe reorganizar la estructura que permite conocer a cabalidad las tareas y responsabilidades que con lleva un puesto. | Encargada de cobros |
| E11 | La organización es buena, aunque no está plasmado en papel las tareas que se deben de realiza, a diario se nos asigna lo que se debe realizar. | Conserje |

Análisis: Según las entrevistas aplicadas, el personal de la empresa Copymax en su mayoría sienten falta de empatía, por consiguiente comentan que desean sentirse valorados y tomados en cuenta, así como también otra parte del grupo considera que la organización del talento humano es buena pero que es necesario una implementación inmediata de procesos de recursos humanos que permitan empoderarse de una puestos y generarle valor al trabajo que realizan.

Tabla 11 Análisis pregunta 8

4.2 Análisis FODA

A continuación, se presenta un análisis de la situación actual de papelería y fotocopias Copymax, mediante la herramienta FODA, para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con que esta cuenta y así mismo considerar cada una de las debilidades y amenazas para fortalecerlas.



Ilustración 9 Análisis FODA de Copymax

De acuerdo a los datos obtenidos con este análisis FODA de la situación actual de Copymax se pueden determinar una serie de fortalezas que al mantenerlas y mejorarlas de forma correcta se lograra la solidez necesaria que ellos desean alcanzar y mantener, a la vez se enlistan debilidades que deben ser tomadas en cuenta inmediatamente para proceder a mejorarlas y convertirlas en nuevas fortalezas. Así mismo para un mayor desarrollo la

utilización de las oportunidades le brindara a Copymax la debida estabilidad y crecimiento, no dejando de mencionar que se enfrenta a algunas amenazas que podrían impactar de forma negativa si no se está preparado para ello.

4.3. Hallazgos obtenidos en la investigación.

A continuación, se dará a conocer una serie de hallazgos encontrados con los comentarios recibidos en las entrevistas realizadas por los colaboradores y Gerentes de Copymax

- Carencia de estructura organizacional formal.
- No cuentan con manuales y guías de procesos.
- Falta de herramientas tecnológicas que les facilite la realización del trabajo.
- Falta de sistematización en todas las áreas, las tareas se realizan manualmente.
- Ausencia procesos de Recursos Humanos debidamente establecidos.
- Poca inversión en capacitación y preparación del Talento Humano
- Procesos realizados empíricamente solo con el conocimiento de los gerentes y no aplicando conocimiento científico.
- Asignación de tareas diarias y no planificadas.
- Poca valoración al colaborador.
- Los colaboradores no tienen claro las funciones que conlleva su puesto.
- El paso de los años les ha brindado a sus gerentes la experiencia suficiente para poder alcanzar el éxito en su organización.
- Copymax es considerado actualmente como la mejor empresa en servicios de fotocopias a nivel de Choluteca.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.Conclusiones.

Conforme a la información obtenida durante esta investigación, se puede concluir que:

- 1- Papelería y fotocopias Copymax no cuenta con la debida estructura organizacional que le permita a sus colaboradores conocer cuáles son sus funciones y responsabilidades que conlleva un puesto de trabajo, la estructura organizacional que tienen hasta el momento se podría considerar poco estructurada debido a que cada colaborador realiza las tareas de acuerdo a las necesidades del día, y a la vez cubriendo diferentes puestos, sin tener claro lo que se desea alcanzar y cubrir, logrando así la ineficiencia en los procesos.
- 2- Los procesos de Recursos Humanos que utiliza la empresa no están debidamente establecidos, porque se hacen por conocimiento y experiencia adquirida y no de manera científica, ósea que no tiene parámetros establecidos y estructurados que permitan seguir un orden debido para la correcta obtención de resultados sobre todo en los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal. Y porque no tiene un documento con las directrices a seguir en cada uno de los procesos mencionados.
- 3- Para el proceso de nómina y planilla en Copymax no se tiene establecido un presupuesto anual que permita conocer detalladamente la cantidad que debe destinar para el pago a sus colaboradores, y así mismo carece de un mecanismo que brinde la asistencia técnica y automatizada que le facilite realizar dichos pagos, ya que hasta la fecha se realizan mes a mes de forma manual.

- 4- El modelo del talento humano es una herramienta fundamental para las empresas en general orientada al campo del talento humano, como lo es el Modelo de Besseyre Des Horts (1990) ya que plantea un modelo de gestión estratégica de los recursos humanos al mostrar un procedimiento general donde la función de recursos humanos es la que asegura la gestión de las competencias de la empresa.

5.2 Recomendaciones

1. Realizar un análisis minucioso sobre los resultados obtenidos en la presente investigación y conocer a ciencia cierta cuales son las necesidades en cuanto a estructura organizacional y elaboración de procesos que atraviesa la empresa, de esta manera se podrán tomar las decisiones correctas para darle paso a la implementación de un nuevo sistema organizacional.
2. Contratar un experto en el tema de Recursos Humanos, que pueda elaborar una correcta estructuración y establecimiento de procesos en dicha área, con sus debidos parámetros y directrices, formularios y cuestionarios que permitan que el proceso de contratación de inicio a fin se realice de una manera adecuada y que genere los resultados previstos, para colocar al individuo correcto en el puesto correcto, generando así para la empresa la eficiencia y eficacia de tiempo y procesos.
3. Implementar la sistematización en su empresa en todos sus procesos, ya que detonaría el comienzo de una nueva era en Copymax y se lograría realizar procesos de forma ordenada, detalla y correcta, guiándose por programas y sistemas que reúna todas las características necesarias que la empresa necesita para su control, así como también en el pago de nómina y planilla generaría un gran beneficio para el empleador porque podría tener toda la información de sus empleados en una base de datos y poder

realizar pagos de una forma más rápida en relación a lo que hasta la fecha han realizado.

4. Implementar el modelo de organización del talento humano, que contribuirá a la mejora continua y crecimiento de la empresa, llevando una mejor administración para crecimiento y beneficio de todos los miembros de la empresa ya que científicamente un modelo de gestión es una ayuda idónea para la estructura del talento humano mejorando a si cada una de las propuestas que se deseen implementar en Copymax con el apoyo de los gerentes y miembros de la empresa.

CAPITULO VI. APLICABILIDAD

En este apartado se muestra una propuesta, para la empresa papelería y fotocopias Copymax, con el propósito de contribuir al mejoramiento, de los procesos de reclutamiento, selección y contratación, Descriptores y perfiles de puesto y presupuesto de Nomina y planilla, con el fin de proponer procesos de mejora que ayuden a la empresa a un mayor crecimiento de Recursos humanos, obteniendo así una mejor satisfacción en cuanto a las funciones que le corresponde a cada uno conforme a su puesto de trabajo y salario.

6.1. Nombre de la propuesta.

La Implementación de un modelo de procesos del talento humano en la empresa papelería y fotocopias Copymax en Cholulteca a partir del año 2022.

6.2. Justificación de la propuesta.

El presente estudio se hizo en base a las necesidades que se identificó y así establecer soluciones, en la operatividad actualmente en la empresa en lo concerniente a recursos humanos en busca de establecer las propuestas, los parámetros y así establecer procedimientos que permitan una gestión más eficiente y eficaz, visionaria e innovadora y así potenciar la mejora continua de la empresa garantizando un crecimiento estable, competitivo de acuerdo a las exigencias presentes y futuras de un tiempo demandante dentro de este mundo competitivo de negocios; es de esta manera que el estudio presentado en este documento proporcionando las herramientas adecuadas en los objetivos planteados.

6.3. Alcance de la propuesta.

6.3.1. Objetivos General

Elaborar una herramienta útil, eficaz y necesaria que permita la implementación de procesos referentes al talento humano de acuerdo con las necesidades y prioridades que tiene la empresa, para innovar y estar a la vanguardia con los nuevos requerimientos competitivos del mundo moderno.

6.3.2. Objetivos específicos

- Implementar proceso de reclutamiento, selección y contratación para la mejora de ejecución de los procesos del talento humano.
- Elaborar los descriptores y perfiles de puesto que permitan una mejor asignación de funciones a cada uno de los colaboradores.
- Crear un presupuesto mensual que permita determinar los egresos de planilla durante el año.

6.4. Descripción y desarrollo a detalle de la propuesta.

6.4.1. Descripción clara del “que” y “como” lo harán.

El realizar una descripción clara y detallada de cada una de las actividades que se van a realizar en los procesos presentados a continuación, va a permitir a Papelería y Fotocopias Copymax tener la claridad necesaria para la asignación de tareas con sus respectivas responsabilidades y funciones, así mismo permitirá mantener el control necesario para poder medir cada uno de los avances que se van logrando.

6.4.1.1. Descripción y desarrollo de proceso de Reclutamiento, selección y contratación del personal.

Para una implementación eficiente y efectiva se elaborará el proceso de reclutamiento. Selección y contratación de personal de la empresa papelería y fotocopias Copymax, el cual permitirá llevar un correcto desarrollo de los procedimientos para la contratación del nuevo personal que desee aplicar o se encuentre aplicando para dicha vacante, por lo que una vez elaborado el proceso mediante un diagrama de flujo se socializara con los gerentes y encargado de contratación, explicándoles detalladamente cada uno de los pasos a seguir para una ejecución eficaz y que sea comprensible para ambas partes.

6.4.1.2. Descripción y desarrollo de descriptores y perfiles de puestos.

Seguidamente se procede a la elaboración e implementación de los Descriptores y perfiles de los puestos que ya integran la empresa, permitiendo un mayor conocimiento y empoderamiento de cada una de sus funciones, mediante el cual se socializara por medio de capacitaciones a los Gerentes como primera instancia, una vez revisado y analizado por cada uno de ellos, se procede a la capacitación del personal que se hará responsable de socializarlo al resto de los colaboradores y a si todos tengan conocimiento de la creación de esta herramienta que facilitara la asignación de funciones de cada uno de los colaboradores.

6.4.1.3. Presupuesto mensual de pago de planilla.

Se procede a la elaboración del presupuesto mensual conforme al sueldo que se le paga a cada colaborador, como también su décimo cuarto y décimo tercer mes de salario, mismo que debe ser llevado un control de cuanto se necesita de presupuesto asignado para ejecutar las planillas, por lo que primero se elabora el presupuesto tanto de manera mensual

como el cálculo de manera anual, y seguidamente se procede a socializar con el Gerente y encargado del pago de planilla de la empresa, ya que este le contribuirá a un mejor orden y organización mensual de este proceso.

6.4.2. Desarrollo de todos los elementos necesarios.

6.4.2.1. Procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación.

| | | |
|---|--|-------------------------|
| <p>Papelería y Fotocopias Copymax</p> |  | <p>Recursos Humanos</p> |
| <p>PROCEDIMIENTO</p> | | |
| <p>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</p> | | |
| | | <p>Página 1 de 6</p> |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Asegurar el reclutamiento y selección del personal idóneo para suplir las necesidades de la empresa, en base a los puestos y perfiles ya definidos, las cuales surgen de la rotación de personal o de la creación de nuevos puestos.

Papelería y Fotocopias Copymax, dará un trato en igualdad de oportunidades sin discriminación alguna, ya sea esta por origen racial, étnico, religioso, convicciones, discapacidad, genero, edad u orientación sexual y en apoyo al programa internacional para la erradicación del trabajo infantil no contratamos personas menores de diez y ocho años y aplicamos la misma política para nuestros contratistas y garantizamos que toda la

información proporcionada por los postulantes antes, durante y después del proceso será procesada de manera confidencial garantizando la privacidad de la misma.

Este procedimiento aplica para todos los aspirantes a trabajar en Papelería y Fotocopias Copymax.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ASC.

Código de Trabajo de Honduras.

Reglamento interno

3. DEFINICIONES

Reemplazo: Es cuando uno de los puestos de trabajo dentro de la organización, está vacante o disponible, por diversos motivos y se necesita cubrir ya sea internamente o externamente.

Puesto Nuevo: Es aquel que se crea cuando se determina la necesidad de nuevas funciones por realizar o el surgimiento de nuevos procedimientos, nuevas responsabilidades que afrontar como resultado del crecimiento de la organización.

Reclutamiento: Es el proceso que consiste en la búsqueda del personal idóneo para cubrir las vacantes que se producen por renunciaciones, despidos y rotación o creación de puestos nuevos.

Selección: Es el proceso que consiste en la elección entre varios candidatos, de aquellos que reúnen los requisitos establecidos en el Manual de Descripción de Puestos para asumir funciones laborales específicas.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Gerente general o jefe de Recursos Humanos velar para que se cumpla el procedimiento establecido.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. El Reclutamiento del Personal podrá hacerse únicamente si para ello existe la posición vacante y que se encuentre presupuestada.

