



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DEL GRUPO EMPRESARIAL
MEGATK**

SUSTENTADO POR:

**MARIEL ESTEFANÍA MEDRANO
XIOMARA ELIZABETH VAQUEDANO**

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

**TEGUCIGALPA M.D.C., FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS,
C.A.**

OCTUBRE, 2015

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON BREVÉ REYES

VICERRECTORA CAMPUS SPS

ANA LOURDES LAFFITE

**FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DEL GRUPO EMPRESARIAL
MEGATK**

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

**ASESOR METODOLÓGICO
CARLOS ZELAYA OVIEDO**

**ASESOR TEMÁTICO
HENRY ANDINO VELÁSQUEZ**

MIEMBROS DE LA TERNA O COMISION:

**TRANCITO MEJÍA
HÉCTOR CÁRCAMO**



FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL GRUPO EMPRESARIAL MEGATK

Autores:

Mariel Estefanía Medrano Moncada

Xiomara Elizabeth Vaquedano

Resumen:

Con el presente estudio realizado en la empresa MEGATK, se buscó formular un plan de acción que sirva de apoyo de corto a mediano plazo, para iniciar con la implementación de los nuevos cambios estructurales, en relación a la falta de una unidad de recursos humanos en la empresa, que gestione eficientemente el talento humano, en esta investigación se requirió el uso de entrevistas a las autoridades de la empresa, y se aplicaron encuestas al resto de colaboradores, con el fin de recolectar toda la información necesaria y así brindar una propuesta clara al Grupo empresarial, de los resultados obtenidos, se reflejó un panorama claro acerca de la falta de una unidad de gestión del recurso humano para que administre procesos, procedimientos y normas de control que requiere la empresa, asimismo se encargue de preparar, motivar y atraer a personal capacitado a la organización. Para la creación de dicha unidad, se propone: la contratación de un especialista en el área de recursos humanos, dado que sus conocimientos son necesarios para el éxito de la misma, a la vez se le brinda a la empresa tres manuales que se dividen de la siguiente forma: Manual de la Unidad de Recursos Humanos que detalla las funciones de la misma, y el perfil del especialista encargado de dirigir el área, Manual de procesos de reclutamiento, selección y contratación y un Manual actualizado de descriptores y perfiles de puestos, considerados instrumentos básicos para un manejo eficiente del talento humanos de la empresa.

Palabras Clave: MEGATK, Creación, Unidad, Gestión, Talento humano.



BUSINESS STRENGTHENING OF MEGATK BUSINESS GROUP IN THE HUMAN RESOURCE AREA

Authors:

Mariel Estefanía Medrano Moncada

Xiomara Elizabeth Vaquedano

Abstract:

With the present study performed in Megatk, we aimed to make up an action plan that can serve as support in short to medium term, in order to begin with the installation of new structural changes in relation to the human resources unit of the Company that can efficiently manage the human talent. In this investigation, we required the use of interviews with Company authorities and surveys to the rest of the coworkers with the purpose of collecting all information needed and in this way give a clear proposal to the group of companies of the results obtained. A clear scenery was shown regarding the lack of a unit managing human resources that can lead processes, procedures, and controls that the company requires, and in the same way to be in charge of preparing and bringing qualified personnel to the organization. For the creation of this unit, it is proposed: hire a specialist in the human resources area, given that his knowledge is needed for the unit success, at the same time the Company is given 3 manuals that are divided as follows: Human Resources Unit Manual that details functions and the profile of the specialist that is going to manage the area, Processes for Recruiting, Selection and Hiring Manual and an Updated Manual of Job describers and profiles, which are considered basic instruments for an efficient management of the company's human talent.

Key word: Megatk, Creation, Unit, Management, Human Talent.

DEDICATORIA

Principalmente a Dios y a la virgen porque gracias a ellos he concluido esta etapa de estudio. A mi madre Rafaela A. Moncada Méndez por ser mi apoyo incondicional, por jamás decirme que no y ser el bastón de mi vida y a mi padre Gerardo Alfredo Medrano (QDDG), un beso hasta el cielo.

MARIEL ESTEFANÍA MEDRANO MONCADA

DEDICATORIA

A Dios por sobre todas las cosas por darme las fuerzas y la sabiduría necesaria en esta etapa de la vida. A mi hijo por ser el regalo más grande de Dios, a mi abuela (QDDG), una gran mujer que fue un ejemplo en vida, y a toda mi familia que siempre ha estado conmigo en todo momento.

XIOMARA ELIZABETH VAQUEDANO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque sin él nada de esto sería posible y a la virgencita porque jamás me ha soltado de la mano. Agradezco a mis padres por el simple hecho de darme la vida, a mi madre por su apoyo incondicional durante toda la maestría.

A mis amores: mi esposo por alentarme y apoyarme a culminar esta etapa de mi vida y a mí amada hija por aguantarme en este tiempo dedicado a realizar este estudio, es por y para usted mi princesa que hago este esfuerzo.

Gracias a los catedráticos que me compartieron sus conocimientos durante la maestría.

A mi asesor Metodológico Dr. Carlos Oviedo por su paciencia, esmero y dedicación para que nuestros estudios estuvieran

Gracias a Luis Morán por abrirnos las puertas de su empresa para el desarrollo de esta investigación.

Agradezco a UNITEC por preocuparse por formar profesionales de éxito para el bien de la sociedad.

MARIEL ESTEFANÍA MEDRANO MONCADA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque todos mis logros se los debo a él, por la salud, sabiduría y fortaleza que necesite en cada momento, A mi hijo por ser una motivación importante en mi vida.

A mi familia por comprenderme y apoyarme en todo lo que hago.

Y otras personas que por ser muchas no las puedo mencionar por su nombre, pero que de una u otra manera me ayudaron con algún consejo, recomendación, o apoyo logístico, para realizar y mejorar este estudio.

A la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, institución que me dio la oportunidad y el apoyo para poder realizar mis estudios de postgrado hasta llegar a esta etapa final.

Gracias a los catedráticos por compartir sus conocimientos y tiempo durante la maestría.

A mi asesor Metodológico Dr. Carlos Oviedo por su paciencia, esmero y dedicación para guiarnos de la mejor maneja a concluir este trabajo.

Gracias a Luis Morán por abrimos las puertas de su empresa para el desarrollo de esta investigación.

Agradezco a UNITEC por impulsar carreras que aportan ideas creativas y así poder enfrentar nuevos retos, en formar profesionales de éxito para el bien personal, y profesionales de calidad para el desempeño de cualquier ámbito en la sociedad.

XIOMARA E. VAQUEDANO

INDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1 INTRODUCCIÓN.....	15
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	16
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	18
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	19
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	19
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	20
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	21
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	22
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	22
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	35
2.2 TEORÍAS	47
2.2.1 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	47
2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	49
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	53
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	53
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	53
3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	54
3.2 ENFOQUE Y MÉTODO.....	55
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.3.1 POBLACIÓN	58
3.3.2 MUESTRA.....	58
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	58
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA	58
3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, Y PROCEDIMIENTO	58
3.4.1 TÉCNICAS	59

3.4.2	PROCEDIMIENTOS	59
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN	60
3.5.2	FUENTES PRIMARIAS.....	60
3.5.3	FUENTES SECUNDARIAS	60
3.6	LIMITANTES DEL ESTUDIO	60
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS		61
4.1	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE LA ENTREVISTA	61
4.2.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE LA ENCUESTA.....	65
4.3	FACTORES CRÍTICOS DE RIESGO (FODA)	75
4.4.1	MEDICIÓN.....	79
4.4.2	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (MÉTODOS).....	79
4.4.3	POLÍTICAS (MÉTODOS).....	79
4.4.4	CULTURA ORGANIZACIONAL (MEDIO AMBIENTE)	80
4.4.5	TALENTO HUMANO (MANO DE OBRA).....	80
4.4.6	TECNOLOGÍA (MAQUINARIA).....	81
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		82
5.1	CONCLUSIONES.....	82
5.2	RECOMENDACIONES	83
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD		84
6.1	CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS EN EL GRUPO EMPRESARIAL MEGATK.	84
6.2	INTRODUCCIÓN.....	84
6.3	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	84
6.3.1	FUNCIONES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	84
	GENERALIDADES	85
6.3.2	DESCRIPTOR Y PERFIL DE PUESTOS DEL ENCARGADO DE DIRIGIR LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.....	86
DESCRIPCIONES Y PERFILES DE CARGOS		94
6.3.4	MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DEL GRUPO EMPRESARIAL.....	130
6.4	PRESUPUESTO.....	138
6.5	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	140
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		142

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. La relación de los Descriptores de puestos con las funciones de R.H.....	21
Figura 2. Análisis y Descripción de puestos	31
Figura 3. Evaluación de desempeño individual	33
Figura 4. Organigrama de la empresa MEGATK	41
Figura 5. Proceso gerencial continuo	46
Figura 6. Cinco pasos para determinar remuneraciones	47
Figura 7. Pirámide de Maslow	49
Figura 8. Enfoques de Investigación	56
Figura 9. Diseño de la Investigación	57
Figura 10. Existencia de la unidad de recursos humanos.....	66
Figura 11. Importancia de la Unidad de recursos humanos	67
Figura 12. Seguimiento de procesos de reclutamiento, selección e inducción.	68
Figura 13. Actividades de integración y socialización del personal	69
Figura 14. Interacción entre los miembros de la empresa.....	70
Figura 15. Conocimiento de las funciones del puesto.....	71
Figura 16. Plan de capacitación de los empleados	72
Figura 17. Importancia de las capacitaciones en la empresa.....	73
Figura 18. Instrucciones recibidas dentro de la empresa (verbal o escrita).	74
Figura 19. Instrucciones del jefe inmediato	75
Figura 20. FODA (Factores externos).....	76
Figura 21. FODA (Factores internos)	76
Figura 22. Diagrama de Ishikawa de MEGATK.....	78
Figura 23. Ubicación de la Unidad de recursos humanos en la estructura orgánica.....	87
Figura 24. Propuesta de Organigrama.....	93
Figura 25. Procesos de Reclutamiento y Selección.....	138

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Metodológica.....	53
Tabla 2. Operacionalización de las Variables	54
Tabla 3. Identificación del Puesto Oficial de Crédito y Cobranza.....	102
Tabla 4. Relación del puesto Administrador dentro de la empresa.....	102
Tabla 5. Identificación del puesto Guarda Almacén/Bodeguero	104
Tabla 6. Relación del puesto Guarda almacén/Bodeguero dentro de la empresa	105
Tabla 7. Identificación del puesto Conserje	106
Tabla 8. Relación del puesto Conserje dentro de la empresa.....	106
Tabla 9. Identificación del puesto Encargada de Aseo	108
Tabla 10. Relación del puesto Encargada de Aseo dentro de la empresa	109
Tabla 11. Relación del puesto Gerente de Mercadeo dentro de la empresa.....	111
Tabla 12. Relación del puesto Gerente de Mercadeo fuera de la empresa.....	111
Tabla 13. Identificación del puesto Asistente de Mercadeo.....	114
Tabla 14. Relación del puesto Asistente de Mercadeo dentro de la empresa	115
Tabla 15. Relación del puesto Asistente de Mercadeo fuera de la empresa	115
Tabla 16. Identificación de puesto Jefe de Soporte Técnico.....	117
Tabla 17. Relación del puesto Jefe de Soporte Técnico dentro de la empresa	118
Tabla 18. Relación del puesto Jefe de Soporte Técnico fuera de la empresa	118
Tabla 19. Identificación del puesto Técnico	120
Tabla 20. Relación del puesto Técnico dentro de la empresa	121
Tabla 21. Identificación del puesto Recepcionista.....	123
Tabla 22. Relación del puesto Recepcionista dentro de la empresa.....	124
Tabla 23. Identificación del puesto Diseñador Gráfico.....	125
Tabla 24. Relación del puesto Diseñador Gráfico dentro de la empresa	126
Tabla 25. Relación del puesto Diseñador Gráfico fuera de la empresa	126
Tabla 26. Identificación del puesto Supervisor de Proyectos	128
Tabla 27. Relación del puesto Supervisor de Proyectos dentro de la empresa	128

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se plantea de forma breve los datos que fundamentan y explican la estructura lógica en la que se desenvuelve este estudio, la visión general de la empresa objeto de estudio estructurado mediante sus datos históricos o antecedentes, la definición e identificación del problema, sus causas, los objetivos, la justificación de la cual se deriva y los beneficios e importancia de la investigación.

1.1 INTRODUCCIÓN

La presente investigación constituye un estudio realizado al Grupo empresarial MEGATK, con el objetivo de fortalecer el área de recursos humanos del grupo empresarial MEGATK, ya que es importante que las organizaciones cuenten con una unidad, departamento o gerencia de recursos humanos, según sea el tamaño de las empresas, para realizar una eficiente gestión del personal.

El recurso humano o talento humano como se le conoce en la actualidad, son los que le agregan valor a las empresas, son los que las hacen diferentes. Contar con personal capacitado, constituye una ventaja competitiva para las mismas, es por eso que se ve la necesidad que las empresas dirijan sus esfuerzos para fortalecer esta área.

En este mundo de constantes cambios donde las empresas deben ser parte del mismo, una empresa difícilmente es competitiva si no cuenta con colaboradores con competencias y habilidades que ayuden a alcanzar las metas y objetivos que tiene trazada la organización.

En el capítulo I se describe el Planteamiento de la Investigación, donde se define el problema de la investigación y se presentan las dificultades que tiene la empresa al no contar dentro de su estructura orgánica con una unidad que gestione eficientemente el talento humano de la misma. En este capítulo se formulan las preguntas que orientan la investigación, así como los objetivos y la justificación de la misma.

El capítulo II contiene el Marco Teórico, el cual presenta la teoría que sirve de fundamento para esta investigación, en él se presenta información relevante con el tema de investigación, la cual sirve de guía para la misma.

En el capítulo III se presenta la Metodología utilizada para esta investigación, en el cual se definen las variables de estudio y el enfoque utilizado para el mismo, que es predominantemente cualitativo.

En este capítulo se aplicaron dos tipos de instrumentos, una entrevista aplicada a los encargados de manejar el personal de la empresa desde el inicio de sus operaciones y una encuesta aplicada al total de los colaboradores con el fin de recabar la información necesaria para sustentar la investigación.

En el capítulo IV se presentan los resultados y el análisis realizado a los instrumentos aplicados en el capítulo anterior, con el objeto de formular conclusiones dando respuesta a los objetivos planteados en el primer capítulo y brindar las posibles soluciones al problema planteado mediante las recomendaciones.

En el capítulo V se presenta la Aplicabilidad, en la que se muestra la propuesta generada de esta investigación para el Grupo empresarial MEGATK, con el fin de eficientar la gestión del recurso humano de la misma, ya que es el activo más importante de la organización, mediante la puesta en marcha de una Unidad de recursos humanos.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Existen muchos aspectos que juegan un rol importante en el éxito de una organización y una de estas contar con una unidad para el eficiente manejo y gestión del talento humano, ya que de él depende el reclutamiento del personal idóneo, la selección, la preparación y motivación de los empleados.

Megatk es una empresa fundada en el año 2000 bajo el nombre de Megatechnology Informática SA de CV comercializando inicialmente softwares customizados a las necesidades de sus clientes y luego fue diversificando sus productos en la línea de control de asistencia, siendo los primeros en Honduras en traer marcación de personal con relojes biométricos (huella digital), luego introdujeron la línea de identificación que incluye la personalización de carnets, de tal manera que cada empresa pudiera personalizar sus logos e información del personal en tarjetas de pvc. Y así poco a poco se fueron diversificando líneas como impresión de formato ancho (vallas publicitarias), manejo y control de inventario, ventas en ruta, puntos de venta para restaurantes, supermercados, comercio en general.

En el año 2008 se creó PRINTEX que se dedica a la impresión de material publicitario a gran escala, banners, vallas publicitarias, promocionales personalizadas, entre otros. En el año 2009, Megatk inicia la importación de equipo dental, formalizando y creando una nueva empresa para la comercialización del producto denominada Meditek S.A. en el año 2012, que hoy en día surte a gran parte del mercado de odontólogos a nivel nacional tanto equipo como materiales y suministros dentales (*MEGATK, 2015*).

MEGATK es una empresa que inició sus operaciones con poco personal, debido a su expansión en el mercado se introdujeron nuevas líneas de productos y marcas presentándose la necesidad de segmentar la empresa en áreas por especialidad convirtiéndose en el hoy: Grupo empresarial MEGATK, conformado por estas tres empresas: Megatk, Printex y Meditek. Con el pasar de los años el grupo empresarial ha tenido un gran crecimiento, hoy en día cuenta con 43 empleados, es por esto que se ve la necesidad de crear una unidad de recursos humanos y contratar un experto en el manejo del recurso humano para organizar de forma metódica todo lo relacionado con los colaboradores.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En las organizaciones como MEGATK que están en crecimiento, es fundamental la creación de una unidad que cuente con un experto en el manejo de recursos humanos, para cumplir con la visión y misión de las empresas, el gestionar talento humano es un reto para las organizaciones y es por esto que surge la necesidad de contar con una persona que se involucre y gestione actividades relacionadas con el talento humano, como ser: procedimientos de inducción, el desarrollo de perfiles de puestos, programas de capacitaciones, reglamento interno de trabajo, compensaciones entre otros. El estudio de la importancia que tiene la gestión de recursos humanos, permite a las organizaciones tener un vistazo del impacto que tiene en los resultados de la misma.

Según lo afirma Cuesta Santos, Armando (2010):

Por gestión estratégica de recursos humanos se entenderá el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno. (p. 4)

Es esencial para este Grupo empresarial, el cual tiene como principal rubro, el tecnológico, utilizar herramientas tecnológicas que ayuden a la eficiente gestión del talento humano.

“Las herramientas tecnológicas son los mejores aliados de las áreas de gestión humana para cumplir con las expectativas frente a tres grandes desafíos estratégicos: encontrar las personas adecuadas, retener el talento humano y desarrollarlo e impulsarlo” (NESLOP, 2015a, párr. 4).

Las funciones relacionadas a esta área recaen sobre una persona que si bien tiene preparación profesional, sus conocimientos no competen a esta área; además la empresa no cuenta con procesos, procedimientos, ni políticas para poder realizar un eficiente manejo del recurso humano.

El grupo empresarial cuenta con perfiles de puesto, pero estos no se han revisado, ni actualizado, con el paso de los años han ampliado sus rubros y han ido creando nuevas empresas y nuevos cargos, copiando para esas empresas los perfiles de puestos de la empresa inicial (MEGATK),

debido a esto, los empleados no conocen los objetivos de la empresa, su reglamento interno, sus funciones, ni los roles que debe cumplir claramente dentro de la organización ya que no se cuenta con procedimientos en el que sean formalmente comunicados.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El principal problema del Grupo empresarial MEGATK, es la falta de un área que maneje eficientemente el talento humano de la empresa.

¿Qué tan factible es desde el punto de vista organizacional y operativo, crear un área en la cual se contrate un experto para el eficiente manejo del recurso humano en el Grupo empresarial MEGATK?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué factores limitan el manejo del recurso humano en el Grupo empresarial MEGATK?
2. ¿Cuáles serían las ventajas de contar con un manejo eficiente del recurso humano para el Grupo empresarial MEGATK?
3. ¿Qué alternativa sería factible y viable para el manejo eficiente del recurso humano en el Grupo empresarial MEGATK?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir al fortalecimiento del Grupo empresarial MEGATK, mediante la creación de una unidad de recursos humanos, para poder gestionar, evaluar, preparar y motivar al Talento Humano de esta organización.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar los factores que limitan el manejo del recurso humano en el Grupo empresarial MEGATK.

- b) Analizar los datos obtenidos y determinar las ventajas de contar con un área especializada para el eficiente manejo del recurso humano del Grupo empresarial MEGATK.
- c) Definir los procesos y políticas que debe de tener el Grupo empresarial MEGATK para el eficiente manejo del recurso humano.
- d) Proponer la creación de una unidad de recursos humanos, para el eficiente manejo del talento humano del Grupo empresarial MEGATK.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Ante un entorno económico cada vez más competitivo, donde no sólo se necesita de tecnología y recursos materiales para que las empresas alcancen el éxito, sino también de empleados comprometidos con la misión y la visión de la empresa, se hace de vital importancia la creación de una unidad de recursos humanos que eficiente el manejo y la productividad de los empleados y a la vez poder brindar una mejor calidad de vida laboral para estos.

Con el objeto de mejorar las funciones relacionadas a la gestión del talento humano del Grupo empresarial MEGATK, donde se ve la necesidad de contar con una unidad en la que se gestione todo lo relacionado con los colaboradores de la empresa, con el propósito de optimizar el desempeño del personal, establecer y comunicar los reglamentos internos de la empresa, definir procesos de reclutamiento, selección y contratación y la creación y actualización de perfiles de puestos dentro de la organización, es decir, eficientar el manejo del recurso humano en todo sentido, logrando con esto hacer más sólida la empresa en el mercado.

El presente estudio pretende brindar a la empresa una herramienta administrativa que oriente el eficiente manejo del Recurso Humano y así mejorar la productividad de los empleados, contando con procesos claramente definidos para todas las funciones directamente relacionadas con el personal.

Alles, Marta Alicia (2010) afirma:

Para empresas pequeñas, con un número de puestos menor a cien (la cifra de empleados puede ser mayor, si varias personas ocupan la misma posición; por ejemplo, vendedores, secretarias, etc.), se sugieren métodos menos sofisticados, a partir de los cuales el especialista en Recursos Humanos

propone la ubicación de los puestos en segmentos determinados, y luego esta clasificación es revisada por los responsables de cada área. En el gráfico siguiente se muestra un posible esquema basado en este método. (p. 107)



Figura 1. La relación de los Descriptores de puestos con las funciones de R.H.

Fuente: Alles, Martha Alicia.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo de este capítulo se realizó una búsqueda, recopilación y análisis de información basada en literatura escrita por autores que han investigado, aplicado sus conocimientos y técnicas,

para contribuir en la implementación de teorías y conceptos que sirven de orientación y soporte científico relacionado con el problema investigado y su enfoque en los resultados esperados.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

En el Siglo XVIII se dió lo que se conoce como la revolución industrial en la cual se crearon grandes máquinas y es aquí donde muchos autores consideran el punto de partida de una organización laboral. En el siglo XIX se le llamaba “departamento de bienestar a lo que hoy conocemos como departamento de recursos humanos y estos tenían como principal función velar por aspectos tales como: vivienda, educación y la salud de los trabajadores. Es en este siglo con la llegada del industrialismo que las ciudades son sobrepobladas por las distintas necesidades del ser humano, surgiendo con esto una nueva forma de producción, se comienza a fabricar en serie, lo que modifica los sistemas de trabajo y es a partir de ahí que surge lo que hoy denominamos como “empresa”.

Fue a inicios del siglo XX que surgen la escuela clásica de administración por Frederick Taylor quien es considerado el padre de los principios de la organización científica del trabajo y Henry Fayol. En esta época se realizaron estudios respaldados por la universidad de Harvard acerca de la conducta humana en el trabajo, el objetivo de estos estudios era averiguar qué condiciones tenían alguna injerencia en la productividad de los trabajadores.

En los años 60 Elton Mayo quien desarrollo la teoría de las relaciones humanas, también llamada escuela humanística de la administración, señala que la actitud de los trabajadores está directamente relacionada a la productividad de las personas, esta teoría menciona que no es el incentivo monetario el que mejora el desempeño de los empleados y motiva a los empleados, sino la atención que reciban de parte de los que dirigen los departamentos y por lo tanto hay una mayor producción, es entonces que se comienza a estudiar la motivación y se dan aportaciones como la Pirámide de Maslow (Montes & Rodríguez, 2010).

RECURSOS HUMANOS A NIVEL INTERNACIONAL

En los países como Brasil, India, Rusia y China se presentó una situación crítica en cuanto al talento humano, había escasez de mandos medios y ejecutivos y demasiados empleados con una mínima experiencia laboral.

Para este estudio se tomó como ejemplo las prácticas de recursos humanos de empresas latinoamericanas ubicadas en China. En países como China las empresas invierten buena cantidad de sus recursos para atraer al mejor talento y ya una vez contratados se encargan de retenerlos en las empresas, el recurso humano de este país, tienen grandes expectativas laborales y si las empresas para las cuales laboran no las cumplen, sencillamente se van a otras y si continúan los problemas de oferta y demanda de talento, las empresas seguirán en esa lucha permanente por retener a los empleados, esto lo ocasiona el gran crecimiento de China.

Lo que les ha funcionado a las empresas latinoamericanas ubicadas en China, ha sido aplicar evaluaciones de desempeño semestralmente y si esas evaluaciones son positivas se considera un aumento aunque sea mínimo, otro elemento que ha sido de mucha ayuda para retener al talento son las capacitaciones continuas al personal, ya que esto es muy tomado en cuenta en países como China y por último otro aspecto importante es que los empleados al entrar a la organización tengan un plan de carrera estructurado dentro de la empresa, que especifique como llegan al siguiente nivel con el fin de tenerlos motivados y que realmente se enfoquen en la organización a largo plazo (Fernández, Puyuelo, & Cuñat, 2014).

SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS DE EMPRESAS LATINOAMERICANAS EN CHINA

Las empresas latinoamericanas ubicadas en China deben afrontar un entorno en el que se presentan varios problemas en cuanto a talento humano, se puede mencionar entre estos la escasez de empleados calificados y una alta rotación, además de la alta complejidad que tiene la legislación

China. Para empresarios extranjeros laborando en China, un reto grande que tienen con respecto a los colaboradores es formar un grupo estable debido a la alta rotación, ya que el talento humano crece profesionalmente al mismo nivel que crece el país, provocando esto que los empleados no solo tengan una alta expectativa en cuanto a títulos sino también en cuanto a sueldos y si las empresas no cubren esto, cambian de empresa y es por eso que se da la alta rotación dentro de las organizaciones.

El salario es otro aspecto importante a la hora de retener al talento humano, si los sueldos de la empresa no están al nivel de los sueldos del mercado los empleados se desmotivan, pero no solo esto es importante para mantener motivado al talento humano, para esto se le deben brindar otras condiciones o beneficios que los mantengan motivados. El crear compromiso es otro componente importante para retener al talento humano en China, en este sentido es fundamental la forma en la que se le explica al empleado las expectativas que la empresa tiene de él, se debe tener un proceso de comunicación claro y capaz de hacer sentir identificado al empleado con la organización que sienta interés por la empresa.