5.2. En caso de plaza nueva, es responsabilidad del Gerente de Área, justificar por escrito ante la Gerencia General, la creación de una nueva plaza, anexando Descripción de Puesto, organigrama actualizado, necesidades del puesto por medio de un correo o informe físico.

5.3. A fin de fomentar el crecimiento profesional de los colaboradores se realizará simultáneamente reclutamiento interno. Se procederá a la búsqueda de candidatos externos, ya sea por anuncios por escrito, hablados, redes sociales, ministerio de trabajo y en empresas especializadas dedicadas a la búsqueda de talentos.

5.4. Para los puestos que son permanente y temporales con un nivel educativo superando secundaria, pasarán por el proceso de evaluaciones psicométricas ya que dichas pruebas lo requieren para que sean válidas, las cuales se establecen de acuerdo a las funciones, responsabilidades y condiciones del puesto. Para los puestos temporales y con niveles educativos de primaria o bajo de ello, pasarán de igual forma por el filtro de Recursos Humanos, quienes verificarán las referencias laborales y/o personales previa contratación. Es de suma importancia previa investigación para autorizar la contratación o no contratación de los candidatos propuestos.

5.5. La elaboración de la oferta de trabajo se hace exclusivamente para puestos de las áreas gerenciales.

5.6. La selección de personal a nivel interno de la empresa pretende motivar, promover y gestionar competencias y habilidades, con la finalidad de incentivar la proactividad y un sano sentido de competencia en búsqueda de la excelencia de nuestros empleados.

5.7. El candidato interesado en participar deberá haber notificado y consensuado previamente con su jefe o superior inmediato su participación en el proceso de reclutamiento. Recursos Humanos solicitará la evaluación del desempeño como parte de retroalimentación del proceso y verifica referencias con el jefe inmediato del candidato interno.

5.8. En caso de empate en la selección entre un candidato externo y uno interno, tendrá mayor peso la aplicación del candidato interno debido a los conocimientos de los procedimientos y políticas internas de la empresa.

| NO. | OPERACIÓN | RESPONSABLE | DOCUMENTO CONSULTADO | DOCUMENTO GENERADO |
|------------|---|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Notifica la vacante a la Unidad de RRHH. | Depto. Solicitante. | N/A | Requisición de Personal. |
| 2 | Una vez recibida la Requisición de Personal, procede a cotejar con el inventario de puestos, para actualizar y validar el puesto. | Depto. de RRHH. | N/A | Inventario de Puesto y Presupuesto. |

| | | | | |
|----|---|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| 3 | Elabora y envía anuncio de vacante a nivel interno y externo simultáneamente. | Depto. de RRHH. | Anuncio de Vacante. | Anuncio de Vacante. |
| 4 | Busca los candidatos idóneos interna y externamente. | Depto. de RRHH. | Base de datos. | N/A |
| 5 | Analiza y selecciona los curriculums que reúnan los requisitos del puesto. | Depto. de RRHH. | Curriculum Vitae. | N/A |
| 6 | Citar a los candidatos y realizar entrevistas directamente a los candidatos. | Depto. de RRHH | N/A | Entrevista de Reclutamiento Solicitud de Empleo. |
| 7 | Aplicación de pruebas psicométricas para los puestos que apliquen. | Depto. De RRHH. | Batería de Pruebas Psicométricas. | Informe Psicométrico. |
| 8 | Verifica antecedentes personales y laborales de los candidatos. | Depto. de RRHH. | N/A | Verificación de Referencias. |
| 9 | Enviar informe psicométrico y esperar respuesta. | Depto. RRHH y área Solicitante | Correo electrónico | Informe Psicométrico. |
| 10 | Entrevista a candidatos y selección. | Depto. solicitante. | N/A | N/A |
| | Evaluación por parte del gerente o jefe de área para asegurar el nivel de | Depto. Solicitante | + | Pruebas de conocimiento |

| | | | | |
|----|--|------------------|-----|--------------------|
| | conocimiento en los participantes | | | |
| 11 | Analiza expedientes y entrevistas realizadas. | Depto. de RRHH. | N/A | N/A |
| 12 | Aprueba contratación. | Gerente de Área. | N/A | N/A |
| 13 | Elabora oferta de trabajo y la hace llegar al candidato. | Depto. de RRHH. | N/A | Oferta de Trabajo. |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Manual de Descripción de Puestos.

6.2 Requisición de Personal.

6.3 Anuncio Vacante.

6.4 Solicitud de Empleo.

6.5 Entrevista de Reclutamiento.

6.6 Oferta de Trabajo.

6.7 Verificación de Referencias.

6.8. Batería de Pruebas Psicométricas.

6.9. Informe Psicométrico.

AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO POR:

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

| | | |
|--------------|-----------------|-----------|
| .Elaboración | Actualización # | Revisión: |
| Por: | Por: | Por: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 12 Proceso de Reclutamiento y Selección

| | | |
|--------------------------------------|--|------------------|
| Papelería y Fotocopias Copymax |  | Recursos Humanos |
| SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | |
| CONTRATACION DE PERSONAL | | |
| | | Página 90 de 175 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Lograr la vinculación del empleado asegurando que complete el llenado de todos los documentos y requisitos para su ingreso a la empresa. Toda la información generada en este proceso será administrada por el personal de recursos humanos de manera confidencial, garantizando que todos los documentos del contrato, planillas, información referente al seguro social, y todos beneficios propuestos por la empresa, serán administrados de forma segura de manera de garantizar la confidencialidad y privacidad de la información proporcionada por los empleados, así también en el futuro información sobre pagos de salarios, embargos y demandas judiciales.

Este procedimiento aplica para todo el personal que ingrese a trabajar a Papelería y Fotocopias Copymax.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ASC.

Código de Trabajo de Honduras.

Reglamento Interno

3. DEFINICIONES

Contratación: Proceso mediante el cual se logra incorporar el empleado de nuevo ingreso a la empresa, asegurando que se cumpla con el llenado de todos los documentos y requisitos de contratación que garanticen el correcto ingreso del mismo.

Contrato de Trabajo: Documento que establece las condiciones y características bajo las cuales se regirá la relación laboral establecida entre empleado y empresa.

Requisitos: es una lista de documentos que se necesita para complementar la documentación que acompaña el contrato de trabajo.

4. RESPONSABLES.

El Gerente general/Jefe de Recursos Humanos es responsable del procedimiento de contratación de personal y la de verificación procedimiento desarrollar.

5. DESCRIPCIÓN

En períodos de temporada escolar o en periodo normal se realizan procesos de contratación, velando siempre por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

| NO. | OPERACIÓN | RESPONSABLE | DOCUMENTO CONSULTADO | DOCUMENTO GENERADO |
|------------|--|--------------------|---|--|
| 1 | Informa al candidato de los documentos que son necesarios para la contratación. | RRHH. | Lista de documentos necesarios de contratación. | N/A |
| 2 | Revisa documentación que presenta el candidato así como también prepara afiliación de derechos, carnet de identificación, adición de seguros. El empleado tiene que presentar toda la documentación requerida y haber recibido las charlas de inducción de personal. | RRHH. | N/A | N/A |
| 3 | Elabora contrato de trabajo y entrega copia de éste al empleado. | RRHH. | N/A | Contrato de trabajo. |
| 4 | Firmar comprobante de entrega de copia de contrato, esto realizado por el empleado y colocar su huella. | RRHH. | N/A | Registro de entrega de copia de contrato |
| 6 | Elabora el Carnet de Identificación de Empleado. | RRHH. | N/A | Carnet de Identificación. |
| 7 | Estructura el expediente del empleado con la información recopilada anteriormente. | RRHH. | | Expediente de Personal. |

| | | | | |
|---|--|------|-----|-----|
| 8 | Archiva el expediente de acuerdo al área de trabajo. | RRHH | N/A | N/A |
|---|--|------|-----|-----|

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Lista de documentos necesarios para contratación.

6.2 Contrato de trabajo.

6.3 Expediente de personal.

6.4 Carnet de identificación.

6.5 Procedimiento de Inducción de Personal.

| |
|---------------------------------|
| AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO POR: |
| FECHA DE AUTORIZACION: |

| | | |
|-------------|-----------------|-----------|
| Elaboración | Actualización # | Revisión: |
| Por: | Por: | Por: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 13 Proceso de Contratación

6.4.2.2. Diagrama de flujo de proceso de Reclutamiento, selección y Contratación de Papelería y Fotocopias Copymax.

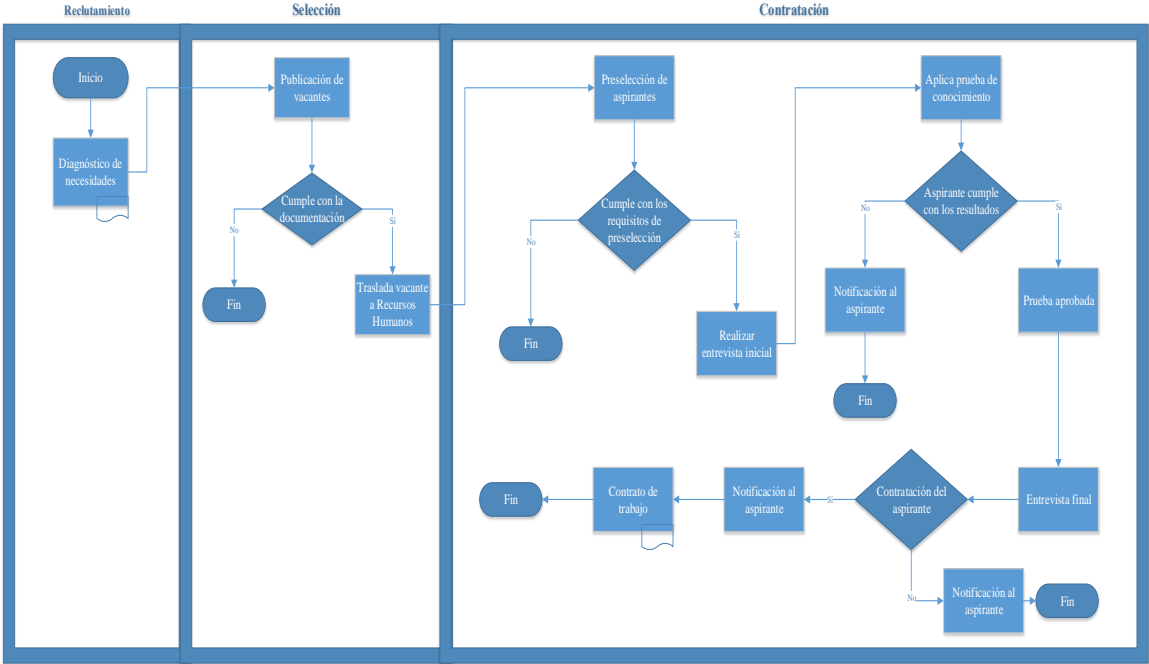


Ilustración 10 Diagrama de Flujo de procesos de Recursos Humanos

Para una correcta implementación de los elementos esenciales de la investigación se propone el diagrama de flujo como propuesta para un mejor control de los procesos de Reclutamiento, selección y contratación, llevando una secuencia de cómo se debe ejecutar este proceso y a si mismo obtener un mejor control de los aspirantes que desean aplicar a la vacante de la empresa, por lo que se detalla cada paso que este lleva contribuyendo a la organización del talento humano de la empresa Papelería y Fotocopias Copymax.

6.4.2.2. Descriptores y perfiles de puestos de empresa Copymax.

Es imperativo considerar la importancia de los descriptores y perfiles de puesto de los cuales surge la necesidad en esta empresa, por lo que se consideró la elaboración de los

mismo, tomando en cuenta que la empresa contaba con diversos nombres de puestos, pero a la vez se hace notar que su necesidad de mejora acrecentaba, por lo que se presentan nueve descriptores y perfiles de puestos para una guía eficiente sobre las funciones y jerarquías facilitando de esta manera la asignación de actividades a cada uno de los colaboradores, generando una mayor satisfacción en cada uno de ellos.