En China se implementan las 3S que son una medida del compromiso del talento humano, la primera S en inglés es **Say** que significa “decir” y esto es lograr que los empleados hablen positivamente de la empresa, la segunda S significa **Stay** que significa “estar” esto se refiere a que tanto el empleado quiere estar en la empresa y la tercera S es **Strive** que significa “esforzarse”, que está relacionado al nivel de esfuerzo que demuestra el empleado al ejecutar sus funciones. Y para esto se debe crear un ambiente que aporte a que los empleados se sientan comprometidos con la organización (Gan & Triginé, 2012).

Otro aspecto importante al que le dan gran énfasis en el tema de talento humano en ese país, es la cultura organizacional que le asegure a los empleados hacer carrera dentro de las empresas, aspectos como reconocimientos del empleado del año, festividades del calendario Chino es de mucha importancia para esa cultura y las empresas no deben pasar por alto estos acontecimientos, las empresas intentan crear un ambiente familiar dentro de las mismas, ya que en China el aspecto familiar es fundamental, incluso es la prioridad de esa cultura.

PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS EN CHINA

Los departamentos de recursos humanos de China son muy importantes, tiene que ser un área activa, con el fin que el empleado se sienta parte de la empresa y que a la vez sienta que se toma en cuenta su vida personal. En cuanto a la persona que dirige el departamento se prefiere que sea Chino, un factor para esta decisión es el idioma el cual debe manejar a la perfección, otra razón es por la legislación china ya que como se mencionaba anteriormente es compleja y debe manejarla a la perfección y ya que está redactada en ese idioma pues es fundamental lo maneje perfectamente y a la vez el director de personal debe comunicarse con las autoridades y que en generalmente no hablan inglés.

En conclusión en China el director de personal es una figura estratégica para el desarrollo de la empresa, las condiciones de oferta y demanda de talento humano dificultan a las empresas el proceso de atraer personal capacitado y una vez que atrae personal capacitado se crea el problema de retener ese personal. En China los empleados no cuentan con gran experiencia, pero estos se sobrevaloran y piden sueldos elevados, esto le ocasiona a la empresa inversión en temas de formación de personal y si las empresas no cumplen sus expectativas, fácilmente emigran a otras empresas y pues se llevan con ellos la inversión que ha hecho la empresa relacionado a las capacitaciones, a las empresas les toca establecer planes y desembolsar grandes cantidades de dinero para retener al empleado y aun así este problema persiste, buscan crear un compromiso del empleado hacia la empresa (Fernández et al., 2014).

FUNCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Una de las funciones importantes de la unidad de Recursos Humanos, es inculcar o fortalecer la cultura organizacional de las empresas, comunicar a los miembros de la organización la visión, misión, objetivos y valores para que los empleados se sientan identificados con la organización, logrando el cumplimiento de las metas establecidas; a la vez la unidad establece y gestiona procesos de reclutamiento, selección y contratación; programas de capacitación para los empleados, estos, con el propósito de mejorar la productividad de los mismos; no solo establecer, sino también socializar un reglamento interno de trabajo que ayude al correcto comportamiento de los empleados dentro de la organización; crear manuales de puestos con los cuales los empleados tengan claro el objetivo del puesto que ocupan y sus respectivas funciones, realizar evaluaciones de desempeños

entre otras, todo esto con el fin de contar en las organizaciones con personal calificado que desempeñen sus funciones y que ayuden a alcanzar los objetivos de la empresa.

Según Castillo Aponte, José (2012):

La administración de Personal es definida como el sistema administrativo constituido por la planeación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desarrollen su máximo potencial dentro de las organizaciones. (p. 4)

Hoy en día con la globalización y la competencia en el mercado, no solo nacional sino también internacional, obliga a las organizaciones a buscar una mejora continua en sus operaciones y un factor importante para el buen desempeño de las mismas es enfocarse en uno de los ejes fundamentales de las empresas, que es su capital humano, sus empleados.

Los recursos humanos también se globalizan hoy en día, y esto en las empresas nacionales se puede lograr buscando prácticas de empresas extranjeras exitosas y aplicando esas prácticas en las empresas a nivel nacional, logrando elevar los estándares de las organizaciones por esa necesidad de estar actualizados, es por eso, que se da la necesidad de contar con personal cada vez más preparados profesionalmente, buscando para estos, preparación en el extranjero con el fin de poner en practica esos conocimientos dentro de las empresas y así buscar la solidez y un mayor posicionamiento de las organizaciones en el mercado local.

Según Wether W. J. (2001):

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que sea más consiente y este más atenta de los empleados. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

Para que las organizaciones tengan éxito y sean competitivas, deben orientar sus esfuerzos en el correcto manejo de su talento humano, ya que este es un elemento indispensable para que las empresas se mantengan solidas frente a los múltiples cambios que se presentan continuamente en el mercado.

Es importante que las empresas pongan especial interés en modernizar sus empresas, hoy en día las empresas deberían ejercer la mayoría de sus funciones haciendo uso de las tecnologías, preparando a sus empleados para modernizar sus organizaciones; con la globalización las empresas

se enfrentan a constantes cambios en todas las áreas y el área de personal no es la excepción, las organizaciones deben tener presente estos cambios y ser parte del cambio, deben estar preparadas con el fin de hacer más productivas y más competitivas las empresas.

El mercado tan competitivo que existe hoy en día, hace que las necesidades de las personas aumenten y esto a su vez provoca una constante preparación profesional, para así poder cumplir con esas exigencias en el ámbito laboral.

Como lo expresa Fernández Ríos, Manuel (2007) : “Si decíamos antes que la historia mundial de la humanidad está asociada a la evolución del trabajo, ahora podemos añadir que la organización de trabajo humano puede que estrechamente asociada con el proceso evolutivo del hombre”.

Anteriormente en las antiguas administraciones no se contaba con un departamento de personal, estos empezaron a surgir cuando los supervisores de las empresas realizaban contrataciones y despidos, estos a su vez dirigían el departamento de nóminas y administraban los planes de prestaciones y es cuando se empieza a hacer uso de la tecnología para la aplicación de pruebas y la realización de entrevistas, que el departamento de personal, hoy conocido como departamento de Recursos Humanos o departamento de Talento Humano, empezó a tomar mayor importancia en lo relacionado a aspectos como la selección, capacitación y promoción de los empleados (Dessler, Gary & Varela, Ricardo , 2009, p. 12).

Son muchos los aspectos a considerar en la implementación de una unidad de recursos humanos para tener organizado todo lo que compete a los colaboradores de una empresa y realizar una eficiente gestión del talento humano, entre estos se pueden mencionar: Análisis de puestos, perfiles o descriptores de puestos, un sistema de evaluación de desempeño, un reglamento interno de trabajo, un plan de capacitación y desarrollo, entre otros.

ANÁLISIS DE PUESTOS

En las empresas se deben tener especial cuidado al momento de contratar personal, estos deben cumplir con todos los requisitos, competencias y habilidades necesarias para ejecutar las funciones del puesto a desempeñar.

El Análisis de Puestos de Trabajo es un proceso metodológico de organización del trabajo, que requiere de un registro exhaustivo y sistemático de los cometidos y requisitos necesarios para desarrollar un determinado puesto, teniendo en cuenta a su vez, el contexto donde se circunscribe la organización. Todo ello aporta, por un lado, una información detallada sobre la empresa y su organización funcional y, por otro lado, respecto a la importancia de cada puesto para la consecución de los objetivos de la organización. Esto nos ayudará a acabar con una serie de condicionantes que afectan negativamente a la organización, como por ejemplo las situaciones en las que el trabajador se encuentra desorientado por no saber cuáles son exactamente sus funciones, tareas y responsabilidades; o esas otras, en las que una vez seleccionado un candidato para un determinado puesto, se observa que no era la persona idónea. (Editorial Vértice, 2008, p. 35)

Las personas encargadas de gestionar y dirigir los distintos departamentos en las organizaciones, deben conocer cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de los mismos y para esto las empresas deben contar con personal calificado, es por eso que es de suma importancia que en la unidad de recursos humanos se establezcan procesos claros que ayuden con el manejo del talento humano, utilizando herramientas que favorezcan la atracción de personal capacitado, que cumpla con las competencias y habilidades necesarias para cumplir con los objetivos y la visión de la empresa, así mismo debe contar con políticas y prácticas que efficienten el manejo del recurso humano.

Entre los procedimientos que se pueden utilizar para recopilar información tanto para el análisis de puestos como para los descriptores de puestos según Alles, Marta Alicia (2006) están:

1. **Observación directa:** En los casos más simples, el entrevistador observa las tareas y completa la información del formulario a partir de lo que se ve, sin la participación directa del empleado.
2. **Entrevista:** se realiza una entrevista al ocupante del puesto
3. **Cuestionario:** el ocupante del puesto completa un cuestionario con el que se obtendrá toda la información requerida.
4. **Mixta:** Administración conjunta de por lo menos dos de estas variantes (p. 111).

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Desde la época primitiva los que se encargaban de dirigir las organizaciones llegaron a la conclusión que los problemas se resolvían más fácilmente cuando se hacían de forma colectiva, y es aquí donde empieza la administración o coordinación en un ámbito social.

La forma de administrar el recurso humano de las empresas ha evolucionado, fue en la década de los ochentas que las administraciones de personal se convirtieron en direcciones de recursos humanos, este cambio, no fue solo una forma distinta de referirse a la administración de personal, en este, hubo un cambio en la filosofía y la conceptualización de la misma, ya más enfocada al personal de la empresa. En los años noventa ya la mayoría de las empresas estaban utilizando ese enfoque, los empleados se tomaban como un recurso competitivo y es a partir de esto que los puestos de trabajo alcanzan un lugar importante dentro de las empresas, orientados al cumplimiento de los objetivos de la misma (Carrasco, 2009, p. 6).

Después de haber realizado un análisis de puestos, de haber recopilado toda la información necesaria que se requiere en los mismos, así como evaluar las competencias y habilidades que deben cumplir los colaboradores, y de establecer las funciones que se deben ejecutar en cada puesto de trabajo, se deben crear los descriptores de puestos, que es otra de las herramientas de las cuales no se debe prescindir en una unidad de recursos humanos.

Para tener un eficiente manejo de talento humano en las empresas, los encargados de gestionar y dirigir el área de Recursos Humanos, deben contar con descriptores de puestos que den a conocer a los empleados de forma clara y por escrito, tanto el objetivo del puesto como las funciones de su puesto, cómo debe realizar su trabajo, las especificaciones del puesto, así como las habilidades y competencias que deben cumplir los colaboradores.

Los expertos lo definen de la siguiente manera:

Según Fernández Ríos, Manuel (2007): la descripción de puestos de trabajo es la exposición detallada, estructurada, ordenada y sistemática, según un protocolo dado, del resultado del APT. Esta exposición podrá ser redactada en prosa en forma narrativa o presentada en formatos codificados, según reglas previamente establecidas o de forma mixta, y no tiene que incluir necesariamente la especificación, aunque es común que se acompañe. (p. 58)

Dessler & Varela (2004) afirma:

Que los descriptores de puestos es un informe escrito, de qué es lo que hacen, quién lo desempeña, cómo lo hace y en qué condiciones se realiza el trabajo, a su vez, tal información sirve para describir la especificación del puesto, que señala los conocimientos, las aptitudes y las habilidades necesarias para efectuar el trabajo de manera satisfactoria.

Según Fernández Ríos, Manuel (2007):“Es una declaración escrita, basada en el análisis, de las operaciones, responsabilidades y funciones de un puesto de trabajo”.

Consta de cuatro apartados:

1. Datos de identificación del puesto
2. La descripción del puesto propiamente dicha, que incluye tareas (ocasionalmente operaciones), responsabilidades y funciones
3. Especificaciones del puesto
4. La identificación de los puestos que, desde la perspectiva de su complejidad, responsabilidad y habilidades pertinentes le preceden y le siguen.

Los puestos de trabajo determinan el rol que las personas tienen dentro de las organizaciones, es lo que une a los empleados con la empresa, en esta relación los empleados realizan actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa a la vez que estos se benefician y reciben remuneración por su labor.

Los descriptores de puestos de trabajo recogen la información que se obtuvo a través del análisis de puestos, en este se detalla el objetivo del puesto, así como las funciones o responsabilidades del puesto, los recursos que se utilizan para desarrollar el puesto, distinto a lo que son las especificaciones del puesto, que este se refiere a los requisitos y cualidades personales que deben cumplir los individuos para el puesto como ser: estudios académicos, aptitudes, experiencia laboral, etc. Todos los requisitos de las especificaciones de puestos se obtienen expresamente del análisis de puestos y de los descriptores de puestos.

Tanto el análisis de puestos, como los descriptores de puestos son herramientas que debe utilizar el encargado de dirigir la unidad de recursos humano al momento de gestionar el talento humano en la organización, ya que estas herramientas proporcionan la información necesaria al momento de realizar el reclutamiento, selección de personal, la evaluación del desempeño, entre otros, y del

buen uso que se le den a estas herramientas dependerá contar con el personal adecuado para el cumplimiento de la visión y los objetivos de las organizaciones.

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

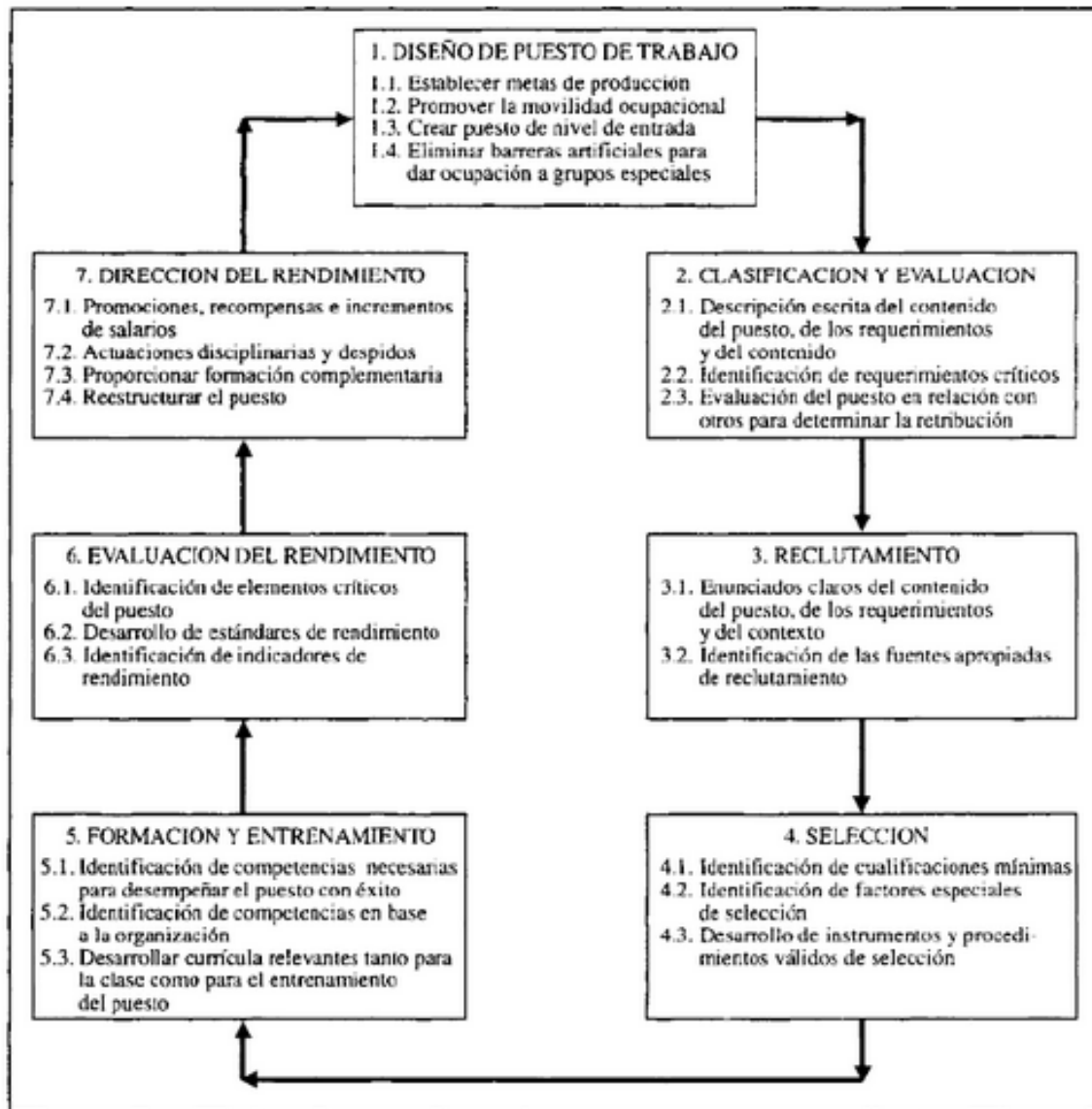


Figura 2. Análisis y Descripción de puestos

Fuente: (Fernández Ríos, Manuel 2007, p. 114)

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Hoy en día, los encargados de gestionar el recursos humanos de las empresas a nivel mundial realizan periódicamente evaluaciones de desempeño a sus empleados, las empresas en la

actualidad, comprenden que parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos y metas que tienen las organizaciones es enfocarse en sus colaboradores, los que dirigen las empresas deben tener presente que las personas que laboran en las mismas son su “principal activo”, al revisar literatura actual, los libros de texto ya están dejando atrás el término “empleado” y en la actualidad se habla de gestionar “personas”.

Con las evaluaciones de desempeño se busca medir la productividad de los colaboradores, en esta, se refleja las personas que dentro de la organización tienen las capacidades necesarias que van orientadas al cumplimiento de la visión de la empresa, y también reflejan los colaboradores que tienen alguna debilidad con el fin de capacitarlo, ayudarlo y motivarlo a mejorar en su desempeño e incentivarlo, para que en las evaluaciones de desempeño siguientes supere las metas programadas.

Así como lo afirma Gan & Triginé (2012):

Si bien es un acto de control, no lo es de fiscalización. No se trata de descubrir lo que ha hecho mal para sancionarlo, sino de descubrir lo que ha hecho bien para reconocerlo y lo que se ha hecho mal para ayudar al evaluado a que lo pueda corregir en el futuro. (p. 194)

Este es un instrumento que se utiliza para medir cómo van los empleado con respecto al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, mide tanto la conducta de los empleados, así como su rendimiento laboral y sus capacidades e identifica problemas, en este, se programa con anticipación los aspectos a evaluar y la forma en que se evaluará.

Esta es una herramienta indispensable para gestionar eficientemente el talento humano, medir sus capacidades y buscar la forma de mejorar aquellos aspectos en los cuales los colaboradores necesitan corregir para ser más productivos.

Instrumento: *Evaluación del desempeño individual*
Finalidad: *Conocer la aportación del colaborador a la organización*

NECESIDADES ESPECÍFICAS:

- Clarificar las demandas de la organización.
- Supervisar de forma positiva.
- Identificar carencias y potenciales.
- Mejorar la relación jerárquica.

INFORMACIONES/SOLUCIONES QUE OFRECE:

- Objetivos a alcanzar y plazos a cumplir.
- Dirección por objetivos más participada.
- Incremento de los niveles de compromiso.
- Sistematización de la evaluación o control.

CONCEPTOS CLAVE QUE LO INTEGRAN:

- Objetivos.
- Planes de acción.
- Ponderación de los objetivos.
- Entrevista de evaluación.
- Competencias.
- Desarrollo de las competencias.
- Grado de la competencia.
- Aspectos a mejorar.
- Acciones de formación.
- *Coaching* individual.
- *Coaching* de grupo.

POSIBLES ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN:

- Establecer día, lugar y hora entrevista.
- Iniciar la entrevista de forma distendida.
- Invitar al evaluado a dar su visión.
- Marcar o evaluar objetivos.
- Reconocer (salario emocional) los objetivos alcanzados.
- Indagar si son imputables o no al candidato los objetivos no alcanzados.
- Fijar los nuevos objetivos.
- Evaluar las competencias.
- Identificar áreas de mejora.
- Desarrollar plan de formación.

PROFESIONALES/ÁMBITOS IMPLICADOS:

- El evaluado.
- Inmediato superior (evaluador).
- Colaterales (360°).
- Colaboradores (360°).
- Recursos Humanos (custodia ética).

INDICADORES DE CALIDAD EN SU USO:

- Efectuar la entrevista en un entorno que posibilite la privacidad y facilite la confidencialidad.
- Disponer de la información del periodo a evaluar.
- Para la evaluación de los objetivos emplear criterios cuantitativos: euros, porcentajes, días...
- Las ponderaciones muy bajas no suelen motivar a la consecución de los objetivos así valorados.
- Evitar el efecto «halo», «horn», las tendencias centrales o extremas, la evaluación temporal parcial, las evaluaciones políticas...
- Permitir que el evaluado se exprese.
- Escuchar, reformular, dar *feedback*.
- Emplear la comunicación asertiva.

OTROS PROGRAMAS O INSTRUMENTOS RELACIONADOS CON SU IMPLEMENTACIÓN:

- Valoración puestos de trabajo.
- Evaluación 360°.
- *Coaching*.
- *Mentoring*.

Figura 3. Evaluación de desempeño individual

Fuente: (Gan Federico & Triginé Jaume, 2012, p. 194)

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

El reglamento interno de trabajo es una herramienta que le permite administrar eficientemente sus operaciones a los encargados de dirigir y gestionar el talento humano en las organizaciones, en este se dan las instrucciones a los empleados en general, en él se plasman las normas de trabajo que todos los colaboradores deben seguir para cumplir con las metas y objetivos de las empresas, como ser: horario de entrada y salida, cuál será el tiempo estimado para la hora de la comida, día y lugar de pago, días de descanso, entre otro, y en caso de incumplir con el reglamento se aplican sanciones disciplinarias de acuerdo a la falta cometida.

Se puede decir que es una forma que tienen de comunicarse efectivamente el colaborador y su empleador, en el reglamento se establecen los deberes y derechos de ambas partes para tener buenas relaciones laborales.

Como lo definen Díaz, Daza & Julio, Víctor (2011): “Reglamento interno de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el patrono y sus trabajadores en la prestación del servicio” (p. 358).

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El proceso de capacitación y desarrollo del personal dentro de las empresas, es utilizado con el fin de desarrollar en los colaboradores competencias necesarias para desempeñar sus funciones dentro de las organizaciones, con los constantes cambios en el mercado producto de la globalización, es necesario que los encargados de gestionar el talento humano en las empresas se preocupen por mantener capacitados a los empleados para alcanzar las metas trazadas por la empresa.

En las empresas una de las áreas fundamentales que deben tener actualizada y totalmente capacitada, es el área de servicio al cliente ya que ellos son la cara de las organizaciones, y de esta depende en gran medida la satisfacción del cliente.

Existe una competencia fundamental que deben tener todos los colaboradores para hacer realidad la misión y visión de la organización: el servicio al cliente. Los expertos reconocen que la forma de desarrollar esta importante competencia es mediante planes de capacitación basados en un cronograma de desarrollo por persona, con base en su evaluación de desempeño. (NESLOP, 2015, párr. 4)

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

Siendo MEGATK un Grupo empresarial dedicado a potenciar el rubro de la tecnología en diferentes rubros o ámbitos, tanto educativo como empresarial, el uso y manejo de dispositivos móviles, el almacenamiento de datos, la seguridad y protección de personas y seguridad de la información, vuelve imperativo la implementación de las tecnologías.

Las pequeñas empresas, aunque más lentamente, también están integrando la informática y las aplicaciones de Internet en sus actividades comerciales. Esto las habilita a realizar operaciones con mayor eficiencia dentro de la propia empresa y les permite conectarse en forma más eficiente con sus potenciales compradores, tanto industriales como consumidores.

Este sistema de contacto con empresas proveedoras y compradoras puede ayudar a optimizar los tiempos y los costos de realizar transacciones y con ello, habilitar a la pequeña y mediana empresa a competir con otras de mayor dimensión y mejor equipadas. (Villamil, Roberto 2012, párr. 15 y 16)

Actualmente el uso de las tecnologías en toda actividad diaria como ser la seguridad, salud y educación, demanda contar con personal que posea las habilidades y conocimientos requeridos para asesoramiento de los clientes que requieren equipo y servicios de última generación y de esta manera poseer una ventaja competitiva que les permita mantenerse a la vanguardia en el mercado nacional y extranjero.

Las empresas hondureñas deben de tomar iniciativa para incursionar en el mercado de productos y servicios basados en tecnologías y así de esta manera abrirse mejores posibilidades para posicionarse en mercados nacionales y extranjeros.

“Esto significa que, el elemento humano en la empresa electrónica adquiere una relevancia especial, al ser el factor dispositivo que pondrá en funcionamiento al resto de los factores de la organización” (Redondo, 2009, p. 214).

La competencia por un trabajador cualificado en las nuevas tecnologías ha llegado a cotas muy altas por lo que el trabajo para las empresas no termina una vez conseguida la captación de profesionales y gran parte de las que se dedican a las TICs están diseñando políticas de fidelización del personal cualificado. (Redondo, 2009, p. 215)

La tecnologías crece a un ritmo acelerado, por lo tanto las empresas deben contar con talento humano que posea habilidades, competencias, creatividad , que sean innovadores, todo esto necesario en este campo y que las mismas tengan alguna conexión o pertenezcan a organizaciones que se dedican a proporcionar información actualizada y que a su vez sean miradores mundiales, para promocionar empresas hondureñas que se encuentran a la vanguardia en la comercialización de productos y servicios tecnológicos, lo cual le da una ventaja competitiva, con la idea de crear valor para el cliente de forma eficiente y sostenible (Render, Barry, 2009).

Toda organización debe estar atenta a los acontecimientos de su entorno y a enfocar sus esfuerzos en las preferencias de los clientes que están en constante cambio, es por eso que la empresa que no se moderniza corre el peligro de salir del mercado.