Gerente General

| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° | |
|-------------------------------------|-----------------|-----------------------|--|
| Elaborado por : | | Fecha de aprobación : | |
| Firma de Aprobación : | | | |
| Descriptor del Puesto | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | | |
| Título del Puesto: | Gerente General | | |
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |
| Área: | Gerente General | | |
| Relación Organización | | | |
| | | Reporta a: | |
| Coordinación Administración General | | Supervisa a: | |

| | |
|---|------------------------------------|
| | Personal de Administración General |
| Descripción del Puesto | |
| Responsable de coordinar, registrar y controlar las actividades administrativas relacionadas con los ingresos y egresos de Papelería y Fotocopias Copymax elaborando e interpretando las herramientas contables, tales como: registros, estados de cuenta, informes de proyectos, estados financieros, presupuesto, flujo de efectivo y otras necesarias para efectuar los análisis financieros que permitan obtener los índices de rentabilidad generados por los centros de costos y de los gastos generados. | |
| Funciones Principales | Tiempo de Funciones |
| Preparar adecuadamente la documentación fiscal para el buen cumplimiento de las obligaciones fiscales, verificando que los pagos se realicen oportunamente a fin de evitar repuesto. | Eventual u Ocasional |
| Revisar y verificar los movimientos y registros contables, estados de cuentas, conciliaciones bancarias, cierres de cuentas y balances de comprobación. | Mensual |
| Llevar registro y control administrativo de la ejecución presupuestaria de proyectos y de cada una de las Áreas/Componentes. | Mensual |
| Realizar transferencias y demás trámites para la cancelación o movimientos de cuentas bancarias | Mensual |
| Verificar que los pagos de las facturas a proveedores se realicen de manera oportuna, asegurando que las negociaciones sobre | Diario |

| | |
|---|-------------------------------|
| precio, calidad y condiciones de entrega se hayan cumplido de conformidad | |
| Emitir y firmar cheques | Diario |
| Autorizar los cheques y transferencias bancarias que sean necesarios de acuerdo a los compromisos de pago contraídos por la empresa. | Diario |
| Tramitar las exoneraciones, constancias de pagos y cualquier otro asunto de la administración tributaria. | Anual |
| Funciones de Trabajo en Equipo | Regularidad |
| Regularidad | |
| Revisión de registros, formulación y suscripción de estados financieros, ejecución presupuestaria, informes, actualización de sistema contable, revisión de cotizaciones, proyección de gastos y compras. | Semanal, Mensual y Trimestral |
| Elaboración de Estados financieros, someter y superar hallazgos de auditoría. Semestral y Anual | Semestral y Anual |
| Esfuerzo Mental | |
| ¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo? | |
| Alta concentración, atención a la gestión administrativa, iniciativa, liderazgo y seguimiento bajo presión | |
| Esfuerzo Físico | |
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | |

| | | | |
|--|--------------------------|--|---|
| Trabajo ligero (levantarse, caminar, sentarse) | | | |
| Responsabilidades | | | |
| Supervisión de Personal: | | Personal de Administración General | |
| Material o Equipamiento: | | Computadora, Impresora, Teléfono, escritorio, silla | |
| Métodos y Procesos: | | Paquete contable, manuales administrativos y demás políticas institucionales | |
| Información Confidencial: | | Alta | |
| Condiciones de Trabajo | | | |
| Interno de oficina: | Alto | Externo de oficina: | Bajo |
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | Ocasional |
| Características: | | | |
| Relaciones Internas/Externas | | | |
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |
| Cobros y facturación | Generación de ingresos | Instituciones financieras | Gestiones financieras |
| Mercadeo | Conciliación de ingresos | Entes Municipales y Estatales | Declaración de Impuestos y gestión de exoneraciones |

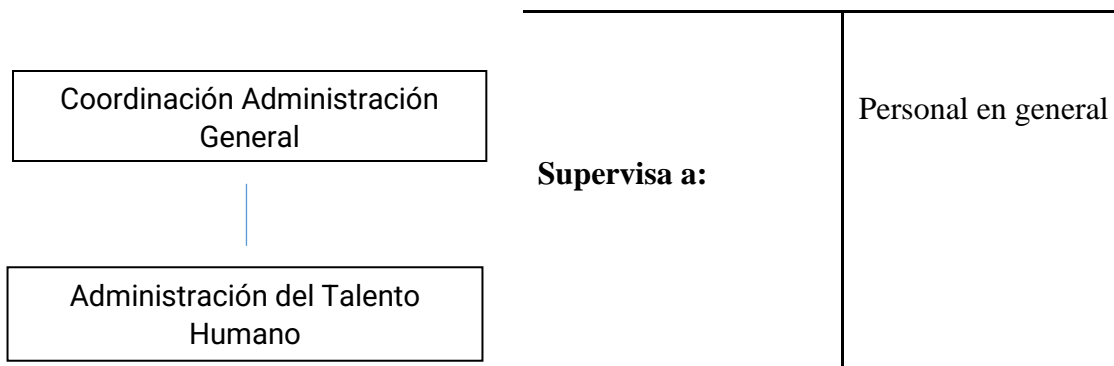
| | | | |
|---|--|-----------------------------------|--|
| Operaciones | Presupuesto | Donantes | Fondos de Cooperación, informes y auditorías |
| Clientes | Atención de calidad | Clientes | Contratos/ingresos |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Mayor de 30 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | Eventual |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Perito Mercantil y Contador Público, Licenciatura en Contaduría Pública | | |
| Educación adicional/superior: | Licenciado en Administración de Empresas, Finanzas | | |
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad general (fiscal, laboral, empresarial, anual) • Administración • Gestión de la empresa • Organización de documentación • Cálculo y pago de impuestos de balances anuales • Cuentas por cobrar y pagar • Atención al cliente y telefónica • Poseer un rol de líder y de trabajo en equipo • Actividad y proactividad que permite el desarrollo del puesto. | | |

| | | |
|--|----------------------------------|--|
| Tiempo de experiencia en el área: | | 21 años de experiencia |
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 14 Perfil de Gerente General

Tecnico de Contratación

| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° | |
|-------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------|
| Elaborado por : | | Fecha de aprobación : | |
| Firma de Aprobación : | | | |
| Descriptor del Puesto | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | | |
| Título del Puesto: | Técnico de Contratación. | | |
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |
| Área: | Sub-gerente | | |
| Relación Organizacional | | | |
| | | Reporta a: | Administración general |



| Descripción del Puesto | |
|--|---------------------|
| Responsable de coordinar, registrar y controlar las actividades realizadas por todo el personal que labora en la empresa, desde el momento en que inician los procesos de Recursos Humanos, hasta el día que se le da fin al contrato. | |
| Funciones Principales | Tiempo de Funciones |
| Preparar adecuadamente la documentación necesaria para el correcto funcionamiento del área de Talento Humano. | Quincenal |
| Revisar y verificar los movimientos que realizan cada uno de los colaboradores en relación a las responsabilidades que conlleva su cargo | Semanal |
| Llevar registro y control de las faltas graves que realizan los colaboradores | Diario |
| Implementar estrategias e iniciativas para los colaboradores, que estén alineadas al cumplimiento de la estrategia y objetivos empresariales | Mensual |
| Gestionar el proceso de reclutamiento y selección | Eventualmente |
| Realizar el proceso de termino de contrato | Eventualmente |
| Velar por los derechos de cada uno de los colaboradores | Diario |

| | | | |
|---|--------|--|-----------|
| Tramitar los documentos legales necesarios para la realización correcta de los procesos de Recursos Humanos | | Mensual | |
| Funciones de Trabajo en Equipo | | Regularidad | |
| Regularidad | | | |
| Revisión de tareas y responsabilidades | | Semanal, Mensual y Trimestral | |
| Esfuerzo Mental | | | |
| ¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo? | | | |
| Alta concentración, atención a la gestión administrativa, iniciativa, liderazgo y trabajo bajo presión | | | |
| Esfuerzo Físico | | | |
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | | | |
| Esfuerzo alto | | | |
| Responsabilidades | | | |
| Supervisión de Personal: | | Colaboradores | |
| Material o Equipamiento: | | Computadora, Impresora, Teléfono, escritorio, silla | |
| Métodos y Procesos: | | Manuales administrativos y demás políticas institucionales | |
| Información Confidencial: | | Alta | |
| Condiciones de Trabajo | | | |
| Interno de oficina: | Alto | Externo de oficina: | Bajo |
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | Ocasional |

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|--------------------|
| Características: | | | |
| Relaciones Internas/Externas | | | |
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |
| Cobros y facturación | Generación de ingresos | Instituciones financieras | N/A |
| Mercadeo | Conciliación de ingresos | Entes Municipales y Estatales | N/A |
| Operaciones | Presupuesto | Donantes | N/a |
| Otros | Atención al cliente | Clientes | Contratos/ingresos |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Mayor de 30 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | Eventual |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Perito Mercantil y Contador Público, Licenciatura en Contaduría Pública | | |
| Educación adicional/superior: | Licenciado en Administración de Empresas, Licenciado en Recursos Humanos | | |
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Administración • Gestión de la empresa | | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Organización de documentación • Atención al cliente y telefónica • Poseer un rol de líder y de trabajo en equipo • Actividad y pro actividad que permite el desarrollo del puesto. | |
| Tiempo de experiencia en el área: | | 10 años de experiencia |
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 15 Perfil de Técnico de Contratación

Oficial Administrativo

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--|
| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° | |
| Elaborado por : | | Fecha de aprobación : | |
| Firma de Aprobación : | | | |
| Descriptor del Puesto | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | | |
| Título del Puesto: | Oficial Administrativo | | |
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |

| | | |
|---|---------------------|----------------------------|
| Área: | Sub-gerente | |
| Relación Organizacional | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Coordinación Administración General</div> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Cuentas por cobrar</div> | Reporta a: | Administración general |
| | Supervisa a: | Ventas y Mayoreo |
| Descripción del Puesto | | |
| Responsable de monitorear, evaluar y gestionar los movimientos o las compras al por mayor que realizan las empresas que trabajan de forma crediticia con Copymax. | | |
| Funciones Principales | | Tiempo de Funciones |
| Revisar facturas | | Diario |
| Revisar y verificar los movimientos que realizan las empresas | | Diario |
| Llevar registro y control administrativo de las cantidades de facturas y cantidad en dinero que las empresas van adquiriendo | | Quincenal |
| Enviar estado de cuentas a las empresas. | | Quincenal |
| Verificar los pagos que realizan las empresas por medio de transferencias bancarias o cheques, para proceder a removerlas de la carpeta correspondiente | | Diario |
| Emitir y enviar documentos de consolidación de deuda cuando la empresa ya se encuentra en mora. | | Eventualmente |
| Visitar al personal administrativo de la empresa mayorista con la que se trabaja. | | Eventualmente |

| | |
|--|---|
| Cerrar contrato de mayoristas, cuando se incumplen los acuerdos establecidos | Eventualmente |
| Funciones de Trabajo en Equipo | |
| Regularidad | Regularidad |
| Revisión de registros de órdenes de compra y facturas pendientes de los clientes. | Semanal, Quincenal y Mensual |
| Elaboración de Estados financieros | Quincenal y Mensual |
| Esfuerzo Mental | |
| ¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo? | |
| Alta concentración | |
| Esfuerzo Físico | |
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | |
| Trabajo ligero (levantarse, caminar, sentarse) | |
| Responsabilidades | |
| Supervisión de Personal: | Personal de Administración General |
| Material o Equipamiento: | Computadora, Impresora, Teléfono, escritorio, silla |
| Métodos y Procesos: | Manuales administrativos y demás políticas institucionales |
| Información Confidencial: | Alta |
| Condiciones de Trabajo | |

| | | | |
|--------------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------|
| Interno de oficina: | Alto | Externo de oficina: | Bajo |
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | Ocasional |
| Características: | | | |
| Relaciones Internas/Externas | | | |
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |
| Cobros y facturación | Generación de ingresos | Instituciones financieras | Gestiones financieras |
| Mercadeo | Conciliación de ingresos | Entes Municipales y Estatales | N/A |
| Operaciones | Presupuesto | Donantes | N/A |
| Cliente | | Clientes | Contratos/ingresos |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Mayor de 25 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | Eventual |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Perito Mercantil y Contador Público, Licenciatura en Contaduría Pública | | |
| Educación adicional/superior: | Licenciado en Administración de Empresas, Finanzas | | |

| | | |
|---|--|--|
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad general (fiscal, laboral, empresarial, anual) • Administración • Gestión de la empresa • Organización de documentación • Cálculo de cuentas • Cuentas por cobrar • Atención al cliente y telefónica • Poseer un rol de líder y de trabajo en equipo • Actividad y pro actividad que permite el desarrollo del puesto. | |
| Tiempo de experiencia en el área: | 5 años de experiencia | |
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 16 Perfil de Oficial Administrativo.