Martínez Guillén (2012) afirma: El entorno cambia a un ritmo continuo y acelerado y, a pesar de ello, las empresas deben mantenerse útiles y rentables si quieren sobrevivir. Aquellas organizaciones que no siguen el ritmo del cambio quedan ineludiblemente descolgadas. Se hace necesaria una revolución en profundidad de la empresa, con tal de conferirle la sensibilidad y flexibilidad que necesita. Sensibilidad para apreciar las nuevas exigencias de los clientes y la sociedad, como también las oportunidades de reducción de costos. Flexibilidad para responder a estas exigencias y oportunidades a tiempo. Las organizaciones empiezan a darse cuenta de que una división departamental rígida deriva fácilmente en la elusión de responsabilidades e impide afrontar una mejora de los procesos de la empresa en profundidad. (p. 129)

MEGATK es una de las pocas empresas dedicadas a potencializar este tipo de comercio y por lo tanto debe aprovechar esta ventaja competitiva, porque como lo menciona un artículo de periódico en Honduras: “Esto significa que, son pocos los que cuentan con las habilidades requeridas para un uso eficiente de la tecnología disponible” (El Heraldo, 2012).

Razón por la que la empresa MEGATK debe contar con una estructura organizativa que le permita gestionar de forma ordenada y metodológica sus actividades, sobre todo el talento humano como uno de los activos más importantes, para ello, es de importancia conocer y desarrollar las

capacidades, habilidades y la aplicación de políticas de remuneración y beneficios para sus colaboradores.

En Honduras se cuenta con legislación en materia laboral, entre ellas podemos mencionar, El Código de Trabajo, Ley del Salario Mínimo, Ley del Décimo Tercer mes, Ley del Décimo Cuarto, Estatutos de colegios profesionales, y otros; instrumentos legales que sirven para reglamentar la relación entre los empresarios o patrono con su recurso humano, por ser de carácter obligatorio, su aplicabilidad y gestión le compete al departamento de recursos humanos.

Congreso Nacional de Honduras (1971) establece: La ley de Salario Mínimo (decreto N° 103 del año 1971) tiene como finalidad esencial determinar los procedimientos para la aplicación del Salario Mínimo y los organismos encargados de su establecimiento, vigilancia, control y cumplimiento. Honduras establece en su Constitución que todos los trabajadores tienen derecho a devengar un salario mínimo). (Art. 128)

La jornada ordinaria de trabajo diurno no puede exceder de ocho (8) horas diarias y cuarenta y cuatro (44) a la semana, equivalentes a cuarenta y ocho (48) de salario.

En caso de inspecciones en materia de salarios mínimos si la infracción es por violar el acuerdo de fijación del salario mínimo, corresponde a la Inspección General del Trabajo imponer la multa (art.40 Ley de Salario Mínimo).

Los ajustes al salario mínimo se realizan anualmente, mediante la conformación de una comisión en la que participan entes del gobierno, sindicatos y empresa privada.

Congreso Nacional de Honduras (1982) establece: **LEY DEL SEPTIMO DIA Y DECIMO TERCER MES EN CONCEPTO DE AGUINALDO**
CAPITULO I DEL PAGO DEL SEPTIMO DIA

Artículo 1. Los trabajadores permanentes y los jubilados y pensionados tendrán derecho al pago de Décimo Tercer Mes en concepto de aguinaldo. La presente Ley regula las modalidades y forma de aplicación de esta disposición.

Artículo 2. El trabajador gozará de un día de descanso, preferentemente el domingo, por cada 6 días de trabajo. El día de descanso o séptimo día será remunerado.

Artículo 3. El pago del Séptimo Día y Décimo Tercer Mes integra el concepto de salario. para todos los efectos leales.

Congreso Nacional de Honduras (1991) establece: **REGLAMENTO DEL DECIMO CUARTO MES DE SALARIO EN CONCEPTO DE COMPENSACION SOCIAL**
ACUERDO NUMERO 02-95

Establece como un derecho a todos los empleados y trabajadores, el pago del Décimo Cuarto Mes de Salario, el que se hará efectivo en el mes de junio de cada año, en la misma modalidad y condiciones con que se hace efectivo el Décimo Tercer Mes en Concepto de Aguinaldo.

El Poder Ejecutivo por medio de la Secretaría en los Despacho de Trabajo y Seguridad Social, reglamentará la presente disposición. (art. 34)

Toda empresa sea pública o privada debe dar cumplimiento a toda normativa que rige la actividad laboral, así como los beneficios sociales que se derivan, como afiliaciones sociales, de formación o capacitación, y el pago de impuestos, entre ellos podemos mencionar al IHSS, INFOP, DEI; acciones que deben ser tramitadas por las personas que se encargan de administrar al talento humano en las empresas por ser quienes conocen y se especializan en estas actividades y también porque deben administrar y brindar información requerida por aquellos organismos que lo soliciten, todo ello para proteger los intereses y velar por las condiciones de seguridad en el desempeño de las labores del talento humano y porque la empresa cumpla a cabalidad sus obligaciones, con el fin de evitar sanciones de índole laboral, razón importante para que en cada organización se cuente con una unidad especializada en la gestión laboral.

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

El Grupo empresarial MEGATK es una de las pocas empresas dedicadas al rubro tecnológico en el país, inicia sus labores en el año 2000, con tres empleados, con el paso de los años han ampliado sus rubros y se han visto en la necesidad de crear nuevas empresas como ser: Printex creada en el 2008, dedicada a la impresión de material publicitario a gran escala y Meditek creada en el 2012 que se dedica a la venta de productos odontológicos, convirtiéndose estas tres empresas en el Grupo empresarial MEGATK, conforme han ido creciendo se ha ido realizando la contratación de nuevo personal y hoy en día el Grupo empresarial cuenta con 43 empleados.

Megatk, es una empresa líder a nivel nacional en productos de soluciones tecnológicas; con oficinas propias en las 2 principales ciudades del país, Tegucigalpa y San Pedro Sula, así como también en la ciudad Managua en Nicaragua, atendiendo el mercado de todo el país y Nicaragua. («MEGATK», 2015)

MISIÓN

Somos una Empresa que provee y desarrolla Soluciones Tecnológicas, atendiendo el mercado Centro Americanos; comprometidos a brindar calidad de servicio, en los procesos productivos de nuestros clientes a través de equipos especializados que maximicen su eficiencia y controles.(«MEGATK», 2015)

VISIÓN

Consolidarnos como la Empresa de referencia en brindar Soluciones Tecnológicas en la categoría de:

1. Línea de Identificación
2. Línea de Seguridad
3. Línea Gráfica
4. Terminales Móviles
5. Punto de venta (POS)

Para el mercado hondureño y nicaragüense.

VALORES

CONFIANZA
COMPROMISO
HONESTIDAD
PUNTUALIDAD
TRABAJO EN EQUIPO. («MEGATK», 2015)

Es importante mencionar que durante el crecimiento de esta empresa la Gerencia no llevo a cabo una planificación para la gestión del talento humano, es decir no fue dirigida por especialistas, “por lo tanto, la Gerencia junto con todas las líneas de mando son responsables de establecer una planificación para la administración del recurso humano” (Porret, Miquel 2010).

MEGATK no cuenta con el asesoramiento de un experto que dirija una unidad especializada en procesos para la administración del talento humano y de esta manera aplicar las técnicas y conceptos requeridos para:

Analizar los requisitos de cada puesto requerido o solicitado por cada gerente de línea reclutamiento, selección de candidatos idóneos, inducción y capacitación, así como otras acciones relacionadas con la administración de sueldos y salarios, beneficios y compensaciones, evaluación de desempeño, comunicación, capacitación, salud y seguridad. (Dessler, Gary & Varela, Ricardo 2010, p.2)

Actualmente la empresa cuenta con un organigrama empresarial en el cual no se cuenta con un área para el manejo eficiente del recurso humano, también cuenta con descripción de puestos que no se han revisado, ni actualizado con los nuevos cargos creados en la empresa, provocando que los colaboradores desconozcan el objetivo del puesto que ocupan y las funciones específicas del

mismo, cuenta con un reglamento interno que actualmente se encuentra en revisión por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (MEGATK, 2015).

El enfoque de este estudio se realizó destacando las razones que motivan a contar con una área de recursos humanos en el grupo empresarial; la alta gerencia ha considerado las limitantes y la falta de una unidad especializada en su estructura organizacional, para gestionar y administrar los procesos y procedimientos relacionados con el eficiente manejo del personal.

Si la empresa continua trabajando de esta forma puede provocar que baje sus estándares de calidad, ya que uno de los motores para que las organizaciones tengan éxito, es la buena gestión que se haga con su talento humano, es por esto que se ve la necesidad de realizar un estudio con el objeto de atraer, mantener y preparar personal capacitado, mejorar la productividad de la empresa y ofrecerle a los empleados mejor calidad de vida laboral, logrando con esto mantener la solidez de la empresa en el mercado.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La actual estructura orgánica de MEGATK no muestra en su estructura, un área encargada de gestionar eficientemente el talento humano de la organización, su enfoque se encuentra fortalecido en el área de ventas y mercadeo, lo que demuestra la necesidad de coordinar las acciones de la empresa en todos sus niveles. En la siguiente imagen se puede observar en el organigrama, la falta de esta unidad tan necesaria para tener un buen manejo y mayor productividad del recurso humano de la empresa. («MEGA TK», 2015)



Figura 4. Organigrama de la empresa MEGATK

Fuente: («MEGATK», 2015).

“La integración es el proceso de coordinar varias tareas, funciones y divisiones para que trabajen juntas y no propósitos distintos” (Gareth, Jones 2008, p. 96).

De acuerdo a la descripción de puestos y salarios actual, las funciones de recursos humanos las lleva el asistente administrativo, quien a su vez ejerce labores financieras. Es en el área de recursos humanos donde se deben reconocer e identificar las necesidades y a su vez ser responsable de la aplicación de políticas internas de la organización.

Caldera Mejía, Rodolfo (2015) afirma:

5.2. Fases del Proceso de Planeación de Recursos Humanos. a) Fase empresa: de Análisis. La fase de análisis parte del conocimiento exhaustivo de Organización general actual. Organización, en detalle, de las grandes áreas de actividad. Funciones de las unidades que constituyen las áreas de actividad. Funciones de las categorías o grupos laborales que integran dichas áreas.

Responsabilidades que corresponde a cada nivel estructural por áreas actividad. Políticas y estrategias generales y específicas. La materialización esta de fase requiere disponer de la siguiente información: de Organigrama general o básico de la empresa actualizada. Organigramas de detalle de cada una de las grandes áreas. Manuales de funciones de las unidades organizativas que constituyen dichas áreas. Manuales de funciones de las categorías que integran dichas áreas. Descripción de todos los puestos de trabajo actuales. Inventario de la totalidad de puestos de trabajo existentes. Resultados de las valoraciones de los actuales puestos de trabajo. (p. 16)

Significa que el director de recursos humanos debe ser partícipe activo de la estrategia de la empresa y responsabilizarse de la ejecución de las políticas de recursos humanos derivadas de un planteamiento estratégico (...) El director de recursos humanos debe realizar un diagnóstico de las necesidades, de trabajadores con objeto de crear un plan maestro bien adaptado a la estrategia empresarial.(Fernández Sánchez, 2013)

COMUNICACIÓN

Para MEGATK las buenas relaciones interpersonales y habilidad de comunicación eficaz es fundamental ya que su giro principal son las ventas y la capacidad de negociación que se logra de forma exitosa, solo a través del trato o la relación de los colaboradores de la empresa con proveedores, clientes actuales y potenciales.

Porret, Miquel (2010) afirma:

Se entiende que, la comunicación hoy en día juega un importante papel en las organizaciones debido a que el buen entendimiento y la coordinación entre todos involucra dos elementos valiosos como lo son el emisor y el receptor de información relacionados entre sí con el propósito de comunicarse ya sea para transmitir conocimientos dar directrices, y motivar a los miembros de la organización para dinamizar el alcance de las metas y objetivos en una misma dirección. (p.507)

Entre algunas de las competencias importantes para establecer buenas líneas de comunicación se mencionan la “Comunicación eficaz, Relaciones públicas. Muchas otras competencias serán necesarias para llevar a cabo una adecuada relación con los otros, ya sean agentes internos o externos” (Alles, Martha Alicia 2014, p. 135).

Y es por ello que contar con una área para administrar el talento humano juega un papel importante en todos los ámbitos de la organización, ya que al establecer buenas relaciones interpersonales y adecuadas líneas de comunicación , tanto a nivel interno entre los jefes y colaboradores, con las diferentes áreas o departamentos de la empresa que pueden ser verbales o escritas , así como con

clientes externos; entre las competencias podemos destacar la habilidad de los jefes para saber girar instrucciones claras y precisas y en los colaboradores saber entender para ser receptores de instrucciones.

En MEGATK las instrucciones son giradas verbales o escritas dependiendo de la actividad asignada por el jefe inmediato.

Alles, Marta Alicia (2014) afirma:

Como ya se ha visto en capítulos previos, la comunicación tiene gran relevancia en el valor de marca del área de Recursos Humanos. No obstante, si bien es importante una buena capacidad para transmitir algo en forma clara y oportuna, si ese “algo” que se comunica no se realiza sobre la base de, primero, haber escuchado y comprendido al otro. (p. 136)

CLIMA LABORAL

Factores determinantes en el entorno de toda empresa son los valores, las normas, la historia de una empresa, el ambiente de trabajo que influyen en el estado motivacional del colaborador, y es de hacer notar que el ánimo ya sea este positivo o negativo de los colaboradores se trasmite en la atención al cliente externo, punto que no hay que descuidar en la competitividad de las empresas.

No es fácil para ninguna empresa mantener un buen ambiente de trabajo pero depende del liderazgo, las relaciones interpersonales, la comunicación, la interacción y los incentivos.

También en un buen clima laboral, el colaborador se identifica con la empresa, se empoderan de sus funciones volviéndose más eficaces y en consecuencia con mejores resultados financieros.

Martínez Guillén (2012) afirma: “El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.” (p. 70).

Hay distintas aproximaciones al concepto de clima laboral, aproximaciones, mayoritariamente, que destacan la importancia del clima sobre la motivación y el rendimiento profesional. En las definiciones y enfoques del clima laboral se distinguen dos grandes tendencias:

1. Pone el peso en factores organizacionales –visión más objetiva–. Las características más relevantes son que el clima:

- Es externo al individuo.
- Rodea al individuo, pero es distinto de las percepciones.

- Existe en la realidad organizacional.

2. Pone el peso en factores individuales o psicológicos –visión más subjetiva–. El clima está formado por las percepciones, actitudes e interacciones entre los individuos que integran la organización. (Gan, Federico, and Berbel, Gaspar, 2012)

BENEFICIOS Y COMPENSACIONES

Es una de las estrategias más complejas administrar la compensación y beneficios que reciben los colaboradores, ya que para ellos, la empresa debe cumplir con las exigencias establecidas por ley, y las que se determinen de acuerdo a políticas internas, valorando el desempeño, la antigüedad, la competencia interna y externa, la complejidad de las labores que se realizan y otros aspectos a considerar.

En la empresa MEGATK, adicionalmente a las remuneraciones que por ley corresponden como ser: el sueldo, pago de horas extras, décimo tercer y décimo cuarto mes de salario, vacaciones, se otorgan varios beneficios entre los cuales mencionamos algunos por cómo ser: Entrega de útiles escolares a los hijos de los empleados al inicio de año, un bono de excelencia, celebraciones y paseos anuales, seguro médico privado y en algunos cargos cuentan con subsidio de combustible («MEGATK», 2015).

A continuación un ejemplo de la política para el cálculo de comisiones y bono:

Las comisiones las determinan según precio de venta del producto (Ya sea precio A o Mayorista) y es distinto el porcentaje de los vendedores de calle con los vendedores de tienda.

POLITICA SALARIAL

Rango de Salario:

L. 6,728.07

Bono de Excelencia* (KPI's):

20% sobre sueldo base* (L 1,345.62)

*Sujeto a estandar mínimo de desempeño superior o igual al 75%, según metas de desempeño.

***Bono de Excelencia:**

El bono de excelencia sera el equivalente maximo del 20% de su salario mensual y este podra ser otorgado proporcionalmente según los parametros y pesos, cuando este llegue a un minimo estandar de desempeño. La pondereacion de esos pesos a un maximo del 100% es la siguiente:

- **10% Asistencia, Puntualidad y Presentacion Personal:**

- Un 10% del Bono Excelencia, corresponde a no tener llegadas tarde.
- El colaborador **Mega TK** también deberá portar el correctamente el uniforme completo. (Carnet, Porta Carnet, etc.)
- **10% Evaluación 5's Calidad Total:**
 - Otro 10% del Bono excelencia estará sujeto a la evaluación del desempeño de 5's (Calidad Total) LIMPIEZA de su área de trabajo, ORDEN de su área de trabajo, ORGANIZACIÓN, AUTODISCIPLINA y ESTADARIZACION.
- **80% Desempeño en Indicadores de Desempeño.**
El restante 80% del Bono Excelencia estará regulado por la meta mensual definida por **Gerencia de Ventas, Gerencia Administrativa y Gerencia General Mega TK**, que le es notificado al colaborador en los cinco primeros días del mes a evaluar. (MEGATK, 2015)

Hernández (2014) afirma:

La administración de la compensación es un proceso gerencial clave en la empresa y, como tal, representa un instrumento muy valioso que se utiliza para alinear a la organización, sus integrantes y la cultura de trabajo con la estrategia del negocio. Administrar la compensación exige, por una parte, que tanto la dirección general como los responsables de recursos humanos precisen las intenciones que se persiguen con las decisiones relativas a los sueldos, los incentivos, en caso de que existan. (p. 10)

El Talento Humano además de dar cumplimiento a las funciones para lo cual fue contratado debe mantenerse motivado y de esta manera se desempeñarán con eficiencia, y en consecuencia motiva y fortalece la lealtad hacia la empresa, creándose así un ambiente de confianza con el cual MEGATK pueda ver concretados sus resultados.

Es también una estrategia para disminuir la rotación de personal, mejorar el clima laboral, la eficiencia, productividad, motivación y satisfacción del talento humano, y así la empresa también puede atraer personal más calificado.



Figura 5. Proceso gerencial continuo

Fuente: (Hernández, 2014)

Para Renckly, la responsabilidad primaria de la “Función Compensaciones” es el estudio y análisis de salarios, su revisión y comparación estadística con el mercado. Esto significa para la organización asegurar el pago equitativo a sus empleados, manteniendo a la organización en un nivel de máxima competitividad con respecto al reclutamiento, contratación y retención del personal capacitado. (Alles, Martha Alicia, 2010, p. 184)

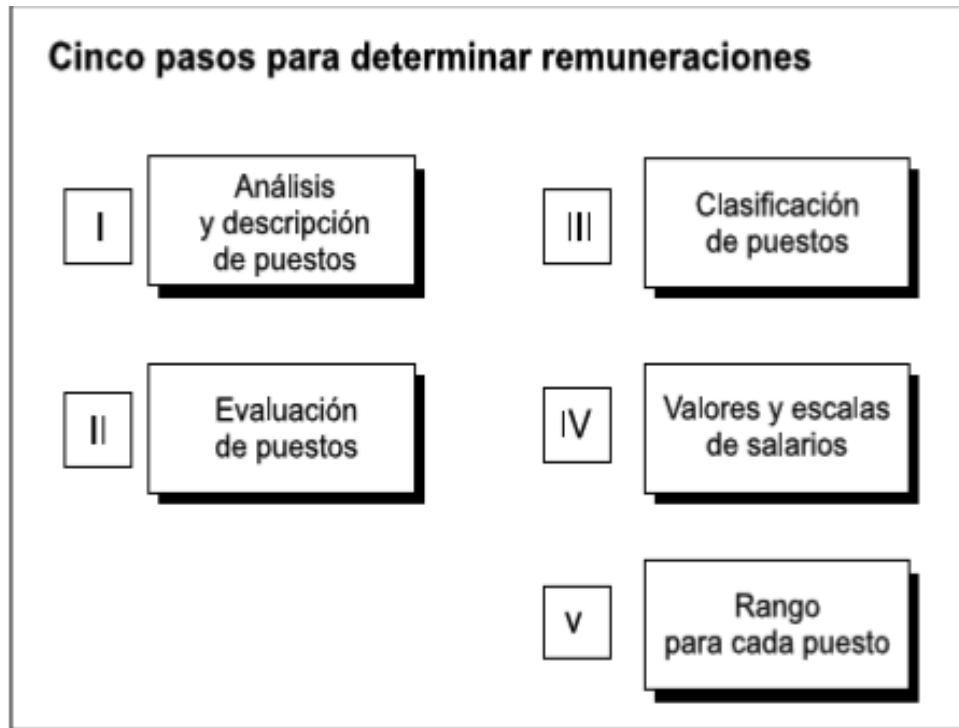


Figura 6. Cinco pasos para determinar remuneraciones

Fuente: (Alles, Martha Alicia, 2010, p. 351)

2.2 TEORÍAS

2.2.1 TEORÍAS DE SUSTENTO

La gestión de Talento Humano tema estudiado por algunos autores que se han convertido en influencia en la administración empresarial, especialmente porque se han enfocado en destacar las cualidades y potencialidades del colaborador y su aporte en el éxito o fracaso en una empresa. En este caso, cabe mencionar a Douglas McGregor, persona influyente que escribió sobre gestión de recursos humanos del tiempo actual en sus teorías X, y teoría Y.

TEORÍA X

Esta creencia basada en el antiguo modelo utilizado por las organizaciones que consiste en: supervisión y control, ya que se asume que el talento humano está orientados al ocio, la mediocridad y que su trabajo se convierte en una obligación o castigo y por eso la organización considera la intimidación y la coacción como un medio de productividad.

TEORÍA Y

En cambio la teoría Y destaca que el talento humano, realiza su trabajo con satisfacción, y que da su mejor esfuerzo por lograr máximos resultados, por exceder las expectativas de la organización; razón por la que las empresas deben fomentar la motivación el crecimiento profesional, personal y la confianza en sus recurso humano (McGregor, 2010).

TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW Y SU ENFOQUE EN LOS RECURSOS HUMANOS.

La motivación que el talento humano en su puesto de trabajo depende de que las empresas tengan en cuenta el concepto de que el ser humano se desenvuelve de acuerdo a necesidades básicas, y de allí que los especialistas en las empresas deben considerar el efecto que este modelo causa en el colaborador, convirtiendo a la organización en un ejemplo de buenas y sana relaciones con sus clientes y proveedores, su notoriedad comercial. Cubiertas las necesidades primarias o fisiológicas del ser humano, con un lugar de trabajo que goza de un buen clima laboral, un empleo con remuneración digna, causa un efecto positivo en las buenas relaciones de trabajo y la salud física y mental de los colaboradores.

La segunda etapa de la pirámide, en la motivación humana, se relaciona con el aspecto personal y profesional. En el ámbito personal recreara una vida social respetable y avalada por sus cualidades personales. Su buen desempeño en las labores encomendadas asegura su desarrollo profesional, alcanzando reconocimiento laboral que fomenta su supervivencia, y progresa hacia su desarrollo personal.

El ser humano para avanzar y alcanzar cada peldaño de la pirámide, depende de sus aptitudes, de sus redes sociales y de la importancia que la empresa da a su esfuerzo profesional.

“Alcanzado con éxito este tramo de la pirámide, conseguiremos que el empleado ascienda al siguiente tramo, el del líder” (Negocios1000, 2012).



Figura 7. Pirámide de Maslow

Fuente: Negocios1000

2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

Para la contratación de un experto en Recursos Humanos es necesario contar con el perfil adecuado para que este realice una eficiente gestión del talento humano, contando con procesos y procedimientos claros, métodos establecidos de reclutamiento, selección y contratación, para atraer a la organización al personal mejor capacitado, retenerlo y prepararlo. Los expertos definen estos conceptos de esta manera:

El reclutamiento: es el conjunto de políticas y acciones destinadas a atraer y añadir talentos a la organización para dotarla de las competencias que necesita para tener éxito (Chiavenato, 2009).

La selección: es un proceso de decisión, con base en datos confiables para añadir talentos y competencias que contribuyan al éxito de la organización a largo plazo (Chiavenato, 2009).

El contrato de trabajo: El contrato de trabajo es un acuerdo entre empresario y trabajador, en virtud del cual este último se obliga a prestar sus servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección y control, percibiendo a cambio una retribución (Otero, López, Leal & Gago, 2013).

El reglamento de trabajo es un instrumento de gestión muy importante para las empresas ya que con este se regulan todas las normas o reglas internas que se establecen en las empresas para el buen funcionamiento de las mismas. La presencia de un reglamento dentro de las organizaciones le permite resolver cualquier conflicto que se presente con los empleados, ya que este contiene normas que sancionan a los empleados por conductas inapropiadas, este reglamento ampara a las empresas en aquellos aspectos que no se contemplan en las leyes, en otras palabras el reglamento interno es una herramienta que sirve de guía a la organización para mantener en orden de la empresa.

Artículo 87 Reglamento de trabajo es el conjunto de normas obligatorias que determinan las condiciones a que deben sujetarse el patrono y sus trabajadores en la prestación del servicio. El reglamento se hará de acuerdo con lo que prevengan los contratos colectivos o, en su defecto, por una comisión mixta de representantes de los trabajadores y del patrón. Para los efectos de este Capítulo no se considera como reglamento de trabajo el cuerpo de reglas de orden técnico y administrativo que directamente formulen las empresas para la ejecución de los trabajos (Congreso Nacional, 1959).

Posicionamiento: Lugar o posición que tiene un nombre en la mente de las personas (Alles, Martha Alicia, 2014).

Capacitación Se entiende por capacitación aquellas actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso –que en la actualidad puede realizarse bajo la modalidad presencial o virtual–, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. Por lo tanto, debe ser una transmisión de conocimientos y habilidades

- organizada;
- planificada;
- Evaluable(Alles, Martha Alicia, 2010)

El entrenamiento es un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos, siempre en relación con la visión y la misión de la empresa, sus objetivos de negocios y los requerimientos de la posición en que la persona se desempeña o se desempeñará. Implica: Transmisión de información.

Desarrollo de habilidades.

Desarrollo o modificación de actitudes.

Desarrollo de conceptos (Alles, Martha Alicia, 2010).

Comunicación: La comunicación es una manera de establecer contactos con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas en busca de una reacción del comunicado que se emite (Porret,Miquel, 2010).

Estrategia. Comprender la estrategia organizacional, para luego llevar adelante planes de acción a fin de que esa estrategia se concrete. Para ello se debe desplegar un “manejo experto” de los temas de Recursos Humanos (Alles, Marta Alicia 2011, p. 29).

Desarrollo del talento. Con el enfoque que se le ha dado al rol y funciones de Recursos Humanos (ganar ganar), el desarrollo del talento de las personas es al mismo tiempo positivo para ellas (aumenta su autoestima, permite su autorrealización) y para la organización (que de esa manera contará con colaboradores altamente calificados, en conocimientos y competencias, en relación con los puestos que ocupan en la actualidad y/o en los que se desempeñarán en el futuro) (Alles, Marta Alicia 2011, p. 29).

Evaluación de desempeño. Las personas esperan que se les diga cómo están haciendo las cosas. Además, un buen sistema de evaluación del desempeño combinado con administración por objetivos será un excelente motivador de los colaboradores. Usualmente se vincula con temas

económicos a través del subsistema que se explica a continuación (Alles, Martha Alicia 2011, p. 30).

Descripción de puestos: es la exposición detallada, estructurada, ordenada y sistemática, según un protocolo dado, del resultado del APT. Esta exposición podrá ser redactada en prosa en forma narrativa o presentada en formatos codificados, según reglas previamente establecidas o de forma mixta, y no tiene que incluir necesariamente la especificación, aunque es común que se acompañe (Fernández Ríos, Manuel, 2007, p. 58).

Compensaciones: Es un elemento vital para mantener y motivar a la fuerza de trabajo. Los empleados deben recibir un salario justo y ser protegidos de riesgos de todo tipo, incluyendo en ese campo la prevención de accidentes y enfermedades profesionales (Velásquez Záldivar & Guzmán, Miguel 2009, p. 4).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En esta sección se aplicaron los métodos, técnicas y procedimientos científicos que explican de forma congruente las variables dependientes e independientes, enfoque, diseño de la investigación, la población objeto de estudio, las fuentes de información interna y externa, o documentos que proporcionaron datos para el análisis, así mismo se describen las situaciones o limitantes en el accesos de la información, de recursos humanos, materiales o financieros.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Tabla 1. Matriz Metodológica

TÍTULO	PROBLEMA	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS		VARIABLES		
			GENERAL	ESPECIFICO	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE	
	MEGATK, no cuenta con un área especializada para el manejo eficiente del Recurso Humano	1. ¿Qué factores limitan el manejo del recurso humano en el Grupo empresarial MEGATK?	Contribuir al fortalecimiento de la Grupo empresarial MEGATK, mediante un departamento de Recursos Humanos, para poder gestionar, evaluar, preparar y motivar al Talento Humano de esta organización.	• Identificar los factores que limitan el manejo del recurso humano en el Grupo empresarial MEGATK.	Estructura organica	CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.	
		2. ¿Cuáles serían las ventajas de contar con un manejo eficiente del recurso humano para el Grupo empresarial MEGATK?		• Analizar los datos obtenidos y determinar las ventajas de crear un área para el eficiente manejo del recurso humano del Grupo empresarial MEGATK.			Planeación Operativa
		3. ¿Qué alternativa sería factible y viable para el manejo eficiente del recurso humano en el Grupo empresarial MEGATK?		• Definir los procesos y políticas que debe de tener el Grupo empresarial MEGATK para el eficiente manejo del recurso humano.			Políticas y procedimientos escritos
				• Proponer la creación de la Unidad de Recursos Humanos para el Grupo empresarial MEGATK.	Comunicación		

3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Tabla 2. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN	INDICADORES
Estructura Orgánica	Es la forma en que están cimentadas y ordenadas las unidades administrativas de una organización, se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la empresa u organización en cuanto a las relaciones entre el o los gerentes y los colaboradores;	Dirección Asesoramiento Línea Apoyo	Comunicación Objetivos Actividades Responsabilidades Toma de decisiones
Planeación Operativa	Consiste en establecer claramente la aplicación del plan estratégico conforme a objetivos específicos. Al igual que el plan estratégico, la planeación operativa debe ser sencilla, fácil de entender para todos los participantes y permitir que se sepan las actividades que se deben realizar y el tiempo de que disponen para completarlas.	Planes Procesos Procedimientos Cronogramas	Presupuestos Productividad Rendimientos Programas Pronosticos Control
Políticas y procedimientos escritos	Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de la administración de negocios, dado que evita a los empleados tener que reinventar la rueda, y proporcionan un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales.	Manuales Perfiles de puestos Procedimientos Planes de capacitación Indicadores de desempeño Índice de rotación de personal	Manuales aprobados Descripción de actividades Reclutamiento, selección e inducción Número de capacitaciones Evaluaciones Promedios de estabilidad laboral Estandares
Comunicación	Es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., se establece una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.	Transmisión Conexión Ideas Información Resultados	Calidad Eficiencia Buenas relaciones interpersonales Comprensión

VARIABLE DEPENDIENTE

Creación de la unidad de recursos humanos.

VARIABLES INDEPENDIENTES

Estructura Orgánica: actualmente en el organigrama del Grupo empresarial MEGATK no se ha incorporado un área especializada en el manejo de Recursos Humanos.

Planeación Operativa: la empresa no cuenta con procedimientos de evaluación del desempeño, planes de capacitación para el personal y planes de incentivos, beneficios y compensaciones.

Políticas y Procedimientos escritos: en la empresa no existe un reglamento interno que riga los deberes y derechos del personal, ni procesos operativos.

Comunicación: la empresa no tiene procedimientos de comunicación escrita que delimite las líneas de responsabilidad tanto de los jefes como del resto del personal y un debido proceso de socialización, con el cual los empleados conozcan los objetivos y metas de la empresa.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODO

En este estudio se utilizó un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo, ya que se consideró que un solo enfoque sería insuficiente para la complejidad del tema de investigación, predominando el enfoque cualitativo ya que el estudio está orientado a describir de forma narrativa los resultados encontrados.

La valoración del método cuantitativo es mayor, pero tiene una menor incidencia en la toma de decisiones, por tal razón, se considera que las entrevistas proyectan resultados de mayor relevancia en las decisiones a nivel gerencial, ya que una de las características de la investigación cualitativa es la paradoja de que aunque muchas veces se estudia a pocas personas, la cantidad de información obtenida es de mayor importancia, es por esto que este estudio tiene mayor predominancia en el enfoque cualitativo (Fernández Núñez, 2006).



Figura 8. Enfoques de Investigación

En el presente estudio se utilizaron varios métodos de investigación que se detallan a continuación:

El método inductivo: con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares a generales, debido a que la recolección de los datos se realizó mediante entrevistas y encuestas, este método parte de casos particulares a generales (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010).

El método deductivo: Este es un método de razonamiento para obtener conclusiones generales para explicaciones particulares.

El método Analítico: este es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando las partes del todo para estudiarlas de forma individual.

El método sintético: Este método integra componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad (Bernal, 2010).

El método descriptivo: El propósito de utilizar este método es describir la situación actual de la empresa para la realización de este estudio (Toro & Parra, 2006).

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de esta investigación es descriptiva, ya que se realiza una revisión de la situación que enfrenta la empresa, es decir, detalla situaciones y eventos del problema objeto de estudio.

Se desarrollo bajo el esquema de no experimental, ya que no se manipulan las variables y se analizó el problema objeto de estudio en su contexto, buscando la solución al mismo. Se partió de la situación actual de la empresa en cuanto al manejo de recursos humanos.

Es transaccional, ya que se recolectó información en cierto período de tiempo, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia.

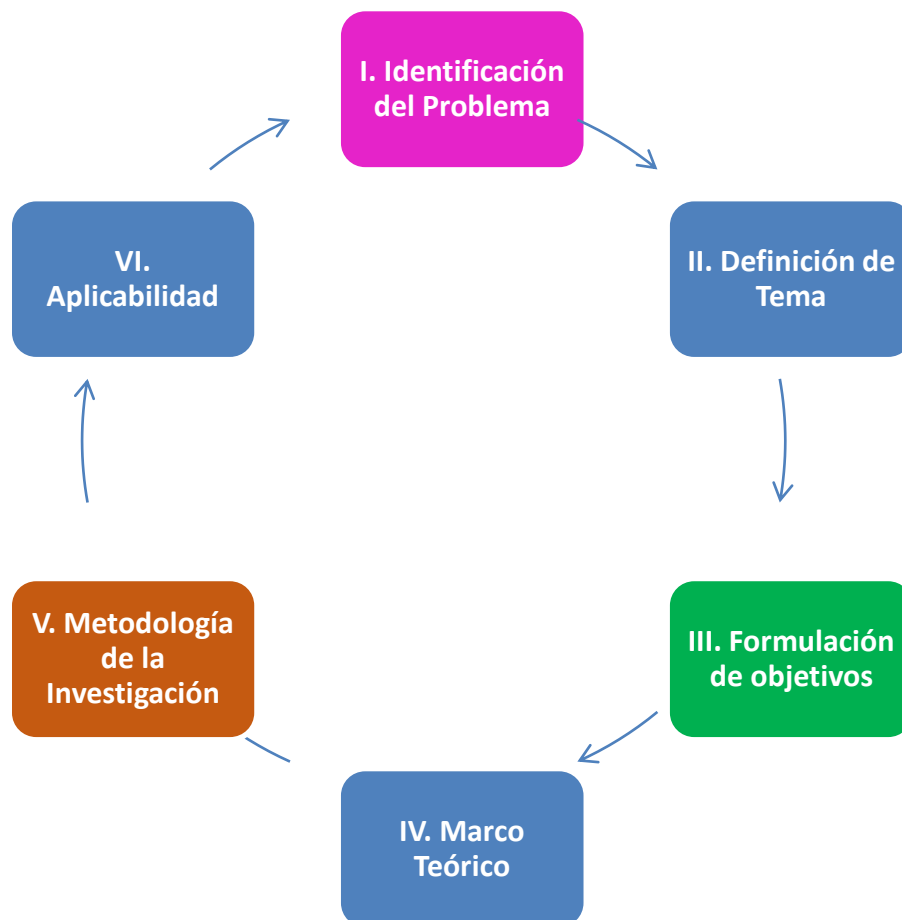


Figura 9. Diseño de la Investigación

3.3.1 POBLACIÓN

La población del Grupo empresarial MEGATK esta conformado por 43 empleados.

3.3.2 MUESTRA

Debido a que la población a estudiar es pequeña, se tomó en su totalidad, dividiendola de la siguiente forma:

Para el enfoque cualitativo nos remitimos al muestreo por experto, entrevistando a 2 personas ya que se requirió la opinión experta de ellos, por ser las personas a cargo de administrar y gestionar el talento humano de esta empresa desde el inicio de sus operaciones.

En el enfoque cuantitativo, la muestra que se estimó conveniente, es la muestra no probabilística o muestra dirigida, ya que el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones (Sampieri et al., 2010).

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis seleccionada para el estudio fue la totalidad de la población, que asciende a un total de 43 miembros de la empresa, conformada por los jefes y colaboradores del Grupo empresarial MEGATK.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

Las entrevistas se aplicaron a la gerencia general, y se recibió el 98% de respuestas, del total de las encuestas aplicadas a los colaboradores.

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, Y PROCEDIMIENTO

De acuerdo a los enfoques utilizados en el presente estudio, se utilizaron diferentes técnicas, con el fin de recolectar toda la información requerida para el desarrollo de esta investigación las cuales se llevaron a cabo de la siguiente manera:

3.4.1 TÉCNICAS

Entrevista Estructurada: se realizó una entrevista a los expertos en el manejo del talento humano del Grupo empresarial, con preguntas estructuradas y abiertas, con el propósito de conocer todos aquellos elementos que han limitado la creación del departamento de Recursos Humanos y la perspectiva deseada por los ejecutivos.

Encuesta: al resto de los colaboradores se les aplicó una encuesta con preguntas cerradas, con el propósito de obtener un panorama clara de la situación de los mismos.

INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado para ambas técnicas fue el cuestionario, en la entrevista se utilizó el cuestionario con preguntas abiertas y para la encuesta se utilizó el cuestionario con preguntas cerradas.

3.4.2 PROCEDIMIENTOS

Las entrevistas se aplicaron a los encargados de la gestión de Recursos Humanos desde el inicio de las operaciones de la empresa y las encuestas se le aplicaron al resto de los colaboradores que son parte de la empresa pero que no tienen poder de decisión.

El desarrollo de la técnica de entrevista se llevo a cabo en las oficinas de MEGATK, ubicada en el redondel de Las Minitas, en la ciudad de Tegucigalpa, el día: Lunes 21 de Agosto del 2015.

Las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa se realizaron a través de la plataforma de Google Drive, la encuesta se elaboró el día martes 25 de Agosto del 2015 y se envió por correo a cada uno de los colaboradores.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

En el presente estudio se utilizaron dos tipos de fuentes: fuentes primarias y secundarias.

3.5.2 FUENTES PRIMARIAS

Consiste en la recolección de información a través de entrevistas y encuestas.

3.5.3 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes de información secundarias utilizadas para el desarrollo de esta investigación fueron: El código de trabajo, libros de texto del área de recursos humanos y artículos de internet.

3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

Las limitantes que se presentaron durante el desarrollo de esta investigación están:

- 1.- Limitada información por parte de la empresa.
- 2.- Limitado conocimiento de la empresa para el manejo de recursos humanos.
- 3.- Limitado tiempo para la realización de todo el proceso de investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Este capítulo permite hacer una descripción resumida de los resultados obtenidos, señalados como los hallazgos más relevantes que se identificaron, mediante la revisión de la información, el análisis de datos obtenidos de fuentes internas y externas de la empresa, y el análisis de gráficos, que nos conducen a diseñar las conclusiones y recomendaciones.

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE LA ENTREVISTA

Entrevistado 1: Licenciado Luis Morán (Gerente General del Grupo empresarial MEGATK)

Entrevistado 2: Licenciada Elisa Rodríguez (Asistente Administrativo)

Pregunta 1. ¿Cuál es a su criterio la importancia de crear un departamento o designar un responsable de los recursos humanos?

Entrevistado 1: El Gerente general comentó que en su empresa uno de los puntos más importantes a resaltar son los planes de remuneración, para lo cual se utiliza el método balanced scorecard (Cuadro de mando integral), debido a la complejidad y al tiempo que le dedica al cálculo de metas, bonificaciones, estrategia central, labor que él realiza el 30 de cada mes, es de ahí que surge la importancia de contar con un especialista en el manejo de estrategias de recursos humanos, ya que sería esta la encargada de gestionar estas tareas, a la vez comentó que esta unidad sería la encargada de capacitar y mantener motivados a los empleados.

Él resalta que al contar con una unidad de recursos humanos, solamente se encargaría de dirigir y supervisar las estrategias y no de ejecutarla, siendo esta ya una tarea exclusiva de la unidad.

Entrevistado 2: La Asistente Administrativo señaló que la importancia de contar con una unidad de recursos humanos, es que esta área se encargaría de establecer los procedimientos adecuados para buscar las personas adecuadas que garanticen un desempeño correcto al fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

Pregunta 2. ¿Por qué considera importante el respaldo de un especialista en el área de recursos humanos?

Entrevistado 1: Él considera la importancia de contratar un especialista, debido a que su enfoque está enmarcado en el cumplimiento de metas organizacionales y para ello requiere que se apliquen los procedimientos adecuados.

Otro punto que él considera relevante, es la estandarización de los procesos en todos los niveles de la estructura organizacional, con el fin de que las empresas que conforman el grupo MEGATK trabajen de forma coordinada, unificada e integrada.

Entrevistado 2: La licenciada justifico la importancia de contar con un especialista en recursos humanos porque es la persona idónea para manejar el personal de la empresa, basándose en sus conocimientos.

Pregunta 3. ¿Cuál es la razón principal por la cual actualmente la empresa no tiene una unidad departamento de Recursos Humanos en la empresa dentro de la estructura?

Entrevistado 1: inicialmente no lo estimo conveniente por el tamaño reducido de la empresa, enfocándose en esta etapa en los resultados financieros o generación de riqueza, lo que los llevo a un crecimiento continuo, identificando en la actualidad la necesidad de darle soporte a la estructura organiza de la empresa.

Entrevistado 2: En este punto el asistente administrativo coincide con la Gerencia General, en que en la empresa no existe una unidad debido a que el tamaño de la entidad era bien pequeña, pero actualmente con el crecimiento que ha tenido la misma, se ha identificado la necesidad de crear una unidad de Recursos Humanos.

Pregunta 4. ¿Qué limitantes ha tenido la empresa respecto al manejo y control de los recursos humanos?

Entrevistado 1: considera que la parte administrativa con la cual coordinan las actividades del personal de la empresa, tiene sobrecarga laboral debido a que adicionalmente a las actividades administrativas (contabilidad, finanza, importaciones, etc), también dedica tiempo a realizar actividades relacionadas al recurso humano de la empresa.

Entrevistado 2: el tiempo limitado, debido a que realiza diversas funciones administrativas, lo que ocasiona que no dedique el suficiente tiempo a realizar actividades exclusivas de recursos humanos, motivo por el cual no se están actualizando los expedientes de los empleados tanto antiguos como los de nuevo ingreso, entre otras.

Pregunta 5. ¿Tiene conocimiento de algún modelo de gestión de RH que le gustaría implementar en su empresa? ¿Cuál?

Entrevistado 1: Desconoce modelos de gestión de recursos humanos, hizo mención de un modelo en gestión de calidad llamado Lean, que aplica para la productividad empresarial y no específicamente para el diseño de estrategias de recursos humanos.

Entrevistado 2: Menciono que no tiene conocimiento de algún modelo de Gestión de Recursos Humanos.

Pregunta 6. ¿De qué manera La empresa da cumplimiento a las obligaciones contenidas en las leyes laborales y de contratación del estado?

Entrevistado 1: La empresa da cumplimiento a las leyes laborales especialmente en el ámbito de remuneraciones a los empleados, explicó que el principal objetivo es lograr compromiso y para lograrlo da un poco más de lo que está establecido en las leyes del estado basándose en el pago del salario mínimo sumándole a esto el pago de bonificaciones e incentivos, generando con esto un buen ambiente de trabajo.

Entrevistado 2: Expreso que básicamente la empresa le da cumplimiento a las leyes laborales otorgando los derechos establecidos en el código de trabajo.

Pregunta 7. ¿Qué procedimientos se incluyen en el actual proceso de reclutamiento y selección del personal?

Entrevistado 1: menciono que ellos se han basado en procedimientos empiricos, referencias, en una ocasión utilizaron los servicios de un psicologo, pero no les dio resultado ya que el personal duraba muy poco en la empresa.

Entrevistado 2: La licenciada comento que el procedimiento a seguir se basa en colocar anuncios en Compu-trabajo, luego se reciben los currículos de las personas según la experiencia solicitada, el jefe de área le realiza una entrevista y finalmente llenan una solicitud y la entregan junto con los documentos básicos requeridos como ser hoja de antecedentes penales, tarjeta de salud, copia del currículo y documentos legales.

Pregunta 8. ¿Qué tipo de contratos elabora la empresa; por hora, temporales y permanentes? ¿Por qué?

Entrevistado 1: El Gerente General que la mayoría de los contratos que maneja la empresa son permanentes y surgen contratos temporales con duración hasta 6 meses para proyectos específicos. Él considera que hay una baja rotación, pero no hay la evidencia de un índice de rotación en la empresa.

Entrevistado 2: Menciona que los contratos que ha elaborado la empresa son dos tipos de contratos temporales que son válidos de dos a seis meses y contratos permanentes.

Pregunta 9. ¿Cuándo se contrata a un empleado, le realizan su respectivo proceso de inducción? Le dan a conocer misión, visión, objetivos, valores, organigrama, perfil de puesto etc.?

Entrevista 1: El Gerente menciono que al personal de nuevo ingreso se les orienta acerca de las funciones a realizar en su puesto de forma verbal y se les da a conocer los servicios como tal que brinda la empresa, no basada en darle a conocer al personal la visión, misión, objetivos, valores y reglamentos internos.

Entrevista 2: Nos comentó que al iniciar las relaciones laborales con la empresa, a los empleados se les muestra un manual donde contiene información básica de los productos y servicios que ofrece

la empresa, en cuanto a los perfiles de puestos la empresa no cuenta como tal con un manual, existen algunos descriptores de puestos, pero estos no se les ha dado a conocer a los empleados.

Pregunta 10. ¿Tiene un sistema de evaluación de desempeño?

Entrevistado 1: El Gerente General nos expresó que él tiene el peso de evaluar a todos los empleados del grupo y que lo hace a través de metas que él ha establecido, que se dividen en: metas o funciones ordinarias, funciones extraordinarias, es decir las funciones que no realiza normalmente, trabajo en equipo, que son actividades que realizan con otros compañeros de trabajo, las 5 s y un aspecto de actitud en la empresa, relacionado a la presentación personal, puntualidad, entre otros. Es de esta manera que se establecen las metas y se otorgan los bonos mensualmente a cada empleado, de estas bonificaciones mensuales, saca un promedio y con este se evalúan tres aspectos que para él son muy importantes: el crecimiento que ha tenido la empresa durante ese año, el crecimiento que haya tenido el colaborador y la inflación; según ese promedio de bonificaciones se le asigna a los empleados el aumento de salario para el siguiente año.

Entrevistado 2: La licenciada nos comentó que la empresa no cuenta con un sistema de evaluación de desempeño, señaló que se manejan metas y que a través de estas los empleados obtienen bonificaciones, pero que es el gerente general quien maneja todo lo relacionado a este tema.

Pregunta 11. ¿Conoce su competencia directa e indirecta?

Tanto el entrevistado 1 como la entrevistada 2, nos hicieron mención que si tenían conocimiento acerca de la competencia de la empresa, tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

4.2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE LA ENCUESTA

Siendo los colaboradores de la empresa el principal activo de la misma, es de gran importancia conocer su opinión y para esto se les aplicó una encuesta en línea, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta 1:



Figura 10. Existencia de la unidad de recursos humanos

El 79.07% expresó que no existe una unidad de recursos humanos, porque reconocen que la persona que realiza estas labores no es especializada en este campo; y que a pesar de esta limitación de no ser una experta ejerce algunas labores relacionadas con la elaboración de planillas, realiza tramites de los empleados, lleva el control y manejo de las normas de personal.

Sin embargo la empresa no cuenta en su estructura organizacional con esta área y el profesional que reúna las competencias requeridas.

El 20.93% del personal contestó que si existe una unidad de recursos humanos en la empresa, ya que consideran que la persona que actualmenete ejerce estas labores es la indicada.

Toda empresa que busca la competitividad en su entorno comercial debe realizar cambios estructurales a fin de atraer el mejor talento y esto se logra mediante el apoyo y uso de técnicas gestionadas a través de una area especializada en recursos humanos.

Pregunta 2.

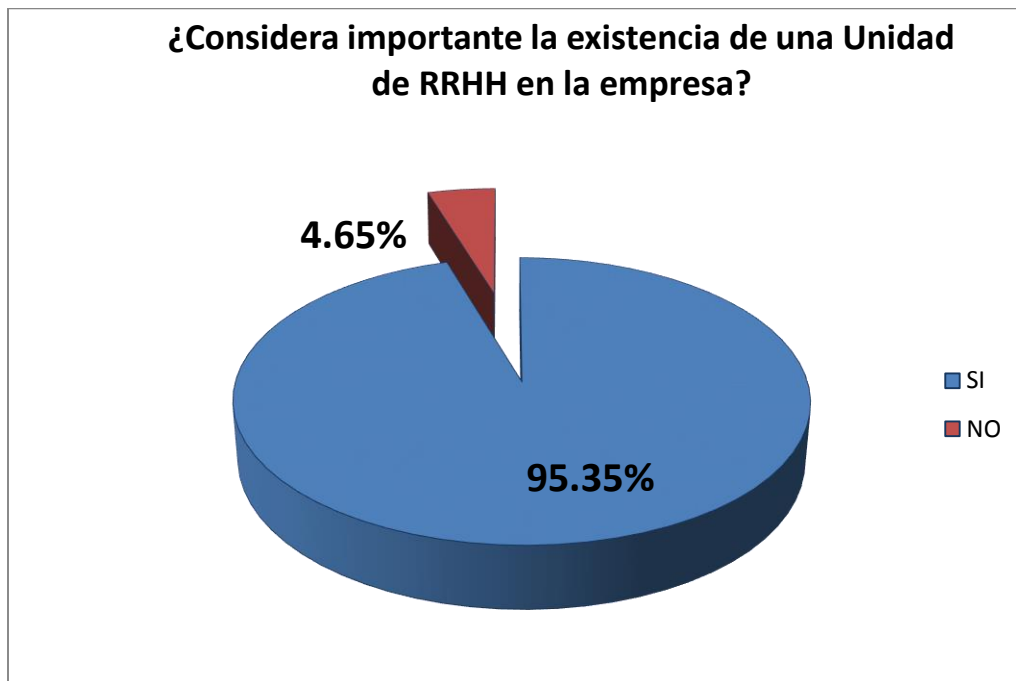


Figura 11. Importancia de la Unidad de recursos humanos

El 95.35% Si considera importante la existencia de una Unidad de Recursos Humanos, para agilizar los tramites, el control del personal y manejo de las normas, lo cual es un dato que tiene gran significado para la toma de decisiones en la empresa; ya que define a futuro el eficiente manejo del recurso humano. Por lo anterior la mayoría de los empleados de esta empresa consideran importante una buena administración, control y manejo de recursos humanos.

Solamente el 4.65% del personal encuestado no considera importante la existencia de una Unidad de Recursos Humanos, debido a que la empresa cuenta con una persona del área administrativa que realiza estas labores.

Crear una unidad especializada en recursos humanos, coordinada por un especialista, integrarla en la estructura orgánica e implementar un modelo actual, ayudara al grupo empresarial Megatk a mejorar la gestión del talento humano.

Pregunta 3.