Oficial de Compras y Suministros.

| | | |
|-------------------------------------|--|------------------------------|
| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° |
| Elaborado por : | | Fecha de aprobación : |
| Firma de Aprobación : | | |
| Descriptor del Puesto | | |
| Datos Generales | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | |
| Título del Puesto: | Oficial de Compras y Suministros. | |

| | | | |
|---|-------------|-------------------------|----------------------------|
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |
| Área: | Sub-gerente | | |
| Relación Organizacional | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Coordinación Administración General</div> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Logística y Mercadeo</div> | | Reporta a: | Administración general |
| | | Supervisa a: | Ventas y Mayoreo |
| Descripción del Puesto | | | |
| Responsable de monitorear, evaluar y gestionar los movimientos de logística en cada uno de los procesos que se realizan en relación a los productos y servicios. Buscar mejorar la productividad de un equipo de trabajo en todos los sentidos. | | | |
| Funciones Principales | | | Tiempo de Funciones |
| Gestionar logística interna | | | Diario |
| Desarrollar estrategias para la optimización de procesos | | | Quincenal |
| Velar por la viabilidad de los procesos | | | Quincenal |
| Analizar los procesos que se realizan de compra y venta | | | Quincenal |
| Visitar las escuelas de la zona para trabajar directamente con los pedidos de temporada escolar | | | Semestral |
| Realizar anuncios publicitarios y estrategias publicitarias | | | Eventualmente |
| Implementar nuevas estrategias de mercadeo. | | | Eventualmente |

| | |
|--|--|
| Crear y actualizar bases de datos con información relevante para la empresa | Mensual |
| Funciones de Trabajo en Equipo | |
| Regularidad | |
| Creación de ideas publicitarias y de mercadeo | Quincenal y Mensual |
| Revisión y actualización de procesos | Quincenal y Mensual |
| Esfuerzo Mental | |
| ¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo? | |
| Alta concentración | |
| Esfuerzo Físico | |
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | |
| Trabajo ligero (levantarse, caminar, sentarse) | |
| Responsabilidades | |
| Supervisión de Personal: | Personal de Administración General |
| Material o Equipamiento: | Computadora, Impresora, Teléfono, escritorio, silla |
| Métodos y Procesos: | Manuales administrativos y demás políticas institucionales |
| Información Confidencial: | Alta |
| Condiciones de Trabajo | |
| Interno de oficina: | Alto |
| Externo de oficina: | Bajo |

| | | | |
|--------------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------|
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | Ocasional |
| Características: | | | |
| Relaciones Internas/Externas | | | |
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |
| Cobros y facturación | N/A | Instituciones financieras | N/A |
| Mercadeo | Posicionamiento de marca | Entes Municipales y Estatales | N/A |
| Operaciones | N/A | Donantes | N/A |
| Cliente | Atraer nuevos clientes | Clientes | N/A |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Mayor de 25 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | Eventual |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Bachiller en Ciencias y Letras / Bachiller en Finanzas. | | |
| Educación adicional/superior: | Licenciado en Administración de Empresas, Mercadotecnia | | |

| | | |
|---|---|--|
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad general (fiscal, laboral, empresarial, anual) • Administración • Creatividad para nuevos proyectos • Gestión de la empresa • Organización de documentación • Espíritu de colaboración • Atención al cliente y telefónica • Poseer un rol de líder y de trabajo en equipo • Actividad y pro actividad que permite el desarrollo del puesto. | |
| Tiempo de experiencia en el área: | 5 años de experiencia | |
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 17 Perfil Oficial de Compras y Suministros

Oficial de Ventas y Mayoreo

| | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|------------------|
| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° |
| Elaborado por : | Fecha de aprobación : | |
| Firma de Aprobación : | | |
| Descriptor del Puesto | | |
| Datos Generales | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | |
| Título del Puesto: | Oficial de Ventas y Mayoreo | |

| | | | |
|---|--------|-------------------------|----------------------------|
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |
| Área: | Ventas | | |
| Relación Organizacional | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Coordinación Administración General</div> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ventas</div> | | Reporta a: | Sub Gerente |
| | | Supervisa a: | |
| Descripción del Puesto | | | |
| <p>Conocer las necesidades de los clientes para poder realizar ventas al momento de realizar el debido contacto con ellos. Dejándole saber las características que poseen los productos y servicios que tiene la empresa y el cliente se convenza.</p> | | | |
| Funciones Principales | | | Tiempo de Funciones |
| Gestión de almacén y control de existencia | | | Semanal |
| Realizar pedidos a proveedores | | | Diario |
| Mantener contacto directo con los clientes mayoristas, llamándoles o visitándolos | | | Diario |
| Analizar información importante de cada una de las empresas solicitantes del crédito | | | Eventualmente |
| Realizar la negociación con la empresa que realiza la compra al por mayor, para llegar a un acuerdo de la cantidad límite de compras al crédito al mes. | | | Eventualmente |

| Funciones de Trabajo en Equipo | | Regularidad | |
|--|--------|--|------|
| Regularidad | | | |
| Inventario general | | Semestral | |
| Realizar estados de cuenta | | Quincenal, Mensual | |
| Esfuerzo Mental | | | |
| ¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo? | | | |
| Alta concentración para el manejo de documentos, atención al cliente de calidad, iniciativa, trabajo bajo presión. | | | |
| Esfuerzo Físico | | | |
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | | | |
| Esfuerzo medio (sentarse, ponerse de pie, caminar) | | | |
| Responsabilidades | | | |
| Supervisión de Personal: | | N/A | |
| Material o Equipamiento: | | Computadora, teléfono, celular, | |
| Métodos y Procesos: | | Guías sobre los procesos para la correcta elaboración de los servicios que se ofrecen. | |
| Información Confidencial: | | Alta | |
| Condiciones de Trabajo | | | |
| Interno de oficina: | Bajo | Externo de oficina: | Alto |
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | N/A |
| Características: | | | |

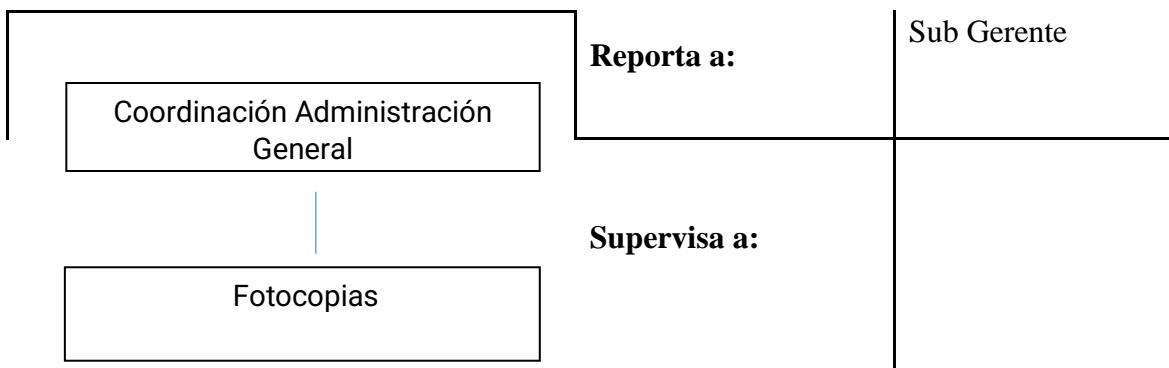
| Relaciones Internas/Externas | | | |
|---|--|-----------------------------------|--------------------|
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |
| Cobros y facturación | N/A | Instituciones financieras | N/A |
| Mercadeo | N/A | Entes Municipales y Estatales | N/A |
| Operaciones | N/A | Donantes | N/A |
| Clientes | Atención de calidad | Clientes | Contratos/ingresos |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Entre 20 y 30 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | N/A |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Secundaria terminada | | |
| Educación adicional/superior: | N/A | | |
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Mente analítica • Dotes para manejar los clientes • Dotes de negociación • Conocimiento en tecnología • Ser capaz de motivar a otros | | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de resolver problemas • Conocer cálculos aritméticos simple • Ser capaz de tomar decisiones rápido | |
| Tiempo de experiencia en el área: | 2 años | |
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 18 Perfil Oficial de Ventas y Mayoreo

Auxiliar de Fotocopias y Atención al cliente

| | | | |
|-------------------------------------|---|------------------------------|--|
| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° | |
| Elaborado por : | | Fecha de aprobación : | |
| Firma de Aprobación : | | | |
| Descriptor del Puesto | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | | |
| Título del Puesto: | Auxiliar de Fotocopias y atención al cliente | | |
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |
| Área: | Fotocopias | | |
| Relación Organizacional | | | |



| |
|-------------------------------|
| Descripción del Puesto |
|-------------------------------|

Apoyar en la reproducción de documentación a los clientes, así como prestar los servicios de encuadernación y laminados.

| Funciones Principales | Tiempo de Funciones |
|------------------------------|----------------------------|
|------------------------------|----------------------------|

| | |
|---|--------|
| Abastecer de papel las maquinas fotocopadoras | Diario |
|---|--------|

| | |
|---|--------|
| Limpiar y organizar el equipo y área de trabajo | Diario |
|---|--------|

| | |
|--|---------|
| Mantener actualizado el inventario de dicha área | Semanal |
|--|---------|

| | |
|---|---------|
| Abastecer de productos esenciales de laminados y encuadernado | Semanal |
|---|---------|

| | |
|---|--------|
| Realizar una atención al cliente de calidad | Diario |
|---|--------|

| Funciones de Trabajo en Equipo | Regularidad |
|---------------------------------------|--------------------|
|---------------------------------------|--------------------|

| | |
|------------|--------|
| Fotocopias | Diario |
|------------|--------|

| | |
|-------------------------------------|--------|
| Orden, limpieza y cuidado de equipo | Diario |
|-------------------------------------|--------|

| |
|------------------------|
| Esfuerzo Mental |
|------------------------|

¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?

Grado de concentración alta, para el manejo de maquinaria como ser copadoras, encuadernadora y laminadora.

| Esfuerzo Físico | | | |
|--|-----------------|---|-----------------|
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | | | |
| Esfuerzo alto (se trabaja de pie) | | | |
| Responsabilidades | | | |
| Supervisión de Personal: | | N/A | |
| Material o Equipamiento: | | Copiadora, laminadora, encuadernadora, entre otros equipos de oficina | |
| Métodos y Procesos: | | Guías sobre los procesos para la correcta elaboración de los servicios que se ofrecen. | |
| Información Confidencial: | | Media | |
| Condiciones de Trabajo | | | |
| Interno de oficina: | Bajo | Externo de oficina: | Alto |
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | N/A |
| Características: | | | |
| Relaciones Internas/Externas | | | |
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |
| Cobros y facturación | N/A | Instituciones financieras | N/A |
| Mercadeo | N/A | Entes Municipales y Estatales | N/A |
| Operaciones | N/A | Donantes | N/A |

| | | | |
|---|--|--|--------------------|
| Cientes | Atención de calidad | Cientes | Contratos/ingresos |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Entre 20 y 30 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | N/A |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Secundaria terminada | | |
| Educación adicional/superior: | N/A | | |
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Mente analítica • Dotes para tratar con los clientes • Dotes de negociación • Conocimiento en tecnología • Ser capaz de motivar a otros • Ser capaz de resolver problemas • Ser capaz de tomar decisiones rápido • Atención al cliente de calidad | | |
| Tiempo de experiencia en el área: | | 2 años | |
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración | |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: | |

Tabla 19 Perfil de Auxiliar Fotocopias y atención al cliente.

Auxiliar de servicios Escolares

| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° | |
|---|---------------------------------|-----------------------|-------------|
| Elaborado por : | | Fecha de aprobación : | |
| Firma de Aprobación : | | | |
| Descriptor del Puesto | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | | |
| Título del Puesto: | Auxiliar de Servicios Escolares | | |
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |
| Área: | Útiles Escolares | | |
| Relación Organizacional | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Coordinación Administración General</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Útiles Escolares</div> | | Reporta a: | Sub Gerente |
| | | Supervisa a: | |
| Descripción del Puesto | | | |
| Apoyar en la atención al cliente en cuanto a productos escolares se trata. | | | |

| Funciones Principales | | Tiempo de Funciones |
|--|--|----------------------------|
| Abastecer de productos las vitrinas y góndolas | | Diario |
| Limpiar y organizar el equipo y área de trabajo | | Diario |
| Mantener actualizado el inventario de dicha área | | Semanal |
| Abastecer de productos esenciales | | Semanal |
| Realizar una atención al cliente de calidad | | Diario |
| Funciones de Trabajo en Equipo | | Regularidad |
| Regularidad | | |
| Actualización de inventarios | | Quincenal |
| Orden, limpieza y cuidado de equipo | | Diario |
| Esfuerzo Mental | | |
| ¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo? | | |
| Grado de concentración alta, para la correcta y debida atención al cliente. | | |
| Esfuerzo Físico | | |
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | | |
| Esfuerzo alto (se trabaja de pie) | | |
| Responsabilidades | | |
| Supervisión de Personal: | N/A | |
| Material o Equipamiento: | N/A | |
| Métodos y Procesos: | Guías sobre los procesos para la correcta elaboración de los servicios que se ofrecen. | |

| | | | |
|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Información Confidencial: | | Media | |
| Condiciones de Trabajo | | | |
| Interno de oficina: | Bajo | Externo de oficina: | Alto |
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | N/A |
| Características: | | | |
| Relaciones Internas/Externas | | | |
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |
| Cobros y facturación | N/A | Instituciones financieras | N/A |
| Mercadeo | N/A | Entes Municipales y Estatales | N/A |
| Operaciones | N/A | Donantes | N/A |
| Clientes | Atención de calidad | Clientes | Contratos/ingresos |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Entre 20 y 30 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | N/A |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Secundaria terminada | | |

| | | |
|---|--|--|
| Educación adicional/superior: | N/A | |
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Mente analítica • Dotes para tratar con los clientes • Dotes de negociación • Conocimiento en tecnología • Ser capaz de motivar a otros • Ser capaz de resolver problemas • Ser capaz de tomar decisiones rápido • Atención al cliente de calidad | |
| Tiempo de experiencia en el área: | 2 años | |
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 20 Perfil Auxiliar de Servicios Escolares