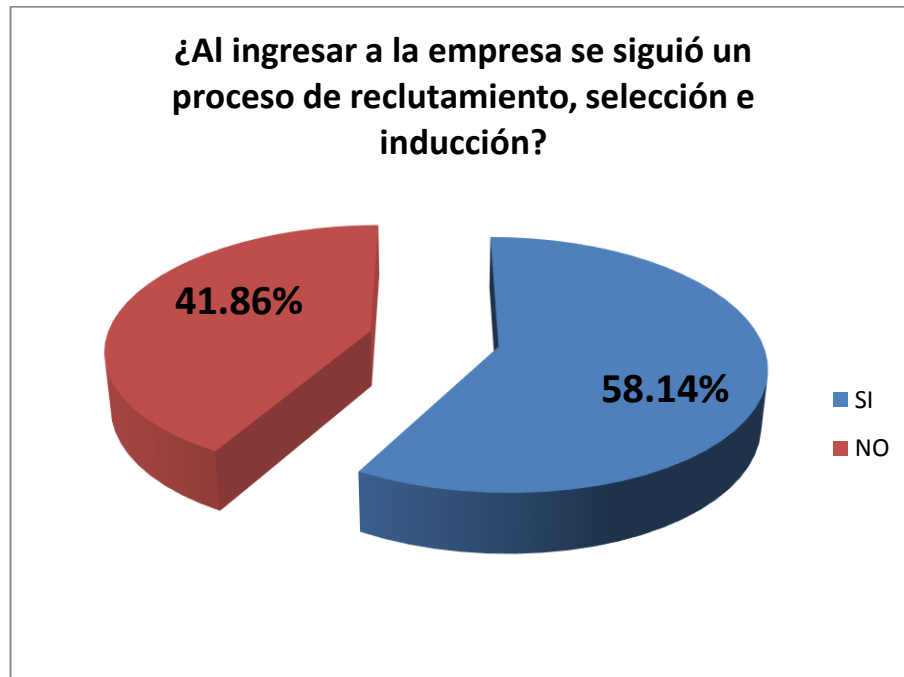


Figura 12. Seguimiento de procesos de reclutamiento, selección e inducción.

El 58.14% del personal señaló que previo a su ingreso en la empresa, siguió un proceso de reclutamiento, selección e inducción, es importante señalar que los empleados consideran procesos a las directrices que reciben, directamente relacionadas a las labores que van a desempeñar dentro de la empresa, sin embargo en este proceso no se les da a conocer: objetivos, visión, misión, valores y otras políticas internas.

El 41.86% de los empleados de la empresa expresaron que no siguieron un proceso Sistemático de reclutamiento, selección e inducción, se les instruyo unicamente acerca de sus actividades en el puesto de trabajo e información general de la empresa.

Estas respuestas demuestran que la empresa debe fortalecer sus métodos a fin de que el nuevo ingresado a la empresa siga un adecuado proceso y así evitar errores en la contratación que puedan generar mayores costos para la empresa.

Pregunta 4.



Figura 13. Actividades de integración y socialización del personal

El 93.02% del personal comento que la empresa realiza actividades en áreas sociales o parques recreativos, dinamicas grupales para fortalecimiento de valores, fiestas navideñas y otras.

El 6.98% de encuestados comento que en la empresa no se realizan habitualmente actividades para la integración y socialización entre todos los miembros de la organización.

Debido a que el mayor porcentaje de colaboradores afirman que la empresa regularmente dedica tiempo para realizar actividades de integración y socialización, denota que la gerencia se preocupa por fomentar el compañerismo y un mejoramiento en el clima laboral.

Pregunta 5.

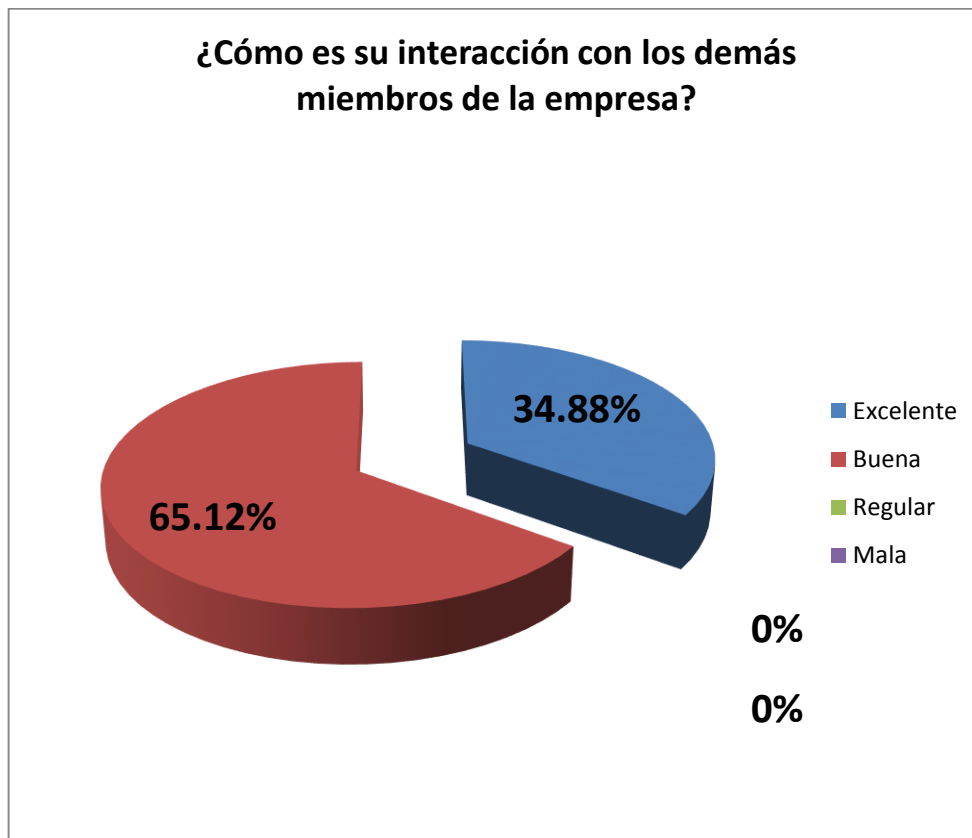


Figura 14. Interacción entre los miembros de la empresa

El 65.12% comentó que existe una buena interacción con los compañeros de trabajo, reflejando que la organización cuenta con un buen clima laboral, ya que la empresa se preocupa por el fortalecimiento de las buenas relaciones entre los miembros de la empresa.

El 34.88% considera que la interrelación con los demás miembros de la empresa es excelente, un porcentaje importante que muestra que tiene un buen ambiente de trabajo.

Es importante resaltar que no hubo respuestas en las categorías de regular y malo, lo que demuestra que la máxima autoridad de la empresa realiza esfuerzos coordinados por mantener un aceptable clima laboral y espíritu de compañerismo entre sus colaboradores.

Pregunta 6.

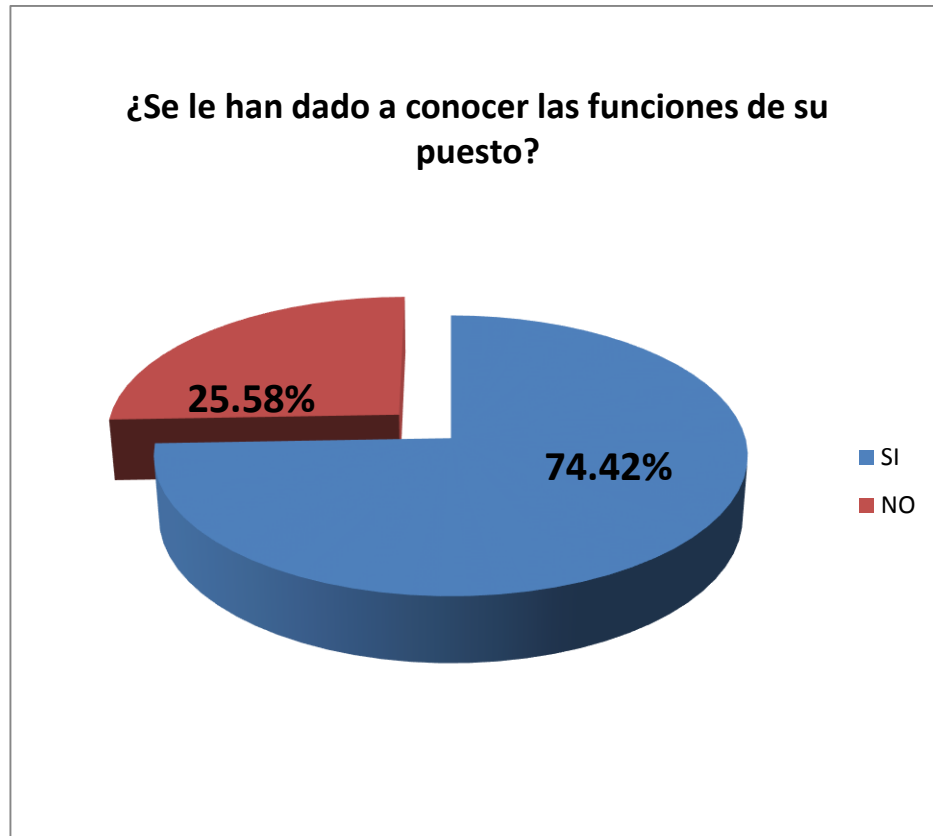


Figura 15. Conocimiento de las funciones del puesto.

El 74.42% de encuestados afirma que si se le da a conocer las funciones de su puesto pero estas se realizan de forma verbal. Lo que significa que la empresa no cuenta con procedimientos escritos para dar a conocer a sus colaboradores las funciones de sus puestos, siendo el jefe inmediato el encargado de explicar las funciones del puesto a cada colaborador, haciéndose esto de forma verbal.

El 25.58% señala que no se le dan a conocer en forma clara o por escrito las funciones que deberán desempeñar.

Las funciones del puesto al nuevo contratado se dan a conocer mediante explicaciones verbales de su jefe inmediato, esto denota la falta de manuales de procesos, descriptores de puestos, y otros reglamentos internos, siendo estas normas fundamentos que facilitan al nuevo colaborador tener un conocimiento mas claro de sus responsabilidades y asignación de trabajo.

Pregunta7.

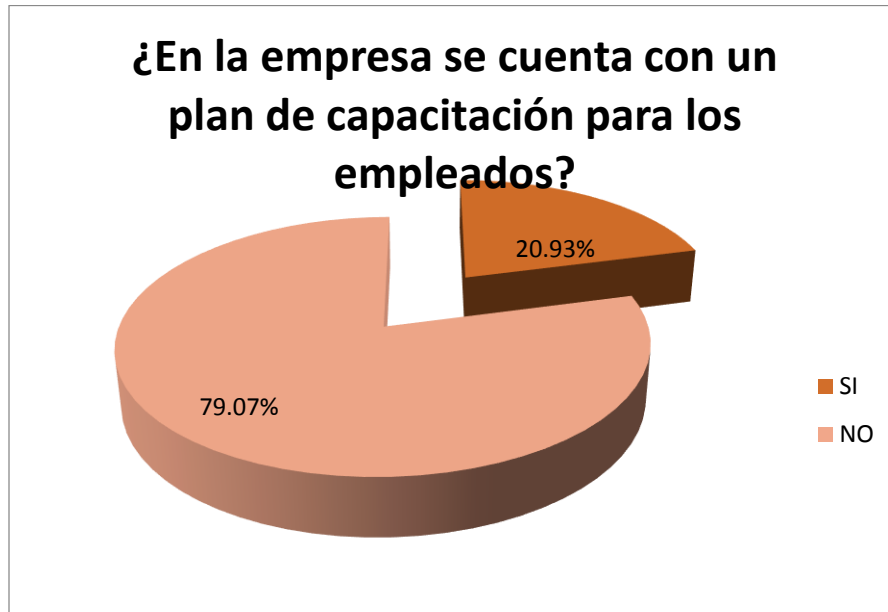


Figura 16. Plan de capacitación de los empleados

El 79.07% del personal expresó que no reciben ningun tipo de capacitación o entrenamiento, en temas relacionados con las funciones que realiza. La falta de capacitación desmotiva y desactualiza el conocimientos de los colaboradores.

El 20.93% indican que reciben capacitación, este porcentaje de respuestas se encuentra segmentado en el personal técnico y de ventas de la empresa.

Lo que significa que la empresa dentro de sus programas organizacionales, no cuenta con un plan de entrenamiento y capacitaciones para actualizar y motivar a su personal en el desempeño de sus funciones y de esta manera mantenerlos preparados ante los constantes cambios que surgen en el mercado para ser más productivos,.

La empresa se ha limitado únicamente a fortalecer y capacitar el área técnica y de ventas, es importante resaltar que estas áreas conforman una columna importante en el crecimiento económico, pero la actualización de conocimiento y la preparación debe impartirse a todos los colaboradores como un solo equipo de trabajo.

Pregunta8.

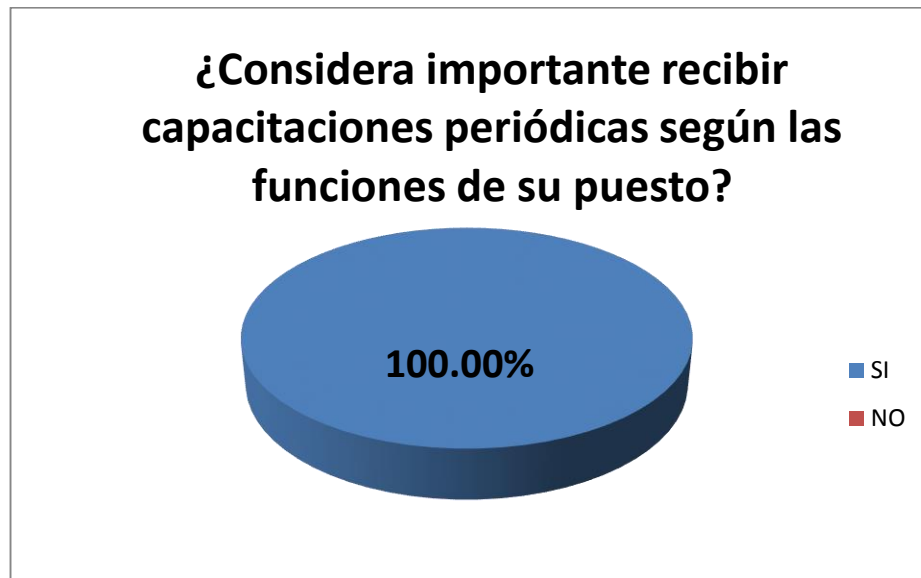


Figura 17. Importancia de las capacitaciones en la empresa.

El 100% de los colaboradores considera importante recibir capacitaciones periódicas ya que actualizar sus conocimientos y destrezas, los motiva para mantenerse más productivos, y de esta manera estar preparados ante los constantes cambios que surgen en el mercado competitivo.

Pregunta 9.

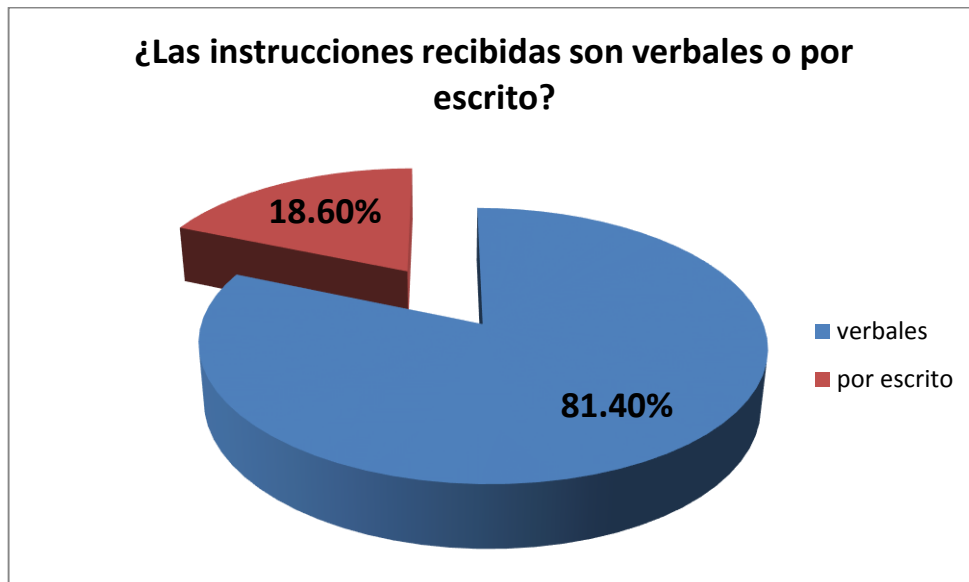


Figura 18. Instrucciones recibidas dentro de la empresa (verbal o escrita).

El 81.40% indicaron que toda instrucción que reciben se hace de forma verbal, lo que demuestra que la empresa debe fortalecer los controles internos mediante instrucciones escritas, de acuerdo a las responsabilidades de cada puesto, y así considerar la importancia de la elaboración y aplicación a manuales y normas escritas para cumplir con instrucciones a cabalidad y de forma más eficiente en las tareas que se asignan.

El 18.60% comentaron que las instrucciones que reciben se hacen por escrito y que las reciben de su jefe inmediato.

Lo anteriormente descrito revela que no hay uniformidad y consistencia en todo los niveles de la organización, en su forma de asignar tareas e instrucciones a los colaboradores.

Pregunta 10.

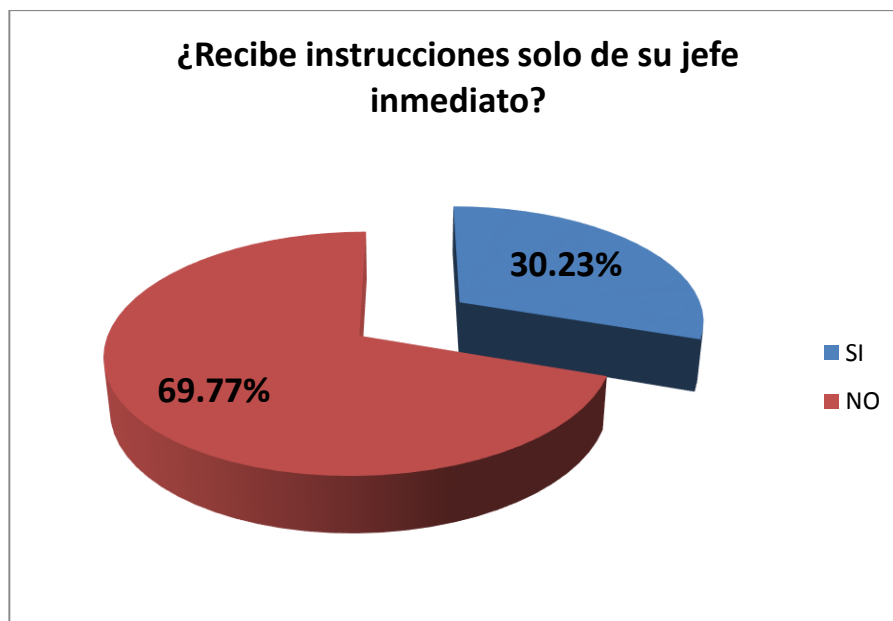


Figura 19. Instrucciones del jefe inmediato

El 69.77% del personal señaló que solamente de su jefe inmediato recibe instrucciones, esto nos indica la importancia de mantener claramente definidas las líneas de autoridad de acuerdo a la estructura organizacional.

El 30.23% comentó que adicionalmente a las instrucciones de su jefe inmediato reciben instrucciones de la gerencia general, consideran que esto es un efecto del diseño organizacional de la empresa, debido a que la toma de decisiones se encuentra centralizada.

Una organización centralizada limita la responsabilidad de reportar los resultados, solamente por parte de cada jefatura, por lo tanto debe haber una cadena de mando claramente establecida de forma vertical en todos los niveles.

4.3 FACTORES CRÍTICOS DE RIESGO (FODA)

Se llevo a cabo el análisis de los factores internos y externos que pueden incidir de manera positiva o negativa en la rentabilidad, identificandose fortalezas y debilidades que ocurren a lo interno de la empresa y posibles oportunidades y amenazas a las cuales se podría enfrentar en su entorno externo.

Es importante para MEGATK, realizar este diagnóstico con el fin de preparar su plan de mejoras y su implementación y de esta manera ejercer una constante supervisión en los procesos de mejora continua.

ANÁLISIS FODA

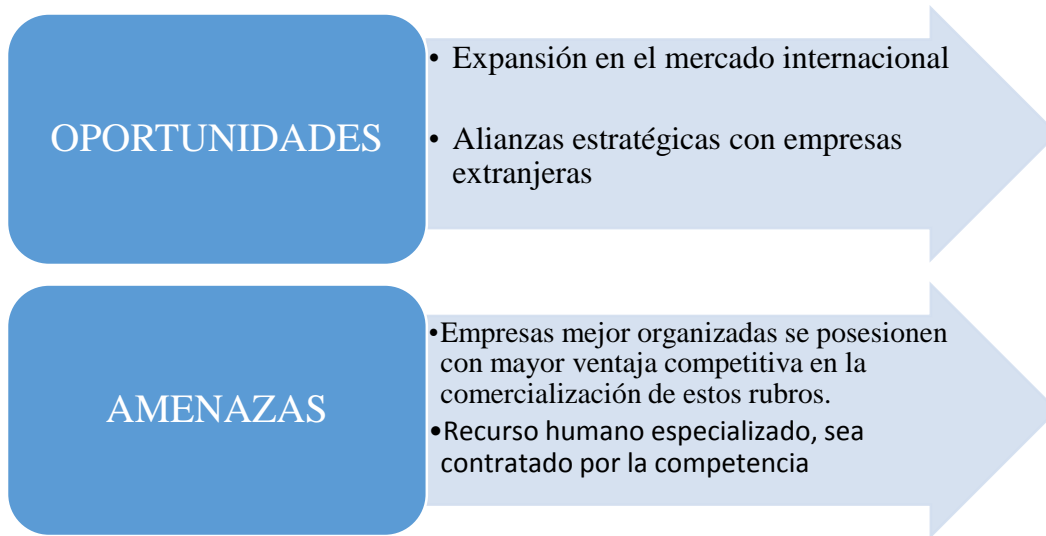
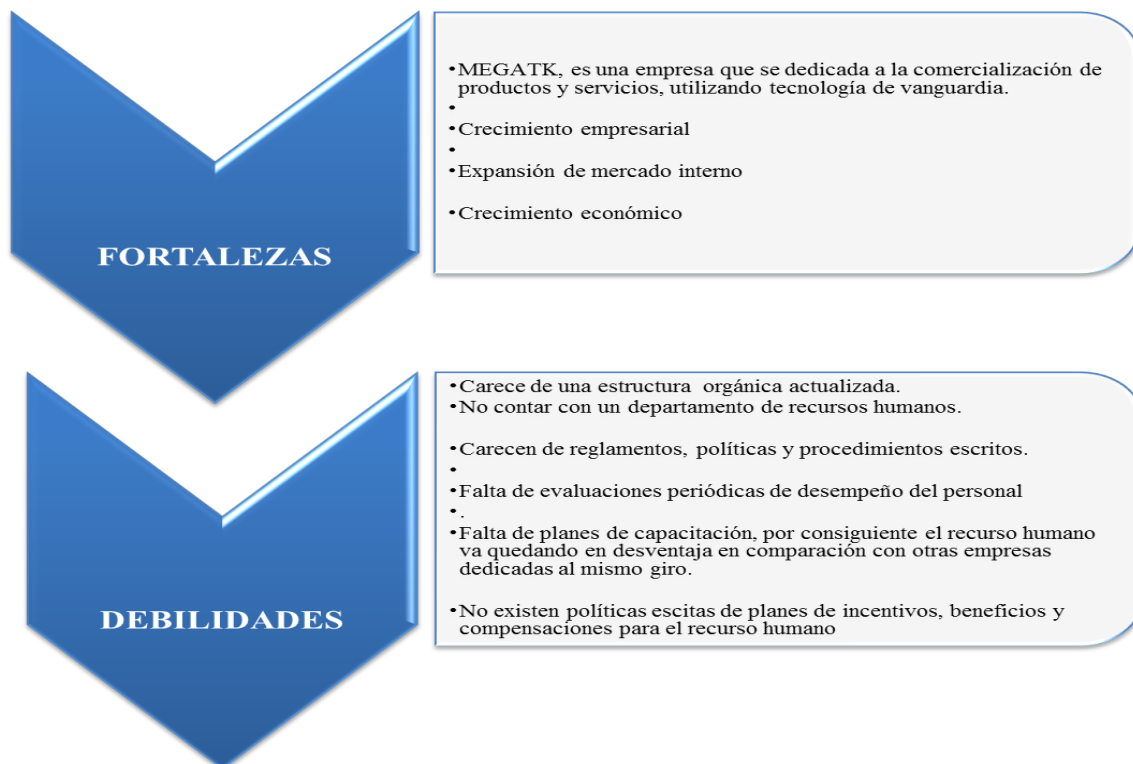


Figura 20. FODA (Factores internos y externos)



FODA (Factores internos y externos) continuación de la figura 20

FO= Fortalezas internas con oportunidades externas

DO=Debilidades internas con oportunidades externas

FA= Fortalezas internas con amenazas externas

DA= Debilidades internas con amenazas externas

Tabla 3. Matriz de Estrategia FODA

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Conservar buenas líneas de crédito para mejorar las relaciones comerciales con los proveedores y mantener una buena imagen corporativa tanto en el mercado nacional como el internacional.	Mantener alianzas con empresas en el extranjero para que capaciten y entrenen a los colaboradores de la empresa, con el fin de actualizar sus conocimientos y desarrollar las competencias, habilidades y talentos con el propósito de hacer la empresa más competitiva.
Innovar los productos y servicios con el fin que la empresa este a la vanguardia en las distintas líneas comerciales que distribuye.	Establecer procedimientos para la venta de sus productos y servicios así como los pagos realizados por los clientes extranjeros haciendo uso del comercio electrónico y así agilizar estas gestiones ahorrándose tiempo y costos.
Beneficiarse de la imagen corporativa y la credibilidad de la empresa para lograr la distribución exclusiva de productos y servicios innovadores para lograr mayor solidez en el mercado nacional y centroamericano.	Investigar la posibilidad que tiene el Grupo empresarial MEGATK de ingresar a otros mercados extranjeros.
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Realizar campañas publicitarias en los distintos medios de comunicación y redes sociales, con el fin de posicionar la empresa tanto a nivel nacional como centroamericano.	Crear la Unidad de recursos humanos para planificar, organizar y desarrollar herramientas administrativas que eficiente la gestión del talento humano y mejorar la productividad de los empleados.
Realizar patrocinios en el diseño y creación de aplicaciones y productos tecnológicos como una actividad de responsabilidad social empresarial.	Diseñar políticas, normas y procedimientos para que la empresa gestione de forma eficiente organizada y metódica el talento humano de la empresa.
Mantener un buen clima laboral y excelentes compensación salarial con el objeto que MEGATK ofrezca mejores beneficios que la competencia y con esto lograr que la empresa sea más atractiva para contar con profesionales calificados.	Buscar modelos de gestión de recursos humanos con el fin de atraer, mantener, capacitar y motivar a personal especializado y evitar la migración de empleados a la competencia.