Oficial de Digitalización

| | | |
|-------------------------------------|------------------------------|------------------|
| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° |
| Elaborado por : | Fecha de aprobación : | |
| Firma de Aprobación : | | |
| Descriptor del Puesto | | |
| Datos Generales | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | |

| | | | |
|--|-----------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Título del Puesto: | Oficial de Digitalización. | | |
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |
| Área: | Servicios Secretariales | | |
| Relación Organizacional | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Coordinación Administración General</div> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Servicios Secretariales</div> | | Reporta a: | Sub Gerente |
| | | Supervisa a: | |
| Descripción del Puesto | | | |
| Realizar todos los servicios relacionados con el área de secretariales, como ser: scanner, envíos de correos, impresiones, edición de documentos, elaboración de tarjetas etc etc. | | | |
| Funciones Principales | | | Tiempo de Funciones |
| Abastecer de productos las vitrinas y góndolas | | | Diario |
| Limpiar y organizar el equipo y área de trabajo | | | Diario |
| Mantener actualizado el inventario de dicha área | | | Semanal |
| Mantener los equipos actualizados con la tecnología que mejor se adapte a la necesidad de la empresa y el cliente | | | Quincenal |

| | |
|--|--|
| Abastecer de productos esenciales para brindar los servicios correspondientes | Semanal |
| Realizar una atención al cliente de calidad | Diario |
| Funciones de Trabajo en Equipo | |
| Regularidad | Regularidad |
| Actualización de sistemas | Quincenal |
| Orden, limpieza y cuidado de equipo | Diario |
| Esfuerzo Mental | |
| ¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo? | |
| Grado de concentración alta, para la correcta y debida atención al cliente y realización del servicio solicitado | |
| Esfuerzo Físico | |
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | |
| Esfuerzo bajo (levantarse, caminar, sentarse) | |
| Responsabilidades | |
| Supervisión de Personal: | N/A |
| Material o Equipamiento: | N/A |
| Métodos y Procesos: | Guías sobre los procesos para la correcta elaboración de los servicios que se ofrecen. |
| Información Confidencial: | Alta |
| Condiciones de Trabajo | |
| Interno de oficina: | Bajo |
| Externo de oficina: | Alto |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | N/A |
| Características: | | | |
| Relaciones Internas/Externas | | | |
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |
| Cobros y facturación | N/A | Instituciones financieras | N/A |
| Mercadeo | N/A | Entes Municipales y Estatales | N/A |
| Operaciones | N/A | Donantes | N/A |
| Clientes | Atención de calidad | Clientes | Contratos/ingresos |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Entre 20 y 30 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | N/A |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Secundaria terminada en Informática | | |
| Educación adicional/superior: | N/A | | |

| | | |
|---|--|--|
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Mente analítica • Dotes para tratar con los clientes • Agilidad para trabajar con equipo tecnológico • Ser capaz de tomar decisiones rápido • Atención al cliente de calidad | |
| Tiempo de experiencia en el área: | 2 años | |
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 21 Perfil de Auxiliar de Digitalización.

Conserje

| | | | |
|-------------------------------------|-----------------|------------------------------|--|
| Formato Descriptor de Puesto | | Código n° | |
| Elaborado por : | | Fecha de aprobación : | |
| Firma de Aprobación : | | | |
| Descriptor del Puesto | | | |
| Datos Generales | | | |
| Nombre del Colaborador (a): | | | |
| Título del Puesto: | Conserje | | |
| Coordinación Inmediata: | | Fecha de inicio: | |
| Área: | | | |

| Relación Organizacional | | |
|---|---------------------|----------------------------|
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Coordinación Administración General </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> | Reporta a: | Sub Gerente |
| | Supervisa a: | |
| Descripción del Puesto | | |
| <p>Realizar todos los servicios relacionados con la entrega de productos a las empresas mayoristas o clientes minoristas. Y a su vez mantener actualizados los inventarios y el debido orden en almacén y bodegas.</p> | | |
| Funciones Principales | | Tiempo de Funciones |
| Realizar entregas de productos | | Diarias |
| Limpiar y organizar el equipo y área de trabajo | | Diario |
| Mantener actualizado el inventario | | Semanal |
| Mantener su moto o vehículo en óptimas condiciones para desplazarse a realizar entregas | | Diario |
| Estar disponible para cualquier necesidad que se le solicite en la empresa | | Diario |
| Realizar una atención al cliente de calidad | | Diario |
| Funciones de Trabajo en Equipo | | Regularidad |
| Regularidad | | |
| Inventarios | | Quincenal |

| | | | |
|---|--|----------------------------|-----------------|
| | Mensual | | |
| Orden, limpieza y cuidado de equipo y vehiculo | Diario | | |
| Esfuerzo Mental | | | |
| ¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo? | | | |
| Grado de concentración alta, para la correcta y debida entrega de los productos a los clientes. | | | |
| Esfuerzo Físico | | | |
| ¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo? | | | |
| Esfuerzo alto (se trabaja de pie y se moviliza por la ciudad) | | | |
| Responsabilidades | | | |
| Supervisión de Personal: | N/A | | |
| Material o Equipamiento: | N/A | | |
| Métodos y Procesos: | Guías sobre los procesos para la correcta elaboración de los servicios que se ofrecen. | | |
| Información Confidencial: | Alta | | |
| Condiciones de Trabajo | | | |
| Interno de oficina: | Bajo | Externo de oficina: | Alto |
| Jornada Laboral: | Diurna | Viajes: | N/A |
| Características: | | | |
| Relaciones Internas/Externas | | | |
| Internas | | Externas | |
| Relación | Objetivo | Relación | Objetivo |

| | | | |
|---|--|-----------------------------------|--------------------|
| Cobros y facturación | N/A | Instituciones financieras | N/A |
| Mercadeo | N/A | Entes Municipales y Estatales | N/A |
| Operaciones | N/A | Donantes | N/A |
| Clientes | Atención de calidad | Clientes | Contratos/ingresos |
| Perfil del Puesto | | | |
| Rango de edad: | Entre 20 y 30 años | Género preferible: | Irrelevante |
| Estado Civil preferible: | Irrelevante | Disponibilidad para viaje: | N/A |
| Experiencia Laboral | | | |
| Profesión/oficio preferible: | Secundaria terminada | | |
| Educación adicional/superior: | N/A | | |
| Experiencia Profesional y en el área | <ul style="list-style-type: none"> • Dotes para tratar con los clientes • Licencia de conducir • Agilidad para trabajar • Ser capaz de tomar decisiones rápido • Atención al cliente de calidad | | |
| Tiempo de experiencia en el área: | | 2 años | |

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| Firma de Colaborador (a) | Firma Coordinador de Área | Sello y firma de Administración |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 22 Perfil de Conserje

6.4.2.3 Indicadores del proceso de evaluación de desempeño

| INDICADORES | FORMULA | DESCRIPTORES |
|--|---|---|
| % empleados evaluados | $\frac{\# \text{ de colaboradores evaluados} \times 100}{\text{total De colaboradores}}$ | Número de colaboradores evaluados por 100, entre el total de colaboradores de la organización. |
| Nota promedio de evaluación de desempeño | $\frac{\sum \text{ de las notas de todos los evaluados} \#}{\text{Total de evaluados}}$ | La suma de las notas obtenidas por todos los evaluados entre el número de empleados evaluados. |
| % de colaboradores con bajo desempeño | $\frac{\sum \text{ de todos colaboradores con notas menos de } 70 \times 100}{\text{Total de colaboradores evaluados}}$ | La sumatoria de los colaboradores que sacaron notas menores a 70 por cien entre total de colaboradores evaluados. |

| INDICADORES | FORMULA | DESCRIPTORES |
|---|---|--|
| Porcentaje de cumplimiento del análisis de puesto | $\frac{\# \text{ de puesto analizados al final del año} \times 100}{\text{Total de puesto de la organización}}$ | Número de Puesto analizados actualmente multiplicado por 100, dividido entre el total de puesto de las organizaciones. |
| Puestos nuevos vs descriptores de puesto nuevos | $\frac{\# \text{ DP/PP nuevos} \times 100}{\text{De puesto nuevos}}$ | Números de descriptores # y perfiles nuevos por 100 dividido entre el número de puesto nuevos. |
| Tiempo promedio de actualización de DP/PP | $\frac{\text{Tiempo de existencia de DP/PP}}{\# \text{ de actualizaciones del DP/PP}}$ | Tiempo de existencia del descriptor entre números de actualizaciones del descriptor. |

Tabla 23. Indicadores del proceso de evaluación de desempeño.

| | | |
|--------------------------------|--|-------------------|
| Papelería y fotocopias Copymax |  | Recursos Humanos |
| EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | |
| | | Página 132 de 175 |

DATOS GENERALES

Nombre del empleado: _____ Título del Puesto: _____ Numero de identidad: _____

Departamento: _____ Área: _____ Periodo a Evaluar: _____

Nombre del Evaluador: _____ Título del Puesto: _____

DEFINICION DE LAS CALIFICACIONES

| DD | DR | DB | DMB | DE |
|---|---|---|--|--|
| Desempeño Deficiente | Desempeño Regular | Desempeño Bueno | Desempeño Muy Bueno | Desempeño Excelente |
| Los resultados, las actitudes y conductas son insatisfactorios, significativamente por debajo de los estándares requeridos, por lo que deberá demostrar un cambio radical e inmediato | Los resultados, actitudes y conductas del evaluado no llegan al estándar establecido en todo, requiere de mejoras para ajustarse al promedio del grupo. Existen ciertas fallas o aspectos a los que debe prestar atención para adecuarse a las expectativas del puesto. | El avaluado cumple con la totalidad de las expectativas establecidas y deseadas del puesto. En otras palabras los resultados, las actitudes y conductas se ajustan a lo esperado. | Ocasionalmente excede el estándar establecido; sus resultados, actitudes y conductas son muy buenas o por encima del promedio del grupo. Excede levemente de lo esperado en el puesto, se distingue significativamente de los demás. | El evaluado es excepcional, es exitoso en todo lo que realiza. El evaluado excedió muy por encima las expectativas, es un modelo a imitar. |

SECCION I. RESPONSABILIDADES: Evalúe las 4 o 5 responsabilidades más importantes del puesto.

| # | RESPONSABILIDADES | DD | DR | DB | DMB | DE |
|---|---|----|----|----|-----|----|
| 1 | Responsabilidad: Comentario y Justificación: | | | | | |
| 2 | Responsabilidad: Comentario y Justificación | DD | DR | DB | DMB | DE |
| 3 | Responsabilidad: Comentario y Justificación | DD | DR | DB | DMB | DE |
| 4 | Responsabilidad: Comentario y Justificación | DD | DR | DB | DMB | DE |
| 5 | | DD | DR | DB | DMB | DE |

| | | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|
| | Responsabilidad: | | | | |
| | Comentario y Justificación | | | | |

SECCION II. HABILIDADES/ COMPETENCIAS: Evalúe los siguientes comportamientos, tomando en cuenta las conductas, destrezas y habilidades demostradas en el desempeño del puesto durante todo el periodo evaluado.

| # | COMPORTAMIENTOS | DD | DR | DB | DMB | DE |
|---|--|----|----|----|-----|----|
| 1 | LEALTAD: Pone los intereses de la compañía antes de cualquier otra institución. Interioriza normas y principios morales que lo hacen responsable de su propio bienestar y del de los demás, mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas. Se mantiene dentro de las normas éticas y morales y de las políticas y procedimientos internos de la compañía. Comunica y está dispuesto a actuar honestamente incluso en situaciones de riesgo y difíciles. | | | | | |
| 2 | INTEGRIDAD: Es actuar conforme a las normas éticas y sociales en las actividades relacionadas con el trabajo sin mentir ni engañar; no ocultando información relevante; respetando la confidencialidad de la información personal y de la organización, y no utilizándola en beneficio propio; actuando en consonancia con lo que se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las personas con esta cualidad cumplen sus compromisos y sus promesas, se responsabilizan de sus objetivos, son organizados y cuidadosos con su trabajo. Estas personas no ocultan sus errores y tampoco tienen ningún problema en señalar los errores de los demás. | | | | | |
| 3 | MOTIVACION: Este visiblemente interesado en el éxito de la empresa, sus colegas y sus Subordinados. Implica el impulso por superar los retos a fin de alcanzar metas. En el caso de los | | | | | |

| | | | | | | |
|----------|--|--|--|--|--|--|
| | que tienen personal a su cargo es confiar en los empleados, compartir y recibir ideas, a fijar metas superiores y a esperar que sus subordinados también estén orientados al logro. Es dominar su trabajo, desarrollar habilidades para la solución de problemas, esforzarse por ser innovadores, beneficiarse de sus experiencias y tender a realizar un buen trabajo por la satisfacción interna que les produce y la estima que obtienen de los demás. | | | | | |
| 4 | APTITUD | | | | | |
| | a. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO: Conoce y toma decisiones en base a tendencias macro económicas, políticas y ambientales, variables que afectan directa e indirectamente el normal desempeño de la organización. Conocimiento que permita una ventaja competitiva de la misma en el sector siendo congruentes con la misión, visión y estrategia de empresa. | | | | | |
| | b. COMUNICACIÓN EFECTIVA: Discute, decide y apoya la información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo y tomar acciones al respecto. No se queda callado cuando hay que aportar ideas y opiniones. | | | | | |
| | c. CAPACIDAD DE EJECUCION Capacidad para gestionar tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable. Disposición y habilidad para tomar decisiones acertadas basadas en análisis propios de la situación, logrando asumir con responsabilidad y madurez los riesgos del caso. Optimiza y rentabiliza los recursos humanos, técnicos y económicos de que dispone, con el objetivo de mejorar los procesos, procedimientos y métodos de trabajo y contribuir a la eficacia y agilidad de los sistemas de gestión. Administra de manera diligente los ingresos y gastos previstos en el presupuesto para un período determinado, por lo general anual. | | | | | |
| | d. RENDICION DE CUENTAS: Gestiona sus operaciones con economía, eficiencia y eficacia y de conformidad con las normas y reglamentos internos de la empresa. Planifica y dirige el alcance de su trabajo y utiliza metodologías y normas adecuadas para asegurar que se fomente la rendición de cuentas. Informa sobre los resultados y conclusiones de las auditorías. | | | | | |

SECCION III. NECESIDAD DE CAPACITACION: Identifique las necesidades o áreas a fortalecer por medio de una capacitación o inducción, para el desarrollo o fortalecimiento del conocimiento ya adquirido.

CAPACITACIONES

1. Nombre del Curso (capacitación o inducción):

2. Justificación de la capacitación solicitada:

1. Nombre del Curso (capacitación o inducción):

2. Justificación de la capacitación solicitada:

1. Nombre del Curso (capacitación o inducción):

2. Justificación de la capacitación solicitada:

SECCION IV. RESULTADO GLOBAL DEL DESEMPEÑO: Una vez concluida la evaluación, de una calificación final que afirme el desempeño en general del empleado y haga un comentario, enfatizando fortalezas y áreas a mejorar.

COMENTARIO GENERAL Y FINAL DE LA EVALUACION (En caso de que el resultado de la evaluación sea DE o DD, favor fundamentar con hechos concretos):

| DD | DR | DB | DMB | DE |
|----|----|----|-----|----|
| | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------|-------------------|--|--|--|--|
| Comentario Final: | | | | | |
| | Evidencie: | | | | |

SECCION V. AREAS A MEJORAR: Una vez finalizada la evaluación global, defina las áreas a mejorar en el siguiente año, así como los recursos a utilizar y las fechas que revisara los avances o productos.

| META | ACTIVIDADES | OBSERVACIONES | FECHA DE VERIFICACION | ACCION |
|------|-------------|---------------|-----------------------|--------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |

SECCION VI. COMENTARIOS DEL EVALUADO: ¿Sostuvo una entrevista de retroalimentación? ¿Qué opina del proceso de evaluación? ¿Que comentarios tiene sobre los resultados de su rendimiento y evaluación?

| COMENTARIOS | Inconsistente | Satisfactorio | Eficiente | Excelente | COMENTARIOS GENERALES SOBRE EL |
|-------------|---------------|---------------|-----------|-----------|--------------------------------|
| | | | | | |

| | | | | | RESULTADO DE LA EVALUACION |
|--|--|--|--|--|----------------------------|
| Favor de una retroalimentación de cómo se manejó el proceso de evaluación del desempeño y si esta de acuerdo con las áreas a mejorar | | | | | |

Firma del Evaluado

Fecha

Firma del Evaluador

Fecha

Firma del jefe inmediato del Evaluador

Fecha

| | | |
|-------------|-----------------|-----------|
| Elaboración | Actualización # | Revisión: |
| Por: | Por: | Por: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Tabla 24 Evaluación de Desempeño

La implementación de la siguiente evaluación de desempeño permitirá de forma sistemática y periódica conocer el grado de eficacia con que las personas llevan a cabo sus tareas, actividades y responsabilidades. De igual forma se verán reflejados los objetivos, metas, avances y resultados de quien realiza la tarea y quien la supervisa, permitiendo que una vez al mes se realicen dichas evaluaciones y se conozca un resultado amplio de lo que realmente esta sucediendo en la empresa.

6.4.2.3.1 Valoración de Factores

| # | FACTORES | PONDERACIÓN EN BASE A 100% | PUNTOS | SUBFACTORES | PONDERACIÓN EN BASE | PUNTOS | GRADOS | | | |
|--------------|------------------------|----------------------------|--------|---|---------------------|--------|--------|------|-----|------|
| | | | | | | | I | II | III | IV |
| 1 | HABILIDADES | 50% | 500 | Formación Académica | 40% | 200 | 50 | 100 | 150 | 200 |
| | | | | Experiencia | 35% | 175 | 44 | 87.5 | 131 | 175 |
| | | | | Servicio al Cliente | 25% | 125 | 31 | 63 | 94 | 125 |
| 2 | ESFUERZO | 30% | 300 | Esfuerzo Físico | 40% | 120 | 30 | 60 | 90 | 120 |
| | | | | Esfuerzo Mental | 60% | 180 | 45 | 90 | 135 | 180 |
| 3 | RESPONSABILIDAD | 10% | 100 | Por Supervisión | 35% | 35 | 9 | 17.5 | 26 | 35 |
| | | | | Responsabilidad por información confidencial | 35% | 35 | 9 | 18 | 26 | 35 |
| | | | | Responsabilidad por calidad de Servicio al Cliente | 20% | 20 | 5 | 10 | 15 | 20 |
| | | | | Por Equipo y Material | 10% | 10 | 3 | 5 | 8 | 10 |
| 4 | CONDICIONES DE TRABAJO | 10% | 100 | Riesgo físico por la posición que se realiza el trabajo | 40% | 40 | 10 | 20 | 30 | 40 |
| | | | | Riesgo de Accidentes | 30% | 30 | 8 | 15 | 23 | 30 |
| | | | | Ambiente Físico | 30% | 30 | 8 | 15 | 23 | 30 |
| Base Puntual | | 100% | 1,000 | | | 1000 | 250 | 500 | 750 | 1000 |

Tabla 25 Valoración de Factores

6.4.2.3.2. Estructura de salarios

| No. NIVELES | MINIMO | Paso 1 | Paso 2 | Paso 3 | MAXIMO |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nivel 1 | 12,370.00 | 13,235.90 | 14,162.41 | 15,153.78 | 16,214.55 |
| Nivel 2 | 13,500.00 | 14,445.00 | 15,456.15 | 16,538.08 | 17,695.75 |
| Nivel 3 | 18,000.00 | 19,260.00 | 20,608.20 | 22,050.77 | 23,594.33 |
| Nivel 4 | 35,000.00 | 37,450.00 | 40,071.50 | 42,876.51 | 45,877.86 |



ANCHO DE BANDA
 $7\% * 4 = 28\%$

Tabla 26 Estructura de Salario

6.4.2.3.3. Presupuesto Mensual y Anual

| Papeleria y Fotocopias Copymax | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------|------------------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|-----------------------|
| PRESUPUESTO DE PAGO MENSUAL | | | | | | | | | | | |
| No. | NOMBRE | FECHA DE INGRESO | DIAS CORRESPONDIENTE POR AÑO | CARGO | SUELDO NOMINAL | SUELDO PROMEDIO DIARIO | DECIMO CUARTO | DECIMO TERCERO | AUXILIO DE CESANTIA | PREAVISO | TOTAL POR COLABORADOR |
| 1 | JOSE ANGEL RAUDALES | 01 DE MARZO DE 1980 | 41 | Gerente General | 45,000.00 | 1,750.00 | 3,750.00 | 3,750.00 | 8,750.00 | 8,750.00 | 25,000.00 |
| 2 | MIGUEL ANGEL RAUDALES | 15 JULIO DE 2015 | 6 | Logistica y mercadeo | 35,000.00 | 1,361.11 | 2,916.67 | 2,916.67 | 6,805.56 | 6,805.56 | 19,444.44 |
| 3 | JULIO LEONEL BUESO | 18 DE JULIO DE 2008 | 13 | Administrador del Talento Humano | 25,000.00 | 972.22 | 2,083.33 | 2,083.33 | 31,597.22 | 4,861.11 | 40,625.00 |
| 4 | SONIA MERCEDES LOPEZ | 20 DE JULIO DE 2017 | 4 | Encaragado de cuentas por cobrar | 18,000.00 | 700.00 | 1,500.00 | 1,500.00 | 1,750.00 | 3,500.00 | 8,250.00 |
| 5 | LUIS ALONZO CABALLERO | 21 DE MARZO DE 2021 | 0 | Ventas y Mayoreo | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 6 | JUAN MANUEL LAGOS | 22 DE FEBRERO DE 2012 | 9 | Ventas y Mayoreo | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 7 | MILAGRO ISABEL CALIX | 15 DE NOVIEMBRE DE 2008 | 13 | Fotocopias y Atencion al cliente | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 8 | MEDARDO JOSE CASTRO | 24 DE JULIO DE 2011 | 10 | Fotocopias y Atencion al cliente | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 9 | CRISTHIAN ENRIQUE REYES | 30 DE MAYO DE 2007 | 14 | Fotocopias y Atencion al cliente | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 10 | PEDRO ALEJANDRO CONTRERAS | 08 DE JULIO DE 2017 | 4 | Fotocopias y Atencion al cliente | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 11 | GLADYS MARIA MONDRAGON | 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019 | 2 | Escolares y Papeleria | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 12 | DANNY JOSUE RIVERA | 28 DE OCTUBRE DE 2018 | 3 | Escolares y Papeleria | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 13 | SHARON MARITZA CASTRO | 25 DE NOVIEMBRE DE 2006 | 15 | Escolares y Papeleria | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 1,263.89 | 2,527.78 | 5,958.33 |
| 14 | MARITZA CAROLINA MENJIVAR | 10 DE NOVIEMBRE DE 2019 | 2 | Escolares y Papeleria | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 2,527.78 | 2,527.78 | 7,222.22 |
| 15 | CARMINDA RAQUEL VILLANUEVA | 3 DE ENERO DE 2018 | 3 | Servicios Secretariales | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 3,791.67 | 2,527.78 | 8,486.11 |
| 16 | MARIA JOSE ANDRADE | 08 DE FEBRERO 2006 | 15 | Servicios Secretariales | 13,000.00 | 505.56 | 1,083.33 | 1,083.33 | 3,791.67 | 2,527.78 | 8,486.11 |
| 17 | FREDIS RIGOBERTO RIVERA | 23 DE SEPTIEMBRE DE 2015 | 6 | Conserje | 10,022.00 | 389.74 | 835.17 | 835.17 | 5,846.17 | 1,948.72 | 9,465.22 |
| | | | | | 289,022.00 | 11,239.74 | 24,085.17 | 24,085.17 | 76,235.06 | 56,198.72 | 180,604.11 |