4.4 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL



Figura 21. Diagrama de Ishikawa de MEGATK

En el desarrollo de este estudio se ha planteado una lluvia de ideas que ha logrado identificar las causas y efecto potencial, como una herramienta que permita mejoras en la calidad de la gestión y administración del talento humano de la organización, toda decisión que se tome para realizar cambio institucionales , relacionados siempre con dar un valor agregado en la calidad de servicios al cliente interno y externo, reducir costos e incrementar la rentabilidad de la organización en correlación con las categorías principales como ser: Métodos, Medio Ambiente , Mano de Obra y Maquinaria, expuestos en un diagrama de Ishikawa, causa y Efecto.

4.4.1 MEDICIÓN

- Evaluación periódica de desempeño: Evaluar el desempeño con el que los colaboradores realizan sus labores.
- Índice de rotación de personal: Evaluar la permanencia del personal en la institución.
- Información o base de datos del personal.

4.4.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (MÉTODOS)

- Empoderamiento con objetivos, visión, misión y valores: Cada colaborador se vuelva participe del éxito empresarial aportando para ello sus habilidades y talentos.
- Estructura orgánica actualizada: Adaptada y ajustada a los continuos cambios.
- Cumplimiento de metas.

4.4.3 POLÍTICAS (MÉTODOS)

- Políticas de reclutamiento, selección e inducción: importantes para la aplicación de pruebas científicas en la elección de un potencial empleado.

- Perfiles de puestos actualizados: el objetivo es que cada colaborador conozca a cabalidad sus funciones en el puesto asignado.
- Procesos definidos: Para llevar a cabo una metodología continua en todas las actividades.
- Manuales, políticas y reglamentos socializados: Documentos que sirven de guía para la aplicación de derechos, deberes y obligaciones del empleado y patrono.
- Estandarización de documentos y formularios: Realizar todas las gestiones de forma coordinada en todos los niveles.

4.4.4 CULTURA ORGANIZACIONAL (MEDIO AMBIENTE)

- Comunicación efectiva: debe existir una adecuada información en todos los niveles jerárquicos de la organización, para promover un buen clima laboral.
- Motivación: el personal motivado realiza con diligencia y eficiencia sus funciones, dándole un valor agregado a sus actividades.
- Compromiso: el colaborador se siente voluntariamente motivado a dar el mejor esfuerzo para la organización.
- Trabajo en equipo: Consiste en realizar un esfuerzo común para alcanzar las metas y objetivos institucionales.
- Coordinación en todos los niveles: el objetivo es que todas las actividades se lleven a cabo de forma metódica y secuencial para realizar las actividades en común.

4.4.5 TALENTO HUMANO (MANO DE OBRA)

- Habilidades y destrezas: Conocer y desarrollar las competencias de los colaboradores.

- Personal capacitado: A mayor conocimiento mejor productividad.
- Nivel educativo: Un mayor nivel académico le proporciona al colaborador un mejor desenvolvimiento y conocimiento en las funciones de su puesto.

4.4.6 TECNOLOGÍA (MAQUINARIA)

- Uso adecuado en el manejo de equipo y herramientas de trabajo.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se establecieron las conclusiones y recomendaciones, con el propósito de apoyar la gerencia general de la empresa en la toma de decisiones, para dar respuesta a los objetivos y preguntas planteadas en la problemática investigada.

5.1 CONCLUSIONES

1. La falta de tiempo debido a la sobrecarga laboral que existe actualmente en la empresa a causa de no contar con una unidad de recursos humanos que eficiente el manejo del talento humano de la empresa es la principal limitante del Grupo empresarial MEGATK.
2. La gerencia general de MEGATK, ha reconocido el papel que juega el talento humano en su empresa, por ello, busca la mejora continua a través de planificar, coordinar y desarrollar una área que le permita, utilizar los procedimientos adecuados para atraer y retener al mejor equipo de colaboradores.
3. De acuerdo a las respuestas de las encuestas aplicadas a los colaboradores de MEGATK, se puede notar la falta de instrumentos especializados en gestión de talento humano, la falta de mejores líneas de comunicación y otros instrumentos de planeación eficaz.
4. La mayoría de las instrucciones que reciben los colaboradores del Grupo empresarial se realizan de forma verbal.
5. Es importante resaltar que los colaboradores perciben un agradable ambiente laboral para trabajar.
6. Una organización asegura su éxito cuando el talento humano desarrolla sus capacidades, creatividad, empeño, esfuerzo y motivación, este se convierte en uno de los pilares más importantes, para que una compañía alcance una posición de relevancia.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Implementar la propuesta de la creación de una Unidad de gestión del talento humano del Grupo empresarial MEGATK, con el fin de resolver el problema que existe actualmente, ocasionado por no contar dentro de la estructura organizacional con un área especializada en el manejo del recurso humano de la empresa
2. Que se lleve a cabo la propuesta planteada (Aplicabilidad), ya que con esta la empresa tendría herramientas administrativas que les sirvan de apoyo para gestionar de forma eficiente el talento humano de la empresa y lograr atraer el personal mejor calificado del mercado.
3. Definir el tipo de instrumentos más convenientes como ser; reglamentos, políticas y procesos para cumplir los objetivos institucionales.
4. Que el Grupo empresarial considere la importancia de elaborar y aplicar reglamentos y normas escritas para cumplir con instrucciones a cabalidad y de forma más eficiente en las tareas que sean asignadas a los colaboradores.
5. Se sugiere a la empresa MEGATK, apegarse a lo establecido al régimen del INFOP, ya que esta institución tiene por objetivo contribuir al aumento de la productividad nacional y al desarrollo económico y social del país mediante la capacitación de los miembros de las empresas aportantes.
6. Convertir a MEGATK en una de las empresas más cotizadas en el mercado laboral, en donde el talento humano más calificado profesionalmente desee laborar, por su buen clima organizacional, crecimiento, desarrollo profesional y una remuneración digna.
7. Identificar un modelo de gestión del talento humano, que se adecue al tipo de operaciones comerciales que realiza la empresa.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En este capítulo se detalla la propuesta en la que se incluye algunos productos diseñados para su implantación conforme a un crónograma o plan de acción , en el corto plazo, que ayude a la eficiente gestión del talento humano de la organización.

6.1 CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS EN EL GRUPO EMPRESARIAL MEGATK.

6.2 INTRODUCCIÓN

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

6.3.1 FUNCIONES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

6.3.2 DESCRIPTOR Y PERFIL DE PUESTOS DEL ENCARGADO DE DIRIGIR LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

6.3.3 MANUAL DE DESCRIPTORES Y PERFILES DE PUESTOS

6.3.4 MANUAL DE PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN

6.4 PRESUPUESTO

6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

6.2 INTRODUCCIÓN

La propuesta se presenta con el animo de fortalecer el área de recursos humanos de la empresa MEGATK, resolver el problema planteado inicialmente y potenciar el manejo del talento humano de la empresa en la gestión, evaluación, preparación y motivación a los colaboradores de esta organización.

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

6.3.1 FUNCIONES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

GENERALIDADES

La unidad de recursos humanos juega un papel fundamental, su principal función es eficientar la gestión del talento humano de la empresa, ya que este es el principal activo de las mismas, esta unidad se encarga de mantener motivados a los colaboradores para que alcancen las metas de la organización.

Dentro de los objetivos principales de la unidad de recursos humanos se puede mencionar, atraer a personal capacitado que haga crecer la empresa, esta unidad debe planificar anticipadamente la necesidad de talento humano que se presente en la empresa, con el fin de contratar o en su caso rotar a la persona apta para que cubra esa necesidad que surja. Una vez que se elige el candidato idóneo, se le realizará un proceso de inducción, en el que se le acompañara en los primeros días laborales, esta tiene como objetivo incorporarlos dentro de la empresa y que se sientan identificados con la visión, misión, objetivos y valores de la organización y en el caso del personal antiguo se realiza una reinducción en caso que haya una nueva metodología dentro de la empresa.

Esta unidad tiene que estar siempre actualizada, ya que se presentan constantes cambios en el mercado y en estos casos se requiere una formación adicional para que los empleados desempeñen mejor sus funciones, a la vez, debe fomentar un buen clima laboral, ya que de este dependen la buena productividad y satisfacción de los empleados, reducir conflictos, atraer y retener a los empleados y reducir ausentismo.

Las principales funciones que tendrá la Unidad de Recursos Humanos del Grupo empresarial MEGATK será:

- 1) Establecer procesos de reclutamiento, selección y contratación con el objetivo de atraer personal capacitado a la empresa.
- 2) Elaborar y mantener actualizados los descriptores de puestos de la estructura orgánica de la empresa.
- 3) Establecer y coordinar sistemas de evaluación del desempeño para los empleados con el fin de eficientar la productividad en sus labores.
- 4) Establecer y coordinar un plan de capacitaciones.

- 5) Preparación de eventos y actividades motivacionales y festivas para los colaboradores.
- 6) Supervisar y darle seguimiento al personal nuevo durante los primeros 6 meses por parte de sus jefes inmediatos para que estos realicen ajustes en su entrenamiento del personal.
- 7) Atender a los colaboradores en todas las necesidades.
- 8) Elaborar expedientes y base de datos de los empleados, con el fin de contar con un historial del mismo dentro de la organización, los mismos se revisarán y se actualizarán cada año.
- 9) De ser necesario proponer la subcontratación u outsourcing, para eficientar la toma de decisiones de la empresa en algún proceso relacionado con el manejo del recurso humano.

6.3.2 DESCRIPTOR Y PERFIL DE PUESTOS DEL ENCARGADO DE DIRIGIR LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPTOR DE PUESTO

Tabla 4. Descriptor de puestos de Recursos Humanos

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Jefe de Recursos Humanos	
Jefe Inmediato: Gerente General	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

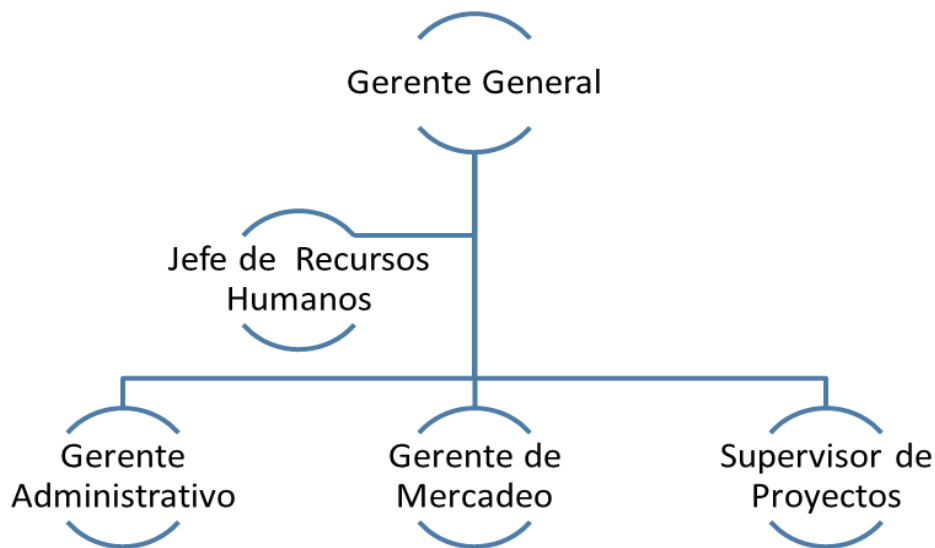


Figura 22. Ubicación de la Unidad de recursos humanos en la estructura orgánica

OBJETIVO DEL PUESTO: Será encargado de coordinar, supervisar y planificar todas las actividades relacionadas al talento humano de la empresa, atraer personal altamente calificado, mantener motivado a los colaboradores y desarrollar el talento humano de la empresa; a través de sistemas de gestión de Recursos Humanos, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, que protejan a la empresa y al colaborador.

ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de Recursos Humanos.
- Fomentar la cultura de higiene y presentación personal dentro de la empresa.
- Mantener el orden y la disciplina de los colaboradores dentro de la empresa.
- Realizar un reporte al Gerente General sobre la gestión de unidad durante la semana.
- Coordinar reuniones de las distintas gerencias de la organización.
- Revisar y autorizar planillas para el respectivo pago de los colaboradores.
- Celebración de los cumpleaños del mes y preparación del empleado del mes.
- Fomentar las buenas relaciones internas y mantener un buen clima laboral a través de eventos culturales, deportivos y recreativos.

- Recomendar al Gerente General la contratación de un nuevo empleado, después de haber sometido a los aspirantes a los diferentes procesos de reclutamiento y selección.
- Autorización de permisos de jefes y gerentes en ausencia del Gerente General.
- Autorización de permisos, vacaciones, pases de salida, incapacidades, traslados, sanciones y constancias a los colaboradores de la empresa.
- Gestionar y programar las vacaciones y su pago respectivo.
- Autorizar nuevos descriptores y perfiles de puestos en las diferentes áreas de la empresa.
- Planificar evaluaciones de desempeño y las respectivas capacitaciones de los colaboradores con el fin de que estos desempeñen eficientemente sus funciones.
- Diseñar instrumentos para el control y aplicación de medidas disciplinarias para los empleados de la empresa, con el objetivo de cumplir con el reglamento interno y fomentar un ambiente de disciplina y respeto.
- Realizar audiencias de descargo.
- Elaborar un presupuesto anual de Recursos Humanos y someterlo a aprobación.

*y cualquier otra tarea que se le asigne y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

PERFIL DEL PUESTO

Formación Académica: Licenciados de las carreras de Administración de Empresas, Psicología o Ciencias Jurídicas o Sociales.

Estado Civil: Indiferente

Edad: 35-40 años

Sexo: Indiferente

Experiencia: mínimo 3 años en puestos de Recursos Humanos con experiencia en el manejo de personal

Habilidades Especiales: El encargado de administrar la unidad de recursos humanos del Grupo empresarial MEGATK, debe cumplir con varias habilidades o competencias necesarias para dirigir a los colaboradores:

- **Conocimiento de las leyes y reglamentos**
- **Liderazgo:** tener capacidad para influir en los colaboradores.
- **Habilidad para Comunicarse:** en todas sus expresiones ya sea oral o escrita, individual o grupal.
- **Confiabilidad:** es una competencia que permitirá a los colaboradores dejarse llevar o liderar por el jefe de la unidad.
- **Capacidad de negociar y manejar conflictos:** debe saber plantear soluciones y resolver problemas.
- **Creatividad:** para poder dar soluciones ingeniosas que mejoren los procesos, resuelvan problemas y se dirijan al cumplimiento de los objetivos.
- **Buenas relaciones interpersonales:** ya que con esta competencia permitirá tener un buen clima laboral.
- **Administrar el tiempo:** ya que es un factor indispensable para establecer prioridades en un momento crucial y así optimizar el buen desempeño de los colaboradores.
- **Motivar a los colaboradores:** incentivando, reconociendo el buen desempeño de los colaboradores para lograr el cumplimiento del objetivo de la empresa.
- **Capacidad para gestionar equipos de trabajo:** primordial para alcanzar metas dentro de la organización.
- **Paciente.**

6.3.3 MANUAL DE DESCRIPTORES Y PERFILES DE PUESTOS DEL GRUPO EMPRESARIAL



GENERALIDADES

El manual de descriptores y perfiles de puestos es una herramienta administrativa con la que debe contar toda empresa, ya que este es un instrumento necesario que complementa el proceso de contratación e inducción del personal, ya que es en este donde se le da a conocer al nuevo empleado las funciones y responsabilidades del puesto a ocupar.

El presente Manual de Descriptores y perfiles de puestos del Grupo empresarial MEGATK, se ha realizado con el propósito de que los colaboradores que forman parte de la empresa conozcan de forma detallada y por escrito las funciones a desempeñar en la empresa.

Cada uno de los descriptores de puestos detalla: el objetivo del puesto, las funciones del mismo, así como los requerimientos o el perfil de la persona que ocupa u ocupará el puesto, en la que se describe, la formación académica requerida, los conocimientos específicos para el puesto y las competencias o habilidades que debe poseer la persona que ocupe el cargo.

PROPÓSITO DEL MANUAL DE DESCRIPTORES DE PUESTOS

Orientar a los colaboradores de la empresa en lo relacionado a las actividades o funciones que deben ejecutar, proporcionando un manual que sirva de guía para el eficiente desempeño de sus labores.

ASPECTOS GENERALES DEL GRUPO EMPRESARIAL MEGATK

DESCRIPCIÓN GENERAL

El Grupo empresarial MEGATK es una de las pocas empresas dedicadas al rubro tecnológico en el país, con el paso de los años han ampliado sus rubros y se han visto en la necesidad de crear nuevas empresas como ser: Printex creada en el 2008, dedicada a la impresión de material publicitario a gran escala y Meditek creada en el 2012 que se dedica a la venta de productos odontológicos, convirtiéndose estas tres empresas en el sólido Grupo empresarial MEGATK.

MISIÓN

Somos una Empresa que provee y desarrolla Soluciones Tecnológicas, atendiendo el mercado Centro Americano; comprometidos a brindar calidad de servicio, en los procesos productivos de nuestros clientes a través de equipos especializados que maximicen su eficiencia y controles.

VISIÓN

Consolidarnos como la Empresa de referencia en brindar Soluciones Tecnológicas en la categoría de:

1. Línea de Identificación
2. Línea de Seguridad
3. Línea Gráfica
4. Terminales Móviles
5. Punto de venta (POS)

VALORES

- **CONFIANZA:** desarrollamos nuestras labores en forma óptima, con la finalidad prioritaria de satisfacer a cada uno de nuestros clientes con excelencia y esmero generándole confianza a nuestros clientes.
- **COMPROMISO:** Siendo responsables al cumplir con nuestras obligaciones en tiempo y calidad. Dando siempre lo mejor de la Empresa y de cada uno de nuestros colaboradores a nuestros clientes.
- **HONESTIDAD:** Ofrecemos lo que podemos cumplir y nos esmeramos en lograrlo, actuamos con exactitud y puntualidad y no dejamos los resultados al azar.
- **PUNTUALIDAD:** Disciplina de estar a tiempo para cumplir con los acuerdos establecidos, realizándolos con esmero, calidad y exactitud.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Unimos esfuerzos para el logro de nuestros objetivos, en un ambiente de confianza, comunicación permanente y respeto; compartiendo conocimientos, experiencias y éxitos.

ORGANIGRAMA DEL GRUPO EMPRESARIAL MEGATK

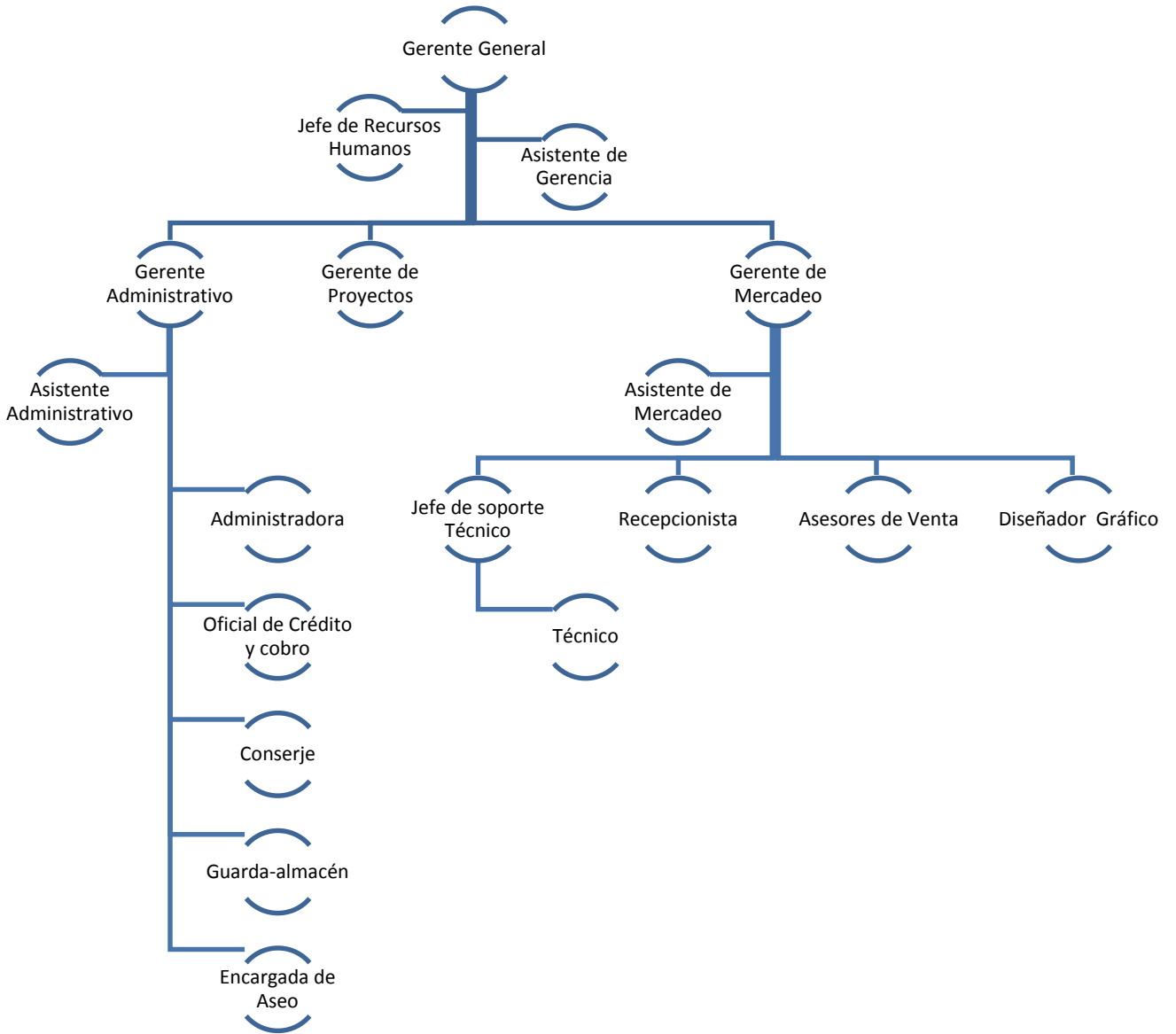


Figura 23. Propuesta de Organigrama

I. ÁREA ADMINISTRATIVA

Tabla 5. Cuadro de Aprobación

	DESCRIPCIONES Y PERFILES DE CARGOS		Código no. 001
			VERSIÓN: 01
	<i>Elaborado por:</i> Fecha de Elaboración: 01/09/2015	<i>Fechas de Aprobación:</i>	FIRMA DE APROBACIÓN: Gerencia General

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 6. Identificación del Puesto Gerente Administrativo

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Gerente Administrativo	
Jefe Inmediato: Gerente General	
Departamento: Administración	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (X)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Administrar los recursos humanos, materiales (logística) y financieros relacionados con los procesos de negocio del Grupo empresarial, estableciendo políticas y procedimientos con la finalidad de hacer más eficiente el aprovechamiento de los recursos.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto Asignado: Asignado según presupuesto anual

Activo fijo: Escritorio, archivo, computadora, impresora, teléfono, silla, calculadora

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informar
- Analizar
- Ejecutar

5. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla 7. Relación del puesto Gerente Administrativo dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Gerencia General	Entregar informe	Semanal

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Proporcionar la información necesaria a las diferentes gerencias para la elaboración del Plan Operativo Anual.
- Elaborar junto a la Gerencia General el presupuesto de la empresa.
- Asistir al Gerente General en la ejecución de políticas administrativas.
- Implementar programas para el ahorro y control del gasto, administrando y controlando partidas estratégicas (combustible, activo fijo, viáticos).
- Efectuar en colaboración con el área contable de la empresa, el análisis de la situación financiera de la empresa derivado del estado de resultados y balance general.
- Programar la realización de los inventarios del almacén.
- Supervisar y dar seguimiento a los procesos de facturación de la empresa.

*Y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Licenciados de las carreras de Administración de empresas o Contaduría Pública.

Conocimientos Específicos:

- ❖ Manejo de paquetes computacionales especializados para el área
- ❖ Conocimiento de la normativa en materia contable, presupuestal, entre otras.
- ❖ Elaboración de presupuestos.
- ❖ Interpretación de estados financieros.

Competencias o habilidades requeridas para el puesto:

- ❖ Liderazgo
- ❖ Visión estratégica
- ❖ Orientado a resultados
- ❖ Capacidad para dirigir equipos
- ❖ Capacidad de trabajar bajo presión
- ❖ Capacidad de análisis
- ❖ Habilidad de organización
- ❖ Habilidad de supervisión
- ❖ Habilidad para comunicarse en inglés

Edad: 30-40 años

Experiencia: mínimo 3 años con experiencia área económico-administrativo.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 8. Identificación del Puesto Asistente Administrativo

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Nombre del Puesto: Asistente Administrativo
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo

Departamento: Administración	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (X)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir, controlar y dar seguimiento a las diferentes actividades que se desarrollan en la Gerencia Administrativa que afectan a distintos procesos de la Institución (área administrativa, adquisiciones, presupuesto, recursos humanos, entre otros)

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Activo fijo: Escritorio, archivo, computadora, impresora, teléfono, silla, calculadora.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

La (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informar
- Analizar
- Ejecutar

5. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla 9. Relación del Puesto Asistente Administrativo dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Jefe de Operaciones	Ejecutar pago de proveedores	Mensual
Cobranzas	Verificar depósitos de clientes	Diario
Servicios Múltiples	Correspondencia	Diario/ Semanal
Gerencia General	Recibir información en cuanto a la toma de decisiones	Semanal

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Realizar conciliaciones bancarias.
- Registrar la elaboración de cheques.
- Mantener actualizado el presupuesto del Grupo empresarial.
- Elaborar los índices financieros.
- Elaborar y pagar planillas de personal.
- Alimentar y actualizar el programa contable.
- Actualizar datos de los empleados.
- Realizar seguimiento a los pagos.
- Recopila, clasifica y analiza información para los planes y programas.
- Recopilar información de cada uno de los empleados de las diferentes empresas referente a ajustes en planilla.