Tabla 27 Presupuesto Mensual

| PRESUPUESTO DE PAGO ANUAL | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------|----------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| No. | NOMBRE | FECHA DE INGRESO | DIAS CORRESPONDIENTE POR AÑO | CARGO | SUELDO NOMINAL | SUELDO NOMINAL ANUAL | SUELDO PROMEDIO MENSUAL | DECIMO CUARTO | DECIMO TERCERO | AUXILIO DE CESANTIA | PREAVISO |
| 1 | JOSE ANGEL RAUDALES | 01 DE MARZO DE 1980 | 41 | Gerente General | 45,000.00 | 540,000.00 | 52,500.00 | 45,000.00 | 45,000.00 | 630,000.00 | 105,000.00 |
| 2 | MIGUEL ANGEL RAUDALES | 15 JULIO DE 2015 | 6 | Logística y mercadeo | 35,000.00 | 420,000.00 | 40,833.33 | 35,000.00 | 35,000.00 | 81,666.67 | 151,666.67 |
| 3 | JULIO LEONEL BUESO | 18 DE JULIO DE 2008 | 13 | Administrador del talento Humano | 25,000.00 | 300,000.00 | 29,166.67 | 25,000.00 | 25,000.00 | 379,166.67 | 429,166.67 |
| 4 | LUIS ALONZO CABALLERO | 20 DE JULIO DE 2017 | 4 | Encaragado de cuentas por cobrar | 18,000.00 | 108,000.00 | 21,000.00 | 18,000.00 | 18,000.00 | 21,000.00 | 57,000.00 |
| 5 | SONIA MERCEDES LOPEZ | 21 DE MARZO DE 2021 | 0 | Ventas y Mayoreo | 13,000.00 | 78,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 15,166.67 | 41,166.67 |
| 6 | JUAN MANUEL LAGOS | 22 DE FEBRERO DE 2012 | 9 | Ventas y Mayoreo | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 30,333.33 | 56,333.33 |
| 7 | MILAGRO ISABEL CALIX | 15 DE NOVIEMBRE DE 2008 | 13 | Fotocopias y Atencion al cliente | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 45,500.00 | 71,500.00 |
| 8 | MEDARDO JOSE CASTRO | 24 DE JULIO DE 2011 | 10 | Fotocopias y Atencion al cliente | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 9 | CRISTHIAN ENRIQUE REYES | 30 DE MAYO DE 2007 | 14 | Fotocopias y Atencion al cliente | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 10 | PEDRO ALEJANDRO CONTRERAS | 08 DE JULIO DE 2017 | 4 | Fotocopias y Atencion al cliente | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 11 | GLADYS MARIA MONDRAGON | 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019 | 2 | Escolares y papeleria | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 12 | DANNY JOSUE RIVERA | 28 DE OCTUBRE DE 2018 | 3 | Escolares y papeleria | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 13 | SHARON MARITZA CASTRO | 25 DE NOVIEMBRE DE 2006 | 15 | Escolares y papeleria | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 14 | MARITZA CAROLINA MENJIVAR | 10 DE NOVIEMBRE DE 2019 | 2 | Escolares y papeleria | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 15 | CARMINDA RAQUEL VILLANUEVA | 3 DE ENERO DE 2018 | 3 | Servicios Secretariales | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 16 | MARIA JOSE ANDRADE | 08 DE FEBRERO 2006 | 15 | Servicios Secretariales | 13,000.00 | 156,000.00 | 15,166.67 | 13,000.00 | 13,000.00 | 91,000.00 | 117,000.00 |
| 17 | FREDIS RIGOBERTO RIVERA | 23 DE SEPTIEMBRE DE 2015 | 6 | Conserje | 10,022.00 | 120,264.00 | 11,692.33 | 10,022.00 | 10,022.00 | 70,154.00 | 90,198.00 |
| | | | | | 289,022.00 | 3,282,264.00 | 337,192.33 | 289,022.00 | 289,022.00 | 2,091,987.33 | 2,055,031.33 |

Tabla 28 Presupuesto Anual.

Se realizó un análisis conforme a los puestos y salarios con que cuenta la empresa papelería y fotocopias Copymax, por lo que se tomó a bien realizar los diferentes presupuestos tanto de manera mensual como anual esto a beneficio que los gerentes puedan obtener una mejor organización con respecto a los pagos correspondiente de cada colaborador, detallando lo que les corresponde de manera mensual, décimo cuarto y décimo tercer salario y las reservar que como empresa debe tener de forma anual para cumplir con cada una de las exigencias de pago que corresponde, como también el preaviso y cesantía, esto a fin de contribuir a la mejora continua y el crecimiento económico, ya que permite a la empresa tener una mejor estructura de sus salarios y menor complicación al momento que corresponda los pagos de cada uno.

6.5.. Medidas de control

Como medidas de control se llevará a cabo una programación que permitirá que cada actividad realizada sea conforme a la organización que se presenta, socializando en primera instancia con los gerentes y dueños de la empresa para analizar la situación de las propuestas de mejora, con respecto a los costos que estos incurre entre otros, tomando como control una estructura de programa que se realizará.

6.6. Cronograma de implementación y presupuesto.

| Actividades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Presentación y socialización de la propuesta a los Gerentes de la empresa. | | | | | | | | |
| Aprobación de la propuesta por la Gerencia | | | | | | | | |
| Socialización con personal que estará a cargo de la implementación del proyecto | | | | | | | | |
| Implementación de la propuesta | | | | | | | | |
| Seguimiento de avances de la implementación de la propuesta. | | | | | | | | |
| Presentación y entrega final. | | | | | | | | |

Tabla 29 Cronograma de implementación de presupuesto.

| Ítem presupuestario | Unidad | Valor Unitario (L.) | Subtotal (L.) |
|--|----------------------|---------------------|--------------------|
| Inversiones | | | |
| Equipo, infraestructura, etc. | Data Show | L. 0.00 | L. 0.00 |
| Gastos de Ejecución | | | |
| Insumos y materiales, herramientas | Lápiz, impresiones | L.0.00 | L. 0.00 |
| Reuniones, capacitaciones | Plan de Capacitación | L.1,000.00 | L. 3,000.00 |
| Gastos Operativos | | | |
| Gastos de viaje, gastos de monitoreo | Monitoreo | L.1,000.00 | L. 3,000.00 |
| Transporte | Viajes | L. 1,500.00 | L. 1,500.00 |
| Pagos de servicios, papelería, comunicación, etc | Mensual | L. 146.34 | L. 292.68 |
| Acompañamiento Técnico/asistencia técnica | Semanal | L. 101.62 | L. 203.25 |
| Total general L. | | | L. 7,995.92 |

Tabla 30 Presupuesto para la implementación

6.7. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta

| Capítulo I | | | Capítulo II | Capítulo III | | | Capítulo V | Capítulo VI | |
|---|--|---|---|---|--|--------------------------------------|---|--|--|
| Título de Investigación | Objetivo General | Objetivos Específicos | Teorías/ Metodologías de sustento | Variables | Poblaciones | Técnicas | Conclusiones | Nombre de la propuesta | Objetivos Propuesta |
| Organización e implementación de procesos de Reclutamiento, selección y contratación de la empresa papelería y fotocopias copymax para el 2022. | Establecer la adecuada organización de Recursos Humanos de Papelería y Fotocopias Copymax, | 1. Analizar la estructura organizacional que tiene Copymax. 2. Conocer los procesos de Recursos Humanos que se utilizan para el desarrollo | El poder de la organización radica precisamente en el grupo operativo, puesto que su trabajo es de vital importancia ya que es complejo para ser evaluado | Estructura Organizacional. Procesos de Recursos Humanos. Pago de Nomina y planilla. | La población a tomar en cuenta en esta investigación son 17 personas que laboran en Papelería y Fotocopias Copymax, de los | Plataformas virtuales como ser Zoom. | Papelería y fotocopias Copymax no cuenta con la debida estructura organizacional que le permita a sus colaborador es conocer cuáles son | La Implementación de un modelo de procesos del talento humano en la empresa papelería y fotocopias | Implementar proceso de reclutamiento, selección y contratación para la mejora de ejecución de los procesos |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|----------------------------------|--|--|--|---|--|
| | mediante la implementación de los procesos correspondientes en cada una de las etapas que incluyen a su talento humano, para garantizar la calidad de colaboradores que | de habilidades. 3. Identificar la metodología para llevar a cabo el proceso de Pago de Nóminas y planillas. 4. Proponer el modelo de Organización del Talento Humano para Copymax. | individualmente. “El Talento Humano se considera como un Capital Intangible que otorga valor a las organizaciones, por considerarlo relevante ante nuevos aportes para ser aplicados a los recursos humanos”. Reclutamiento interno. Según | Organización del talento humano. | cuales incluyen Gerentes y cada uno de los colaboradores dentro de ella. | | sus funciones y responsabilidades que conlleva un puesto de trabajo. Los procesos de Recursos Humanos que utiliza la empresa no están debidamente establecidos, porque se hacen por conocimiento | as Copymax en Cholulcuta a partir del año 2022. | del talento humano. Elaborar los descriptores y perfiles de puesto que permitan una mejor asignación de funciones a cada uno de los colaboradores. |
|--|---|--|--|----------------------------------|--|--|--|---|--|

| | | | | | | | |
|--|------------------------------|--|--|--|--|---|---|
| | conforma n la empresa. | | (Chiavenato, Capital humano de las Organizaciones, 2009) El reclutamiento interno es cuando al haber una determinada vacante, la empresa trata de buscar entre sus empleados uno que cuente con los requisitos solicitados en dicha vacante. Al elaborar una Planilla de pago para varios | | | o y experiencia adquirida y no de manera científica. Para el proceso de nómina y planilla en Copymax no se tiene establecido un presupuesto anual que permita conocer detalladame nte la | Crear un presupue sto mensual que permita determin ar los egresos de planilla durante el año. |
|--|------------------------------|--|--|--|--|---|---|

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>colaboradores de una empresa debe de tomar en cuenta aspectos fundamentales que permiten que su elaboración sea la idónea, ya que esta debe contener el salario mensual Nominal que cada colaborador percibe y la especificación de cada de sus deducciones.</p> | | | | <p>cantidad que debe destinar para el pago a sus colaboradores. El modelo del talento humano es una herramienta fundamental para las empresas en general orientada al campo del talento humano, como lo es</p> | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>Metodología utilizada.</p> <p>El ciclo de Deming es una de las temáticas más usadas para implementar un sistema de mejora continua dentro de la empresa, siendo su objetivo la autoevaluación, haciendo destacar Los pasos a seguir a la hora de analizar un problema.</p> | | | | <p>el Modelo de Besseyre Des Horts (1990) ya que plantea un modelo de gestión estratégica de los recursos humanos</p> | | |
|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|

Tabla 31 Concordancia de los segmentos

6.8. Impacto de implementación de proyecto.

Es importante destacar y resaltar que el impacto de la presente investigación y su aplicabilidad a lo interno de la empresa en mención, será de gran trascendencia e incidencia y de gran valor en el contexto del crecimiento productivo, en consonancia con la visión y misión de la empresa como tal, el aplicar estos procesos traerá consigo un mejor orden, innovación, tecnificación de acuerdo a los resultados esperados, avanzando la empresa a mejores estándares en el ámbito de los procesos de mejora continua que permiten un mejor posicionamiento, un crecimiento lineal y constante.

La implementación de estos procesos permitirá a la empresa contratar y reclutar el recurso humano correcto e idóneo, manteniendo una eficiencia y eficacia en la prestación de servicios que vende la empresa a la comunidad. Se debe estar a la vanguardia, innovación y constante aprendizaje de los retos que depara el mundo actual de acuerdo a sus exigencias y necesidades de manera que siempre sean competitivos e inclusivos ya que tendrán un crecimiento del 80% valorado que al realizar correctamente los procesos de contratación la productividad y desempeño incrementa favorablemente, y a si mismo logrando una significativa disminución en la rotación.