*y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Pasante Universitario o Licenciados de las carreras de Administración de empresas o Contaduría Pública.

Conocimientos Específicos:

- ❖ Manejo de paquetes computacionales especializados para el área
- ❖ Conocimiento de la aplicación de las leyes del país relacionadas con impuestos, derechos del empleado, etc.

Competencias o habilidades requeridas para el puesto:

- ❖ Capacidad de iniciar y sostener relaciones interpersonales
- ❖ Capacidad de trabajar bajo presión

- ❖ Capacidad de análisis
- ❖ Habilidad de organización
- ❖ Habilidad de supervisión
- ❖ Habilidad para comunicarse en inglés

Edad: 25-40 años

Experiencia: 2 años con experiencia en puestos contables administrativos y/o con experiencia en elaboración de planillas.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 10. Identificación del Puesto Administrador

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Administrador	
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo	
Departamento: Administración	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Coordinar y programar todo lo relacionado a la parte administrativa contable para evitar pérdidas monetarias de la empresa y velar por el manejo eficiente del presupuesto de todos los departamentos.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto asignado: cuentas bancarias, documentos confidenciales.

Activos fijos: Computadora Laptop, mobiliario de oficina.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y Actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informa
- Analiza
- Asesora

5. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla11. Relación del Puesto Administrador dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Gerencia de Ventas	Pago de comisiones, salarios, pagos a proveedores	Semanal
Operaciones, Proyectos y Soporte	Pago a proveedores	Diario

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Programar el pago para los proveedores semanalmente cumpliendo con las obligaciones de la empresa.
- Coordinar a nivel financiero la planilla de los empleados para cumplir con los tiempos de pagos.
- Mantener reuniones con la gerencia general y de ventas para revisar las metas para las comisiones,
- Revisar las cuentas por cobrar de la empresa diariamente para recaudar fondos en la misma.
- Elaborar las declaraciones de impuestos sobre la venta para evitar multas con el Estado.
- Actualizar y comparar los presupuestos por departamento
- Generar reportes de los estados financieros y balance general para medir el % de rentabilidad de la empresa
- Elaborar presentaciones sobre las cuentas por pagar para conocer y enlistar las deudas de la empresa.

- Revisar y analizar de forma semanal todas cuentas de la empresa.
- Proveer de información suficiente referente a lo financiero a la gerencia general y gerencia de proyectos.

*Y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Licenciatura en Administración de Empresas o Contaduría Pública

Conocimientos específicos:

- ❖ Paquete Microsoft Office.

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al cliente
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Competencias Específicas:

- ❖ Solución de problemas
- ❖ Orientación a resultados
- ❖ Capacidad de organización y planificación
- ❖ Liderazgo
- ❖ Habilidad Analítica

Edad: 25-30 años

Experiencia: 1 año de experiencia en elaboración de planillas.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 32. Identificación del Puesto Oficial de Crédito y Cobranza

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Oficial de crédito y cobranza	
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo	
Departamento: Administración	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Coordinar y realizar la gestión de cobranza, siendo eficaz en la recuperación de la mora.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto asignado: N/A

Activos fijos: Computadora Laptop, mobiliario de oficina.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y Actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informa
- Ejecuta

5. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla 43. Relación del puesto Administrador dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Gerencia Administrativa	Reporte de las recuperaciones efectuadas	Semanal

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Análisis de la cartera de clientes y cuentas por cobrar (revisar su morosidad y antigüedad de saldos).
- Revisión de las ventas diarias del Grupo empresarial Megatk.
- Realizar una programación para el cobro a clientes vía telefónica.
- Registrar diariamente los pagos de clientes y actualizar los saldos pendientes.
- Revisión, análisis y clasificación del estatus tanto de los clientes activos como inactivos.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Estar pendiente del vencimiento de los pagos de la Gerencia General.

*y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Pasante universitario o Licenciados de las carreras de Administración de Empresas o Contaduría Pública.

Conocimientos específicos:

- ❖ Paquete Microsoft Office
- ❖ Auditoría y planificación
- ❖ Conocimientos básicos de ingles

Competencias específicas:

- ❖ Solución de problemas y minimización de riesgos
- ❖ Orientación a resultados
- ❖ Capacidad de organización y planificación
- ❖ Habilidad Analítica
- ❖ Capacidad de análisis
- ❖ Capacidad para trabajar bajo presión

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al cliente
- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Edad: 25-45 años

Experiencia: 2 años de experiencia en el área de cobros.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 54. Identificación del puesto Guarda Almacén/Bodeguero

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Guarda almacén/Bodeguero	
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo	
Departamento: Administración	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Controlar y gestionar los ingresos y salidas de productos del almacén y garantizar su adecuado almacenamiento, cumpliendo con los normas, procedimientos y políticas de proceso.

3. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informa
- Ejecuta

4. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla 65. Relación del puesto Guarda almacén/Bodeguero dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Compras	Almacenamiento de los productos comprados	Quincenal

5. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Gestionar y controlar el inventario de bodega y el ingreso y salida de productos del almacén.
- Al momento de ingresar producto al almacén revisar que los productos ingresen en buen estado.
- Distribuir a las diferentes áreas de la empresa los materiales de oficina requeridos, llevando un control de los productos entregados y lo que hay en existencia
- Mantener orden y aseo del almacén.

*y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

6. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Educación media completa.

Conocimientos específicos:

- ❖ Manejo del paquete de Office
- ❖ Licencia de conducir

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Competencias Específicas:

- ❖ Iniciativa
- ❖ Solución de problemas

- ❖ Orientación a resultados

Edad: 20-35 años

Experiencia: 1 año de experiencia relacionada al área.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 76. Identificación del puesto Conserje

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Conserje	
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo	
Departamento: Administración	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Brindar apoyo operativo a la administración y demás departamentos respecto a todas las solicitudes y actividades que surjan dentro de los departamentos.

3. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informa
- Ejecuta

4. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla 87. Relación del puesto Conserje dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Ventas	Realizar los cobros correspondientes según indicación.	Semanal
Operaciones	Transferencias o depósitos bancarios	Semanal
Compras	Compras solicitadas por el departamento	Quincenal

5. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Mantener contacto con el departamento de cobros y recuperar los montos adeudados.
- Realizar las visitas de mantenimiento de los vehículos
- Realizar a tiempo las transferencias en los bancos para evitar multas o atraso en los pagos.
- Realizar compras de todo tipo de materiales
- Dar buen uso y mantenimiento de los vehículos
- Colaborar con labores sencillas de la oficina
- Entregar a tiempo los documentos, recibos u otro tipo de papelería a quien sea necesario
- Informar en todo tiempo a su superior sobre problemas existentes
- Recibir y organizar la correspondencia
- Elaborar diariamente su ruta de trabajo para ser eficiente en las diligencias o entregas con los clientes.

*Y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

6. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Bachiller en Ciencias y Letras o Perito Mercantil (Preferible)

Conocimientos específicos:

- ❖ Manejo del paquete de Office
- ❖ Licencia de conducir

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al cliente
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Competencias Específicas:

- ❖ Iniciativa
- ❖ Solución de problemas
- ❖ Orientación a resultados

Edad: 20-35 años

Experiencia: 1 año de experiencia relacionada a conserjería.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 98. Identificación del puesto Encargada de Aseo

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Encargada de aseo	
Jefe Inmediato: Gerente de Administrativo	
Departamento: Administración	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Realizar la limpieza de la empresa para mantener una buena imagen de la Compañía ante los Clientes y Colaboradores.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto asignado: N/A.

Activos fijos: utensilios de aseo

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y Actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Ejecuta

5. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla 109. Relación del puesto Encargada de Aseo dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Las Distintas Gerencias	Realizar la limpieza de los distintos departamentos de la empresa.	Diario

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Realizar la limpieza de todas las oficinas y demás áreas del Grupo empresarial Megatk.
- Realizar la limpieza del área social y recreativa de la empresa. (Cocina, refrigeradora, estufa, etc.)
- Notificar al Gerente Administrativo los requerimientos de insumos, materiales y utensilios de limpieza que se necesitan comprar y así ejercer sus funciones correctamente.
- Realizar las compras de los insumos necesarios para realizar la limpieza de la empresa.

*Y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Primaria completa

Conocimientos específicos:

N/A

Competencias Específicas:

- ❖ Organizada
- ❖ Facilidad de palabra
- ❖ Dinámica

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Calidad del Trabajo

❖ Compromiso

Edad: 25- 55 años

Experiencia: mínimo 2 año de experiencia.

Sexo: femenino

II. ÁREA DE MERCADEO Y VENTAS

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

4.1.2.1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 20. Identificación del puesto Gerente de Mercadeo

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Gerente de Mercadeo	
Jefe Inmediato: Gerente General	
Departamento: Ventas y Mercadeo	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Planificar y coordinar todas las actividades relacionadas al fortalecimiento de la empresa en el mercado, a través de una efectiva labor de mercadotecnia, desarrollando nuevos negocios tanto nacional como internacionalmente, contribuyendo al logro de objetivos.

4.2 MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto Asignado: Lps. 13,000.00 (variable)

Activos fijos: Computadora, equipo de oficina.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Analiza
- Asesora
- Propone

5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL CARGO

Tabla 111. Relación del puesto Gerente de Mercadeo dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Administración	Presupuesto para cancelar cuentas pendientes, para realizar compras nuevas.	Diario
	Para que consolide las cuentas con nuestros proveedores.	
Ventas	Asesoría de productos, consulta de precios, problemas con inventario, fecha de llegada de productos	Diario
Soporte Técnicos	Consulta de precio y tiempos de entrega de productos, apoyo con casos de RMA abiertos y sin resolver con nuestros proveedores	Semanal

Tabla 122. Relación del puesto Gerente de Mercadeo fuera de la empresa

EMPRESA/ENTIDAD	MOTIVO	FRECUENCIA
Agencia Aduanera	Consulta de Status de nuestros productos.	
	Brindar orígenes y descripción del producto importado.	
	Presionar para agilizar desaduanaje	
Proveedor de Couriers	Consulta del status de nuestros Warehouse en Miami, china. Consulta de tiempos e llegada de paquetes en transito	
Proveedores	Consulta de proyectos, precio de productos, asesoría, consulta status de órdenes, mandar órdenes de compra, coordinar despachos a mis bodegas.	

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Realizar compras para nuestras 2 sucursales MEGATK y Nicaragua, y segunda empresa MEDITEK.
- Coordinar despachos desde distribuidor y embarcador para que el producto arribe a tiempo a tiendas.
- Ingreso de productos al sistema para que se vea reflejado en el sistema el producto que ha arribado, y darle ingreso a la facturación.
- Analizar la demanda de productos para aplicar economía a escala, y no pasar por desabastecimientos en productos por temporada.
- Realizar ponderación de productos y calcular el costo del producto ya arribado a nuestras bodegas.
- Realizar inventario general de las bodegas y cuadrar el producto con el sistema.
- Asesorar a vendedores con las consultas o necesidades por parte de los clientes acerca de temas tecnológicos.
- Supervisar el proceso de ingreso de mercadería para verificar el producto.
- Brindar precios de productos por pedido o especiales a los vendedores con el fin de realizar cotizaciones.
- Abrir relaciones comerciales para distribuir nuevas marcas y equipos.
- Instalación y capacitación de sistemas biométricos a clientes.
- Realizar mantenimiento interno y externo de equipo de cómputo y del Vehículo de Soporte Técnico.
- Revisar equipos ingresados a taller que estén en y/o fuera de la garantía; además de dar retroalimentación a clientes de las posibles alternativas y soluciones de su equipo.
- Revisar de equipos internos cuando presentan errores graves.

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo (HARDWARE) de Megatk, Printex y Meditek.

*Y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Licenciados de las carreras en Administración de Empresas, en Mercadotecnia Ingeniería Industria o en Logística.

Conocimientos específicos:

- ❖ Dominio idioma ingles
- ❖ Conocimiento en Microsoft office.

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al Cliente.
- ❖ Calidad del Trabajo.
- ❖ Trabajo equipo
- ❖ Compromiso

Competencias Específicas:

- ❖ Habilidad analítica
- ❖ Solución de problemas
- ❖ Orientación a resultados.
- ❖ Capacidad de Organización y Planificación
- ❖ Negociación

Edad: 25-30 años

Experiencia: 2 años en puestos de mercadeo y ventas

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 133. Identificación del puesto Asistente de Mercadeo

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Asistente de Mercadeo	
Jefe Inmediato: Gerente de Mercadeo	
Departamento: Ventas y Mercadeo	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Programar las actividades relacionadas a las estrategias de mercadeo de Megatk, para desarrollar el área digital, permitiendo que la empresa adquiriera una excelente imagen en los medios sociales relacionados con el marketing.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

- **Presupuesto asignado:** varía según las estadísticas mensuales
- **Activos fijos:** Computadora, equipo de oficina, cámara digital, y cámara profesionales.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Analiza
- Propone
- Ejecuta

5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL CARGO

Tabla 144. Relación del puesto Asistente de Mercadeo dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Ventas	Comunicación por solicitudes	Diario
Administración	Recibir información importante cerca del presupuesto, direcciones financieras, revisiones.	Quincenalmente
Proyectos	Revisión y chequeo para mejoras.	Mensual

Tabla 155. Relación del puesto Asistente de Mercadeo fuera de la empresa

EMPRESA/ENTIDAD	MOTIVO	FRECUENCIA
Empresas de la Competencia	Evaluar la efectividad de los programas o áreas de trabajo a nivel externo	Mensual
Clientes	Entidades o áreas que se dedican al marketing.	Semanal

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Cumplir con los medidores en red.
- Diseñar campañas digitales que complemente la inversión digital.
- Realizar evaluaciones de atención al cliente para medir la satisfacción de los clientes.
- Generar los reportes de ventas en tiempo y forma.
- Administrar eficientemente el presupuesto de marketing y los recursos disponibles.
- Brindar seguimiento a los proyectos de mercadeo y ventas
- Manejar las redes de comunicación social.
- Ofrecer servicios al cliente interno y externo para ampliar el portafolio de productos.
- Proponer ideas nuevas a la alta gerencia para lograr mejor resultados en los proyectos de ventas.
- Dar seguimiento de proyectos de publicidad como ser displays, rótulos, promociones, agencias, campañas de publicidad.

*Y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Lic. en Mercadotecnia, Lic. Administración de empresas o Licenciado en Diseño Gráfico o Publicidad.

Conocimientos específicos:

- ❖ Dominio idioma ingles
- ❖ Conocimiento en Microsoft office.

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al Cliente.
- ❖ Calidad del Trabajo.
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Compromiso

Competencias Específicas:

- ❖ Innovación
- ❖ Solución de Problemas
- ❖ Orientación a Resultados
- ❖ Iniciativa

Edad: 25-30 años

Experiencia: 2 años de experiencia en mercadeo y ventas

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 166. Identificación de puesto Jefe de Soporte Técnico

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Jefe de Soporte Técnico	
Jefe Inmediato: Gerente de Ventas	
Departamento: Ventas y Mercadeo	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Brindar y dar asistencia técnica en las áreas de hardware, software y comunicaciones, para garantizar calidad en la presentación de servicios a los clientes y usuarios de la empresa y a la vez capacitar al personal interno (Técnicos y Asesores de Ventas) para brindar un servicio adecuado a nuestros clientes en conocimiento de productos y su adecuado funcionamiento.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto Asignado: no maneja presupuesto

Activos Fijos: Equipo de cómputo, escritorio, silla, gabinete, sistema de comunicación.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Asesora
- Propone
- Decide

5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL CARGO

Tabla 177. Relación del puesto Jefe de Soporte Técnico dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Gerencia Administrativa	Para solicitudes de compras	Ocasional
	Para solicitud viáticos	
Importaciones	Para solicitar precios de productos	3 días a la semana
	Para comprar de repuestos	

Tabla 188. Relación del puesto Jefe de Soporte Técnico fuera de la empresa

EMPRESA/ENTIDAD	MOTIVO	FRECUENCIA
Proveedores	Compra de suministros	Diariamente
	Compra de sistemas de comunicación de datos.	
Clientes	Para brindar asistencia Técnica	Diaria
	Para realizar instalación de productos	
	Para brindar asistencia Remota	
	Revisiones periódicas del producto	
	Para proporcionar capacitaciones a los clientes	

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Administrar y darle mantenimiento (preventivo y correctivo) a la RED interna de software de Megatk.
- Coordinar y delegar la realización de las visitas programadas de clientes Mega TK, en conjunto con el área de atención al Cliente.
- Supervisar y Orientar al personal de soporte técnico (Tegucigalpa y Zona Norte) con la finalidad de ejecutar el trabajo con calidad.
- Capacitar al personal interno (Técnicos y Asesores de Ventas) para brindar un servicio adecuado a nuestros clientes en conocimiento de productos y su adecuado funcionamiento.
- Realizar visitas programadas por agenda y atender también situaciones de emergencia cuando estas ocurran.
- Instalación y capacitación de sistemas biométricos a clientes.

- Realizar mantenimiento interno y externo de equipo de cómputo y del Vehículo de Soporte Técnico.
- Revisar equipos ingresados a taller que estén en y/o fuera de la garantía; además de dar retroalimentación a clientes de las posibles alternativas y soluciones de su equipo.
- Revisar de equipos internos cuando presentan errores graves.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo (HARDWARE) de Megatk, Printex y Meditek.

*y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO

Formación Académica: Técnico en electrónica, o Ingeniero en electrónica

Conocimientos específicos:

- ❖ Inglés Técnico
- ❖ Conocimiento de Sistemas Operativos y Bases de Datos
- ❖ Conocimiento en manejo de Equipo de Cómputo
- ❖ Conocimiento de Programas de Diseño Gráfico

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al Cliente
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Competencias o habilidades requeridas para el puesto:

- ❖ Liderazgo
- ❖ Solución de problemas
- ❖ Orientación de resultados

- ❖ Iniciativa
- ❖ Habilidad Analítica

Edad: 25-40 años

Experiencia: mínimo 2 años de experiencia en análisis y reparación de equipo electrónico.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 199. Identificación del puesto Técnico

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Técnico	
Jefe Inmediato: Jefe de soporte Técnico	
Departamento: Ventas y Mercadeo	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (X)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Brindar soporte técnico a clientes internos y externos de MEGATK con la mayor eficiencia y eficacia.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto asignado: No maneja presupuesto

Activos fijos (detallado): Escritorio, computadora, herramientas, vehículo.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informa

- Asesora
- Ejecuta

5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL CARGO

Tabla 30. Relación de puesto Técnico dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Asesores de venta	Para solicitar información sobre los productos de Megatk	Diaria
Departamento de Administración	Para realizar procedimientos administrativos	Diaria
Bodega	Para realizar requerimiento de productos	Ocasionalmente

Tabla 201. Relación del puesto Técnico dentro de la empresa

EMPRESA/ENTIDAD	MOTIVO	FRECUENCIA
Clientes	Para brindar asistencia Técnica	Diario
	Para realizar instalación de productos	
	Para brindar asistencia Remota	
	Revisiones periódicas del producto	
	Para proporcionar capacitaciones a los clientes	

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Realizar reparaciones y diagnósticos de equipo electrónico y software de clientes MEGATK. (Plotter, Impresoras de Carnet, Impresoras de Etiqueta, Códigos de Barras, etc.)
- Informar a clientes y empresas el status de sus órdenes de reparación, cuando este lo solicite y requiera.
- Realizar visitas programadas por agenda y atender también situaciones de emergencia cuando estas ocurran.
- Revisión de otros equipos (Cámaras Digitales, Micro ondas u otro tipo de equipo electrónico que ingresa de manera eventual).

- Coordinar con mi jefe inmediato las visitas programadas a clientes para revisión, diagnóstico y/o mantenimiento del Equipo.
- Capacitar al personal externo (Clientes o usuarios finales) en el uso adecuado del equipo que MEGATK comercializa.
- Asesorar a los colaboradores de Mega TK sobre el uso de equipos internos.
- Presentar informes periódicos al jefe inmediato con la finalidad de dar a conocer las metas alcanzadas.

*Y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO

Formación Profesional: Técnico en electrónica

Conocimientos específicos:

- ❖ Conocimiento de inglés básico
- ❖ Conocimiento de equipo especializado en electrónica
- ❖ Conocimientos básicos de computación

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al Cliente
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Competencias o habilidades requeridas para el puesto:

- ❖ Solución de problemas
- ❖ Orientación a resultados

❖ Iniciativa

Edad: 20- 30 años

Experiencia: 2 años de experiencia en el análisis y reparación de equipo electrónico.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 212. Identificación del puesto Recepcionista

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Recepcionista	
Jefe Inmediato: Gerente de Mercadeo	
Departamento: Administración	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Atender a los clientes en sus requerimientos de información, gestionando todo lo relacionado con la recepción y manejo de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la empresa.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto asignado: N/A.

Activos fijos: Computadora, teléfono y mobiliario de oficina.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y Actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informa

5. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla 223. Relación del puesto Recepcionista dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Las Distintas Gerencias	Manejo de correspondencia	Diario
Soporte Técnico	Es el enlace entre los clientes y soporte técnico	Diario

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Revisar al iniciar cada jornada laboral que la planta telefónica funcione correctamente
- Realizar y recibir llamadas de clientes, canalizar llamas a otras áreas y tomar mensajes para su pronta notificación
- Es el enlace entre los clientes y soporte técnico. Lleva la agenda de soporte técnico (Nuevas instalaciones, productos en garantía, servicio al cliente y revisiones programadas).
- Realizar facturación de ventas varias y soporte,
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas por ella y el departamento de soporte técnico
- Realizar llamadas a los clientes para darle un seguimiento Post- venta y post- instalación.
- Realizar las cotizaciones respectivas para compra de suministros

*y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Secretaria Comercial Bilingüe o Perito Mercantil

Conocimientos específicos:

- ❖ Paquete Microsoft Office.

Competencias Específicas:

- ❖ Solución de problemas
- ❖ Orientación a resultados
- ❖ Capacidad de organización y planificación

- ❖ Facilidad de palabra

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al cliente
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Edad: 20-30 años

Experiencia: 2 año de experiencia en el área de recepción y/o servicio al cliente.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 234. Identificación del puesto Diseñador Gráfico

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Diseñador Gráfico	
Jefe Inmediato: Gerente de Mercadeo	
Departamento: Mercadeo	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Crear y administrar páginas web, facilitando al personal el apoyo y herramientas necesarias para su uso.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto asignado: N/A

Activos fijos (detallado): Computadora Laptop, mobiliario de oficina.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informa
- Propone
- Ejecuta

6. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL CARGO

Tabla 245. Relación del puesto Diseñador Gráfico dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Ventas	Solicitudes como creación de páginas web, actualización de productos, correos masivos	Diario
Administración	Reuniones para optimizar procesos, nuevas necesidad, creación de páginas web.	Quincenal

Tabla 256. Relación del puesto Diseñador Gráfico fuera de la empresa

EMPRESA/ENTIDAD	MOTIVO	FRECUENCIA
Proveedores (Meditek-Printex)	Manejo de los patrones web	Diario

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Revisar todas las páginas web existentes con el departamento de ventas para brindar información actualizada.
- Crear páginas web para la promoción de nuevos productos.
- Administrar el área de Google Adwords para obtener mejor colocación en los buscadores web.
- Generar y enviar correos masivos para promocionar la empresa en el mercado.
- Ejecutar CRM para la empresa para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Coordinar con el departamento de mercadeo las ofertas o promociones.

- Generar reportes de las páginas web y Adwords con el fin de controlar los gastos y no sobrepasar el presupuesto.
- Facilitar cualquier herramienta para la resolución de cualquiera de las páginas web.
- Realizar reporte de los indicadores para seguimiento de metas.
- Desarrollar diferentes aplicaciones y de esta manera promover los productos.

*Y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO

Formación Académica: Licenciatura en Diseño Grafico

Conocimientos específicos:

- ❖ Conocimiento de buscadores, aplicaciones y manejo de páginas web.
- ❖ Manejo de los siguientes programas preferiblemente: Sgl, Atml5, MySgL, Microsoft visual, Java script, Linux, Programación Android, Adwords.

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al cliente
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Competencias Específicas:

- ❖ Iniciativa
- ❖ Innovación
- ❖ Orientación a resultados
- ❖ Solución de problemas

Edad: 25-35 años

Experiencia: de 1 a 2 años de experiencia en el área.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Tabla 267. Identificación del puesto Supervisor de Proyectos

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Puesto: Supervisor de Proyectos	
Jefe Inmediato: Gerente General	
Departamento: Proyectos	
Ciudad: Tegucigalpa	
Posición:	Nueva ()
	Actualización (x)

2. OBJETIVO O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Coordinar todas las actividades necesarias para poder desarrollar los proyectos que se van implementando en la empresa y de esta manera cumplir con los objetivos e impactar en las ventas.

3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO.

Presupuesto asignado: N/A

Activos fijos (detallado): Computadora Laptop, mobiliario de oficina.

4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Rol de responsabilidad y Actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

- Informa
- Propone
- Supervisa

5. RELACIONES INTERNAS DEL CARGO

Tabla 278. Relación del puesto Supervisor de Proyectos dentro de la empresa

ÁREA/ CARGO	MOTIVO	FRECUENCIA
Gerencia General	Traslados de equipos	Quincenal

6. ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- Supervisar el levantamiento de inventarios según programación establecida.
- Actualizar los puntos de re-orden para solicitar lo óptimo de productos.
- Organizar las bodegas de las empresas para tener un almacenamiento adecuado de los productos.
- Supervisar los proyectos con el fin de asegurar la calidad de trabajo y generar ahorros en la empresa.
- Establecer presupuestos de los proyectos para identificar la rentabilidad de dicho proyecto.
- Brindar seguimiento a los proyectos para desarrollarlos en el tiempo establecido.
- Coordinar la codificación de los productos para su facturación correcta.
- Evaluar la logística interna en los distintos puntos de abastecimiento.
- Generar reporte de los indicadores para el seguimiento y cumplimiento de metas
- Coordinar los inventarios generales anuales en cada una de las empresas.