Bibliografía

- Latorre Navarro, M. F. (2011). *Roderic, repositori de Contingut lliure*. Recuperado el octubre 21, 2021, de roderic.uv.es: <https://roderic.uv.es/handle/10550/24582>
- Humanos, O. d. (s.f.). *Colegio-Isma*. Recuperado el octubre 22, 2021, de Colegio-Isma.com.ar: <http://www.colegio-isma.com.ar/Secundaria/Apuntes/Mercantil/5%20Mer/Administracion/Organizacion%20del%20Departamento%20de%20Recursos%20Humanos.pdf>
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimo tercera ed.). Mexico: Pearson education .
- Maristany, J. (2007). *Administracion de Recursos Humanos* (segunda edicion ed.). (M. F. Castillo, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Paerson Education.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima edición ed.). (E. Q. Duarte, Ed.) Mexico: Pearson Educación.
- economica, E. (2018). *Enciclopedia economica* . Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/estructura-organizacional/>
- Lopez, A. E. (2013, abril). *Biblioteca .usac*. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2762_IN.pdf
- mheducation. (s.f.). *www.mheducation.es*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448169352.pdf>
- Cepromyoe.org. (s.f.). *ceccsica.info*. Obtenido de <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/5.2.3%20Herramienta%20Estructura%20Organizacional.pdf>
- Bizneo HR. (2021). *Bizneo.com*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/plan-de-formacion/>
- Copymax.
- Varela, G. D. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson.
- Dessler, G. (2015). *Administracion de Recursos Humanos* (Decimo Cuarta ed.). (G. D. Chavez, Ed.) Mexico: Pearson.
- Legislativo, P. (2009). La Gaceta. *Diario Oficial de la República de Honduras* , 15.
- Pyme, L. (2019, febrero 19). *LatinPymes.com*. Obtenido de <https://www.latinpymes.com/la-importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos Humanos* (Octava Edición ed.). Los Angeles, Estados Unidos : Mc Graw hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw hill.
- Economipedia. (2021, mayo 31). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reclutamiento-externo.html>
- USAC. (2019, julio 31). *repositorio.usac.edu.gt*. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/12451/>
- Chiavenato, I. Administración de personal. En I. Chiavenato, *Administración de personal* (pág. 62). Pearson.
- Godoy, F. M. (2012, Abril). *researchgate.net*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fidel-Moreno/publication/331001142_El_talento_humano_Un_capital_intangible_que_otorga_valor_en_las_organizaciones_human_talent_An_intangible_capital_that_gives_value_in_organizations/links/5c60c5a8299bf1d14cbb492d/El-t
- Tovar, L. A. (2002). *Scielo.org.co*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v18n82/v18n82a01.pdf>
- Business School. (2021). *eaeprogramas.es*. Obtenido de <https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/fases-del-proceso-de-contratacion>
- Perez, O. (2021, mayo 14). *People Next*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/>: <https://blog.peoplenext.com.mx/descripcion-de-puestos-talento-humano>
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Education.
- Maira alcala, D. G. (2013, Julio). <https://repository.ean.edu.co/>. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5767/AlcalaAlejandra2013.pdf;jsessionid=B7333CD2153AAA5C057A7E40B8614398?sequence=1>
- Liñan, E. C. (2021, marzo 31). *bbva*. Obtenido de <https://www.bbva.com/>: <https://www.bbva.com/es/la-nomina-estructura-partes-y-elementos-basicos/>
- Owally. (2019, julio). *www.wallbi.com*. Obtenido de <https://www.wallbi.com/el-presupuesto-de-recursos-humanos/#:~:text=El%20presupuesto%20de%20recursos%20humanos%20se%20refiere%20a,y%20la%20planificaci%C3%B3n%20del%20bienestar%20de%20los%20empleados>.
- Copymax. (2015). *Mision, Vision y Politicas*. Choluteca.
- Raudales, J. A. (2021, Octubre 25). Antecedentes Copymax. (A. Raudales, Entrevistador)
- Honduras, M. d. (2021, Abril 8). *Municipios de Honduras*. Obtenido de <https://www.municipio.hn/municipio-choluteca.html>
- Raudales, J. A. (2021, Noviembre 01). Papelerías y fotocopiadoras en Choluteca, Honduras. (J. Mairena, Entrevistador)
- Fernandez, M. (1993). *Derecho Individual del trabajo*. Madrid.

Ramirez, A. (2004). *Derecho del Trabajo y seguridad ocupacional*. Guatemala.

Legislativo, Poder. (2018, Noviembre 28). Ley de apoyo a la Micro y Pequeña Empresa. *Diario Oficial La Gaceta* , pág. 52.

Secretaria de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social. (2021, junio 23). Artículo 1, Porcentajes de Salario Mínimo. *Diario Oficial La Gaceta* , pág. 2.

Poder Legislativo. (2009, enero 14). Ley para el Fomento y desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. *Diario Oficial La Gaceta* , pág. 2.

IHSS. (2001, junio 2). Reformas de Ley de Seguro Social y El Decreto No. 080-2001. 19. Tegucigalpa, Francisco Morazan, Honduras.

Legislativo, P. (1982, Noviembre 1). Ley de septimo día y decimo tercer mes en concepto de aguinaldo. *Diario Oficial la Gaceta* , pág. 13.

Presidencia de la República, Trabajo y Previsión Social. (1995). *Reglamento del Decimo cuarto mes de salario en concepto de Compensación Social*. Tegucigalpa: Editora CasaBlanca.

Rondón, L. S. (2016). Modelo de Gestion de los Recursos Humanos con base en la teoria de los subconjuntos borrosos. *Revista Internacional de Gestión del conocimiento y la tecnología* , 22.

Honduras, E. S. (2011). *www.cdpc.hn*. Recuperado el noviembre 11, 2021, de *cdpc.hn*:
https://www.cdpc.hn/sites/default/files/Privado/estudios_mercado/estudio%20sectorial%200015.pdf

Industrial, E. d. (2015, Abril 03). *eoi.es*. (Hcandelario) Obtenido de *www.eoi.es*:
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/03/errores-comunes-en-la-evaluacion-de-desempeno/>

desempeño., G. d. (2015). *Biblioteca.un*. Obtenido de *www.biblioteca.un*:
http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf

edición., R. U. (2021, febrero). *Concepto definición.de*. Obtenido de *www.concepto definición.de*:
www.concepto definición.de/fluctuación/.

Wordpress. (2021, enero 19). <https://controlinventarios.wordpress.com>. Obtenido de <https://controlinventarios.wordpress.com/2021/01/19/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>

Jimenez-Dominguez, B. (2000). *Investigación cualitativa y psicología social crítica*. Recuperado el noviembre 2021, de <http://www.cge.udg.mx/revistaudg/rug17/3invesigacion.html>

Hernandez- Sampieri, R., & Fernandez-Collado, C. Y.-L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.

Investigación, M. d. (s.f.). (L. Gaxiola, Ed.) Recuperado el noviembre 18, 2021, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45455784/metodologia_investigacion-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1637284823&Signature=O237hLs9qtsO~jo7Yq2ztbQe0mJfnURoNnjN48PzzmbOWt2v3TxA1m3~JCjji2L6czd0Ya8B6Zg83bhmX-

5BhirHCrWx85rFgAa32cYD4XuWpPiQbg4bjlliwj5RgIGufZcsfaDE5XI8DFleZNMtl7aGrIHZhJlFwo4Lm
gYg60os9zNIqTLLt39-
UsPFW4zgdaloyUDuRfdbY7sRDJ26cpVRG1CTseWEJTtu1JYfSVclvznB4tHdkxyWceyae~W4xbAW95IR
oUz9-jgB2f3suebhqTQ-mHhXL9Vgi~nx7DTMFvcGWcxFPUqJcLtpxp77UMc-
0dhDTq48bREEmSphQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Morse. (1994). <https://cmapspublic3.ihmc.us/>. Obtenido de ihmc:
https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1224707104989_573343439_814/metodos%20de%20investigacion%20cualitativa.cmap

Gestion de la experiencia. (2021). <https://www.qualtrics.com/>. Obtenido de Qualtrics.mx:
<https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cualitativa/>

Villar, F. P. (2013, septiembre). <https://scielo.isciii.es>. (Gerokomos, Productor) Recuperado el
noviembre 18, 2021, de Scielo: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2013000300006

M, A. (2018, octubre 17). <https://empresas.infoempleo.com/>. Obtenido de Hrtrends:
<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/circulo-de-deming>

Rivas, R. D. (1993). *Pueblos indígenas y garífuna de Honduras: (una caracterización)*. Tegucigalpa:
. : Editorial Guaymuras .

Durón, R. E. (1904.). *Estudio histórico "La Provincia de Tegucigalpa bajo el gobierno de Mallol"*.
Tegucigalpa: Ministerio de Gobernación.

Chang-Rodríguez, E. (2000). *Latinoamérica: su civilización y su cultura*. Boston: Editorial Thomson
Heile.

Pastor, R. (2011). *Historia mínima de Centroamérica*. México: El Colegio de México Centro de
Estudios Históricos.

Benítez Ayala, L. E. (2007). *La Iglesia y la independencia política de Centro América*. Roma: Editorial
Pontificia Universidad Gregoriana.

Orozco, G. (2009). *Forjadores de la América independiente*. México D.F: Editorial Lectorum S.A.

Monterrey, F. J. (1996). *Historia de El Salvador: 1810-1842*. San Salvador: Editorial Universitaria,
Universidad de El Salvador.

Pastor, R. (2011.). *Historia mínima de Centroamérica*. México: El Colegio de México Centro de
Estudios Históricos.

Casanova, P. G. (1990). *El Estado en América Latina: teoría y práctica*. . México: Editores Siglo XXI,.

Cabrera, J. L. (junio 2012.). *¡el Pastel!1920-2000 Parte Uno. Primera edición*.

Pineda, C. P. (publicado el 04 marzo 2010). *La Guerra de las Cien horas, La historia y el mito 40
años después ,Boletín AFEHC N°44, disponible en: http://afehc-historia-entroamericana.org/index.php?action=fi_aff&id=2372.*

Rapoport, S. G. *Crisis política y guerra en El Salvador*. México: Editores Siglo XXI.

Calle, A. L. (20 de abril de 1.980). *Honduras elige hoy su Asamblea Constituyente*. Teucigalpa: El país.

Ordaz, P. (2009, junio 28). El Ejército de Honduras detiene al presidente Zelaya y lo expulsa a Costa Rica. *El País Internacional* .

Organización de Estados Americanos, h.-2. (s.f.).

Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), h.

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, h.

Mario Secof, L. e.

Instituto Hondureño de Turismo, " . d.

Poder Judicial de la República de Honduras, " . d.

El Gobierno de Honduras, P. E. (consultado el 19 de noviembre de 2013.).

Congreso Nacional de Honduras, h.

Poder Judicial de la República de Honduras, h.

Poder Judicial de la República de Honduras, h.

Antonio Bonez Quiñonez. Geografía e Historia de Honduras, 1927, 212. Imprenta Portillo.

Arnaud Bonnefoy Jean PauSánchez, H. N.

Google mapas, " . p.

Banco Mundial, T. h.

Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), h.

Ibíd.

Embajada de Honduras en Washington DC, h.-e.-b.

Ibíd.

Pineda, A. S. (2004). *Principios de Teoría del Estado*. Tegucigalpa: Guaymuras.

Pineda, A. S. (2004). *Principios de Teoría del Estado*. Tegucigalpa: Guaymuras.

Benadava, S. (1976). *Derecho Internacional Público, Manuales Jurídicos*. Santiago: Jurídica de Chile.

Pineda, A. (2004). *Principios de Teoría del Estado*. Tegucigalpa: Guaymuras.

Perez, P. p.-2.

Díaz, M. V. (2011, Julio Martes). Las Ciudades Modelos. *Las Ciudades Modelos* .

naserenhondura.com/2011/01/ciudades-modelo-segun-paul-rummer.html. (2011). *Ciudades Modlo, segun Paul Romer* . Tegucigalpa.

Congreso Nacional de la Republica. (2013). *Ley Organca de las Zonas de Empleo y Desarrollo Economico* . Tegucigalpa: La Gaceta.

radioprogreso.hn.net./rptog/index.php/comunicaciones/noticis/item/1377-"ciudades-modelos"-se-van-concrutando-entre-promesas-dedesarrollo-y-amenazas-de-despojo. (2014, Oct.). "*Ciudades Modelos" Van Concretandose Entre Promesas de Dsarrolloy Amenazas de Despojo*. Progreso.

Secretaria de Defensa Nacional. (2006). *Libro de la Defensa Nacional*. Tegucigalpa: Secretaria de Defensa Nacional.

Congreso Naconal de la Republica. (1982). *Constitucion de la Republica*. Tegucigalpa: La Gaceta.

Potencias, L. R. (2009). *Paricio, J. I.* . Madrid, España: Ministerio de Defensa España.

Potencias., L. R. (2009). *Paricio, J. I.* Madrid, España: Ministerio de Defensa de España.

Paricio, J. I. (2009). *Las Relaciones de Poder Entre las Grandes Potencias*. Madrid, España: Ministerio de Defensa de España.

Española, R. A., & RAE. (2013). RAE.

-

Anexos

Anexo 1. Logos de papelerías en Choluteca

Papelería y Fotocopias COPYMAX



A continuación, se presentan los logos que identifican a cada una de las papelerías en Choluteca, que representan la mayor competencia para Copymax.

Anexo 1



Anexo 2



Anexo 3



Anexo 4



Universidad Tecnológica de Honduras
Facultad de posgrado
Maestría en Dirección Empresarial
Organización e implementación de procesos del Talento Humano de la empresa papelería y fotocopia Copymax a partir del 2022.

Entrevista

Área de trabajo en la que se desempeña: _____

1. ¿Cómo es la estructura organizacional de Copymax ?
2. ¿Qué aspectos mejoraran al implementar una estructura organizacional que sea de conocimiento de todos?
3. ¿Qué acciones se deben llevar a cabo para la correcta implementación de procesos de Recursos Humanos?
4. ¿Cuál es el proceso a seguir para la contratación de nuevo personal en la empresa?
5. ¿Cuáles son las tareas que con lleva su puesto de trabajo?
6. ¿En qué momento se le notifica al colaborador, el puesto de trabajo y salario?
7. ¿En qué momento se le detalla al colaborador su salario y derechos de su contratación?
8. ¿Qué opina sobre la organización del talento humano en Copymax, y que aspectos deben cambiar?