*y cualquier otra tarea que le sea asignada y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7. PERFIL DEL PUESTO:

Formación Académica: Ingeniero Industrial o Licenciatura en Administración de Empresas

Conocimientos específicos:

- ❖ Manejo de Personal
- ❖ Paquete Microsoft Office.

Competencias Claves/ Organizacionales:

- ❖ Orientación al cliente
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Calidad del Trabajo
- ❖ Compromiso

Competencias Específicas:

- ❖ Habilidad Analítica
- ❖ Orientación a resultados
- ❖ Solución de problemas
- ❖ Iniciativa

Edad: 25-40 años

Experiencia: Mínimo 3 años en evaluación de proyectos.

6.3.4 MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DEL GRUPO EMPRESARIAL



GENERALIDADES

El talento humano, se ha convertido en uno de los activos más importantes de toda organización, y en respuesta a los proceso de cambios estructurales y del entorno competitivo, debe basar su gestión en la consistencia y continuidad de procedimientos claramente definidos.

Estandarizar procesos es de importancia y se logra mediante instrumentos de apoyo como el Manual de Reclutamiento y Selección de personal.

El Manual de Reclutamiento y Selección contiene una secuencia lógica y consistente con el fin de captar el personal idóneo con las habilidades y destrezas requeridas.

PROPOSITO DEL MANUAL DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

Establecer procedimientos para reclutar y seleccionar al personal, mediante un manual con el fin de atraer y contratar talento humano con las competencias requeridas que permitan lograr las metas institucionales.

FUNDAMENTOS

Para el desarrollo del Manual de Reclutamiento y Selección es necesario implementar fundamentos y principios básicos en materia de recursos humanos para lo cual se necesita:

- Contar con políticas en materia de recursos humanos, específicamente en reclutamiento y selección.
- Contar con un manual de descripción de cargos o puestos.
- Contar con la estructura organizacional acorde a las funciones de reclutamiento y selección.
- Contar con el personal altamente calificado, capacitado y con experiencia para el desempeño de sus funciones en el área de reclutamiento y selección.
- Contar con el Manual de procesos para reclutamiento y selección.

Para lograr el objetivo en materia de reclutamiento y selección de personal uno de los principios básicos es:

- Implementar las directrices contenidas en el manual para la selección, reclutamiento y contratación del personal idóneo.
- Darle el seguimiento para su aplicación al proceso de reclutamiento y selección.
- Implementar controles de registros de elegibles y su actualización.

La empresa podrá contar con el personal idóneo que reúna las siguientes características:

- Productivos, creativos
- Habilidades y capacidades
- Identificados con la empresa

- Lealtad con la institución
- Responsabilidad
- Estabilidad emocional

Todo lo anterior constituye condiciones esenciales del Recurso Humano de lo cual requiere el Poder Judicial para el logro de su fin primordial de Impartir Justicia.

DISPOSICIONES GENERALES

El Manual de Reclutamiento y Selección cuenta con disposiciones generales de obligatoria observancia.

- 1.- Toda selección o reclutamiento se inicia con un puesto vacante en la organización a lo interno de la Institución.
- 2.- Se deberá realizar un proceso de reclutamiento y selección mediante concurso interno o externo.
- 3.- Deberá existir normas y controles a seguir en cada proceso para el concurso.
- 4.- Todo proceso de reclutamiento y selección se realizara en base a solicitud planteada o necesidad de nueva creación de puestos según la actualización de la estructura organizacional.
- 5.- Todo reclutamiento o selección deberá ser aprobado por la Gerencia General en base al resultado del proceso realizado.
- 6.- Se deberá contar con un registro de candidatos elegibles para los diferentes puestos tanto

LINEAMIENTOS A SEGUIR EN BASE A DISPOSICIONES GENERALES.

- a) Cuando exista un puesto vacante deberá realizarse una solicitud del jefe inmediato del área,
- b) Cuando exista la creación de nuevos puestos motivados por la modernización, expansión y crecimiento.

- c) En el plan de implementación de Reclutamiento y Selección se deberá establecer como única forma para cubrir una vacante el concurso interno o externo.
- d) Existirán diferentes modalidades para los concursos, en el que se establecerá como factores primordiales los conocimientos, aptitudes, habilidades, experiencia demostrada y requisito profesional establecido.
- e) El talento humano interno tendrá la prioridad para participar en los concursos cuando se presente una vacante.
- f) Cada proceso de un concurso observara objetividad, transparencia y confiabilidad.
- g) En todo proceso deberá estar establecido el grado jerárquico del puesto en la estructura organizacional que tiene la autoridad para solicitar un candidato para un puesto vacante.
- h) El registro de datos para cada puesto de la estructura organizacional deberá mantenerse actualizado como fuente primera de selección de una vacante.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

La unidad de talento humano de la empresa es la responsable, del proceso de reclutamiento y selección del personal.

1. El proceso de reclutamiento y selección debe realizarse para :
 - a) Cubrir una plaza vacante.
 - b) Cubrir la creación de nuevas plazas por cambio en la estructura organizacional.
2. Una plaza vacante pueden originarse por:
 - a) Cesantía de personal.
 - b) Creación de nuevos puestos.
 - c) Transferencias a otras áreas
 - d) Ascensos o promociones
3. El desarrollo del proceso de reclutamiento y selección se realizaran mediante concursos internos o externos para contar , mediante convocatorias que tendrán como información mínima la siguiente:
 - 1) Publicación en medios escritos o radiales.

- 2) Publicación mediante página WEB
 - 3) El tiempo de duración de la publicación escogida por cualquier medio, tendrá una duración mínima de cinco días calendario.
 - 4) Deberá contener toda la información mínima del perfil del puesto (requisito académico, experiencia, habilidades, disponibilidades, etc.) Deberá indicar el lugar a donde debe enviarse la información solicitada.
 - 5) Deberá mencionar la persona contacto o teléfono de la unidad.
4. El plazo o periodo establecido para la convocatoria deberá comenzar por lo menos con treinta días previos al inicio del proceso de selección. Este plazo podrá ampliarse según las necesidades del caso, por consideraciones técnicas o casos fortuitos.
 5. El postulante interesado en el aviso de convocatoria se presentara a la Unidad de Reclutamiento y Selección a retirar el formato de solicitud de oferta de empleo.
 6. Se otorgara un plazo de cinco días calendario para la devolución del formato de solicitud de empleo.

Este Manual contiene los pasos en el que se desarrollará la selección y son:

1. Análisis de las solicitudes,
2. Entrevistas preliminares,
3. Entrevistas de Selección,
4. Pruebas Psicológicas,
5. Pruebas de Conocimiento o prueba práctica.
6. Información laboral
7. Examen medico
8. Resultado Final de la Evaluación
9. Entrevista final.

1. Análisis de las Solicitudes

Esta etapa del proceso de selección de personal, consiste en verificar que el formulario de solicitud de empleo este completamente lleno, con toda la información que se solicita, y que permita realizar un retrato de la vida profesional del postulante.

2. Entrevista Preliminar

Se define la entrevista como: La forma de comunicación interpersonal que tiene por objeto proporcionar la información suficiente acerca de uno o varios candidatos.

La entrevista preliminar tiene dos objetivos: 1) Detectar de manera simple y en el menor tiempo posible, aspectos del candidato y su relación con los requerimientos del puesto como ser: apariencia física, facilidad de expresión, facilidad de comunicación, y otros, a fin de descartar aquellos candidatos que no reúnan las características requeridas para ocupar el puesto.

2) En esta entrevista se orienta en los aspectos básicos siguientes: a) horario establecido b) remuneración y beneficios; c) requisitos mínimos del puesto, datos importantes para que el candidato tenga la opción de continuar con el proceso de selección.

3. Entrevista de Selección

En la entrevista de selección como punto principal es reunir toda información que sea posible para conocimiento del entrevistador, a través de la comunicación recíproca, aunque la entrevista es un método antiguo, es sin lugar a duda la clave para un buen proceso de selección de personal.

4. Pruebas Psicológicas

Las pruebas psicológicas, es un procedimiento de gran apoyo durante el proceso de reclutamiento y selección, se analiza la personalidad del candidato o postulante se evalúa su capacidad intelectual, su formación, su capacidad de relación de trabajo en equipo, trabajo bajo presión, etc., y poder establecer si el candidato es el apto para el tipo de puesto vacante a cubrir.

Tipos de Pruebas

De Inteligencia: En este tipo de pruebas es difícil dar una opinión coordinada por todos los psicólogos, pero es la más acertada, define como inteligencia a la actitud de resolver problemas, puede prepararse un test que comprenda preguntas consistentes en resolver problemas, o también

se suele usar figuras geométricas en las que hay como opciones de respuesta otras figuras las cuales sean la secuencias del ejemplo que se nos dan.

De aptitudes: Son aquellas pruebas que miden la capacidad potencial para ejecutar con éxito una actividad específica, por ejemplo: la capacidad para deducción, para manejar herramientas, etc.

Rendimiento: Este tipo de pruebas están diseñadas para medir la capacidad de ejecutar una cierta actividad específica pero en el momento de la prueba, como un hecho actual.

Personalidad: Este tipo de pruebas miden diversos aspectos de la persona, principalmente, su desenvolvimiento y aspectos no intelectuales.

De Interés: Como su nombre lo indica esta prueba mide el interés y habilidad del candidato para realizar ciertas tareas, pero esto no indica que la tarea que no le gusta realizar quiera decir que no tiene la capacidad de desarrollarla.

5. Pruebas de Conocimiento o Prueba Práctica

Este tipo de pruebas se puede aplicar por personal técnico con amplios conocimientos en la materia sujeta a evaluación, del área solicitante, con la colaboración del futuro jefe inmediato.

6. Información laboral

Se investiga las referencias acerca del candidato o postulante para conocer si es la persona apta en ocupar la vacante, este estudio comprende los siguientes aspectos:

- Entrevista con el ex jefe inmediato (del candidato).
- Antecedentes no penales.

Es posible tener una entrevista con el anterior jefe inmediato del candidato o postulante, para recabar información acerca del comportamiento y desenvolvimiento durante se mantuvo en su antiguo empleo, así como la relación con sus compañeros.

Es importante considerar que en este procedimiento no es muy seguro, porque podría carecer de la objetividad por parte de su anterior jefe.

La investigación de antecedentes no penales también es muy importante ya que servirá si el candidato o postulante, no tiene problemas o tuvo problemas legales durante su estancia en su anterior trabajo o cometió algún daño a la empresa o institución por ejemplo: un fraude.

7. Examen Medico

Se realiza una evaluación física para confirmar si el candidato es apto para desempeñar las funciones que el puesto requiere.

8. Resultado Final de la Evaluación

Al concluir todo el proceso de selección, se prepara el dictamen que sirva de base para justificar que el candidato cumplió con éxito todos los procedimientos y que reúne todos los requisitos exigidos para ocupar un puesto.

Es importante que la opinión se realice en forma objetiva, imparcial y con todo profesionalismo, sustentado en todos los documentos relacionados al proceso.

El informe final se remitirá al jefe del área solicitante para su aprobación y posterior entrevista final del candidato.

9. Entrevista final

La entrevista final se lleva a cabo con el propósito de instruir al candidato seleccionado que ocupara la vacante, en relación a las actividades del puesto que ocupara, y brindarle toda información general de la empresa, así mismo se solicitan los documentos que entregará para su expediente personal o base de datos de la empresa.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

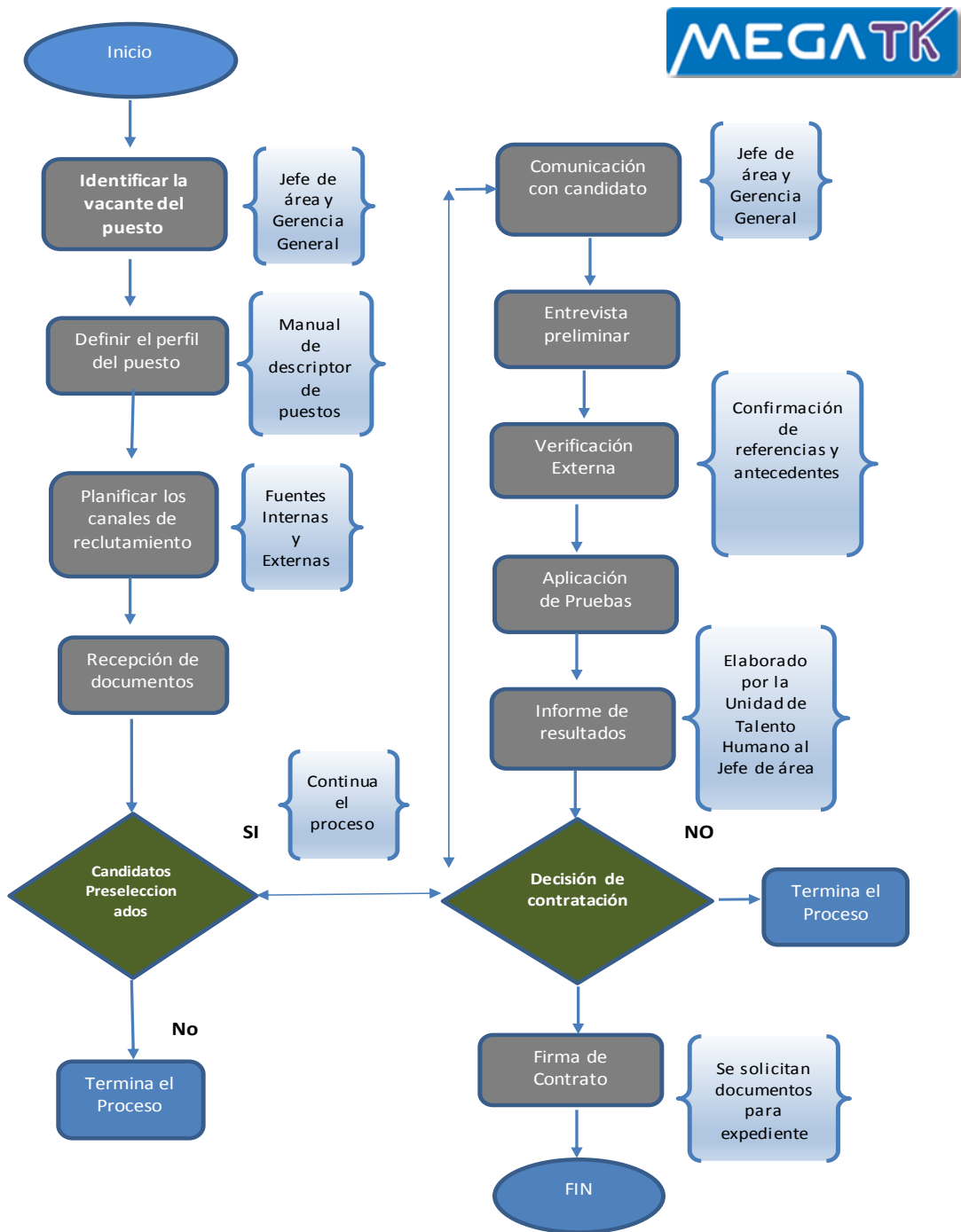


Figura 24. Procesos de Reclutamiento y Selección

6.4 PRESUPUESTO

Tabla 39. Presupuesto

PRESUPUESTO	
DESCRIPCIÓN	PRECIO
Materiales y Equipo	
Escritorio Línea Gerencial	4,399.00
Silla ejecutiva c/brazo tela	2,299.00
Computadora HP E1 6010	8,974.00
Impresora Multifuncional Canon MG3510	1,599.00
Archivero lateral Basic	649.00
Folder colgante OD	349.00
Engrapadora B440 Bostitch	305.00
Perforadora 278 8cm negra Swingline	339.00
Teléfono Alcatel alámbrico T22 negro	279.00
Papel carta caja con 5000 hojas office Depot rojo	794.00
Bolígrafos mediano + lápiz P/4	17.90
Basurero 23 lt negro sablon	102.90
Financiero	
Sueldo del coordinador de la unidad de de Recursos Humanos	20,000.00
Capacitación del recurso Humano	
Alquiler de local para dar a conocer los procesos y procedimientos de la nueva Unidad de Recursos Humanos.(1 día completo)	3,000.00
Coffee Break (3 boquitas + jugo natural L.85.00 por plato (43 empleados)	3655.00
Almuerzo L. 185 por plato (43 empleados)	7955.00
Café (día completo)	1200.00
Proyector	1250.00
Sonido (1 micrófono)	550.00
CD con toda la documentación de la capacitación L. 15.9 c/u (43 empleados)	683.70
Pantalla (cortesía)	**
Mesero	400.00
TOTAL PRESUPUESTO	58,800.50

6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Tabla 40. Cronograma de Ejecución

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SEMANAS											
			1	2	3	4					5	6	7	8
			DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
			DIAS											
DEL 7 AL 12	DEL 14 AL 19	DEL 21 AL 26	DEL 28 AL 31	DEL 04 AL 09	DEL 11 AL 16	DEL 18 AL 23	DEL 25 AL 30	DEL 01 AL 06	DEL 08 AL 13	DEL 15 AL 20	DEL 22 AL 27			
A	CONTRATACIÓN DEL ESPECIALISTA													
	RECLUTAMIENTO													
1	Planificar canales de reclutamiento													
2	Publicación de anuncio													
3	Recepción de documentos													
4	Preselección del candidato													
5	Notificación a candidato preseleccionado													
	B SELECCIÓN													
6	Entrevista													
7	Confirmación de referencias y antecedentes del candidato													
8	Aplicación de pruebas (Psicométricas y Psicológicas), realizado a través de la camara de comercio (L. 560.00)													
9	Informe de resultados													
10	Contratación y firma de contrato													
B	EQUIPAMIENTO DE LA UNIDAD													
11	Cotización del mobiliario y equipo de la oficina													
12	Compra del mobiliario y equipo de oficina													
13	Acondicionamiento físico de la Unidad de talento humano.													
C	SOCIALIZACIÓN													
14	Cotización de local para realizar la capacitación													
15	Presentación del Jefe de la Unidad de talento humano													
16	Inducción de las nuevas funciones de la unidad de recursos humanos													
17	Re-inducción de la Visión, Misión, Objetivos, valores y reglamentos internos de la empresa.													
18	Socialización de Manual de descriptor de puestos y procesos de reclutamiento y selección.													

Tabla 41. Concordancia de los Segmentos del documento con la Propuesta

TITULO	OBJETIVOS					
	PROBLEMA	GENERALES	ESPECIFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	PROPUESTA
Fortalecimiento Empresarial en el Área de Recursos Humanos del Grupo Empresarial Megatk	El principal problema del Grupo empresarial MEGATK, es la falta de un área que maneje eficientemente el talento humano de la empresa	Contribuir al fortalecimiento del Grupo empresarial MEGATK, mediante la creación de una unidad de recursos humanos, para poder gestionar, evaluar, preparar y motivar al Talento Humano de esta organización	a) Identificar los factores que limitan el manejo del recurso humano en el Grupo empresarial MEGATK.	1) La gerencia general de MEGATK, ha reconocido el papel que juega el talento humano en su empresa, por ello, busca la mejora continua a través de planificar, coordinar y desarrollar una área que le permita, utilizar los procedimientos adecuados para atraer y retener al mejor equipo de colaboradores.	1) Implementar la propuesta de creación de una unidad de gestión del talento humano del Grupo empresarial MEGATK.	Creación de una Unidad de Gestión en Talento Humano
			b) Analizar los datos obtenidos y determinar las ventajas de contratar un experto para el eficiente manejo del recurso humano del Grupo empresarial MEGATK.	2) De acuerdo a las respuestas de las encuestas aplicadas a los colaboradores de MEGATK, se puede notar la falta de instrumentos especializados en gestión de talento humano, la falta de mejores líneas de comunicación y otros instrumentos de planeación eficaz.	2) Implementar la propuesta de creación de una unidad de gestión del talento humano del Grupo empresarial MEGATK.	
			c) Definir los procesos y políticas que debe de tener el Grupo empresarial MEGATK para el eficiente manejo del recurso humano.	3) Es importante resaltar que los colaboradores perciben un agradable ambiente laboral para trabajar.	3) Definir el tipo de instrumentos más convenientes como ser; reglamentos, políticas y procesos para cumplir los objetivos institucionales.	
			d) Proponer la creación de una unidad de recursos humanos, para el eficiente manejo del talento humano del Grupo empresarial MEGATK.	4) Una organización asegura su éxito cuando el talento humano desarrolla sus capacidades, creatividad, empeño, esfuerzo y motivación, este se convierte en uno de los pilares más importantes, para que una compañía alcance una posición de relevancia.	4) Fomentar las relaciones interpersonales tanto a lo interno como a lo externo de la empresa para establecer un apropiado clima laboral y adecuadas líneas de comunicación.	
					5) Se sugiere a la empresa MEGATK, apégarse a lo establecido al regimen del INFOP, ya que esta institución tiene por objetivo contribuir al aumento de la productividad nacional y al desarrollo económico y social del país mediante la capacitación de los miembros de las empresas aportantes.	
					6) Convertir a MEGATK en una de las empresas mas cotizadas en el mercado laboral , en donde el talento humano más calificado profesionalmente desee laborar, por su buen clima organizacional, crecimiento, desarrollo profesional y una remuneración digna.	

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alles, Marta Alicia. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*.

Argentina: Edición Granica.

Alles, Marta Alicia. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones

Granica. Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10934358>

Alles, Marta Alicia. (2014). *La Marca de Recursos Humanos: cómo lograr prestigio dentro de la organización*. Argentina: Ediciones Granica. Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10933839>

Alles, Martha Alicia. (2010). *5 Pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. Argentina: Ediciones Granica.

Aponte, J. C. (2012). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad* (3.^a ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3.^a ed.). Colombia: Person Educación.

Carrasco, J. C. (2009). Análisis y Descripción de puestos de trabajo en la administración local. 2 *Marzo de 2009*, 6.

Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.

Congreso Nacional. Código de Trabajo (1959).

Congreso Nacional de Honduras. Ley del Salario Mínimo, Decreto No. 103-1971 (1971).

Recuperado a partir de <http://www.tusalario.org/honduras/portada/salario/salario-minimo/preguntas-frecuentes#header3>

Congreso Nacional de Honduras. Ley del séptimo día y décimo tercer mes en concepto de aguinaldo (1982).

Congreso Nacional de Honduras. Reglamento del décimo cuarto mes de salario en concepto de compensación social, Decreto 135-94 (1991).

Cuesta Santos, A. (2010). Gestión de recursos humanos y del conocimiento: una tecnología de diagnóstico, planificación y control de gestión estratégica.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (11.^a ed.). México.

Dessler, G., & Varela, R. (2004). *Administración de Recursos Humanos* (2.^a ed.). México: Pearson.

Díaz, D., & Julio, V. (2011). *Administración de personal y liquidación de nomina: aspectos prácticos y jurídicos* (4.^a ed.). Colombia: Universidad del Norte. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/reader.action?docID=10522868>

Editorial Vértice. (2008). *Planificación de los recursos Humanos* (Editorial Vértice). España: Publicaciones Vértice. Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/reader.action?docID=10522634>

El Herald. (2012). Lugar que ocupa Honduras en tecnologías.

Federico, G., & Jaume, T. (2012). *Evaluación del desempeño individual*. España: Díaz de Santos.

Fernández, J. A., Cuñat, J., & Puyuelo, M. (2014). *América Latina en China* (1.^a ed.). México: LID Editorial mexicana.

Fernández Núñez, L. (2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos?

Fernández Sánchez. (2013). *Iniciación a los recursos humanos*. España: Septem ediciones.

Gan, Federico, and Berbel, Gaspar. (2012). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. España: Editorial UOC.

Gareth Jones. (2008). *Teoría Organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Gary Dessler, Ricardo A. Varela. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.

Martínez Guillén, M. del C. (2012). *Gestión del cambio*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=11038788>

McGregor, D. (2010). *El lado humano de las empresas: aplique la Teoría «Y» para lograr un manejo eficiente de su equipo*. México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10433857>

MEGATK. (2015). Honduras.

Porret, Miquel. (2010). *Gestión de Personas Manual para la Gestión del Capital Humano en las Organizaciones* (Cuarta edición). Madrid: Esic Editorial.

Montes, M. J., & Rodríguez, P. G. (2010). *Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado* (1.^a ed.). España: Ideas propias editorial.

Negocios1000. (2012). Pirámide de Maslow. Recuperado a partir de <http://www.negocios1000.com/2012/06/teoria-de-maslow-en-recursos-humanos.html>

NESLOP. (2015). La eficiencia en gestión del talento humano debe ser una prioridad. *Portafolio*.

Recuperado a partir de

<http://search.proquest.com/docview/1702656116/fulltext/3A9E8985207641CAPQ/6?accountid=353>

25

Hernández. (2014). *Administración de la Compensación: sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*.

México: Grupo editorial Patria.

Otero, López, Leal & Gago. (2013). *Gestión de recursos humanos*. España: Mc Graw Hill.

Redondo, R. de P. (2009). *Negocio electrónico*. España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10559824>

Render Barry. (2009). *Principios de Administración de Operaciones*. México: Pearson Educación.

Fernández Ríos, Manuel. (2007). *Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo: Teoría, métodos y ejercicios*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/reader.action?docID=10198517>

Villamil, Roberto. (2012). Algunas reflexiones para la pequeña empresa que ingresa a este nuevo mundo. Recuperado a partir de <http://www.ciu.com.uy/informe/comercio.html>

Caldera Mejía, Rodolfo. (2015). *Planeación Estratégica de Recursos Humanos: Conceptos Teorías*. España.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Santos, A. C. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/reader.action?docID=10467110>

Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y Conocimiento. Metodología de la Investigación* (1.^a ed.). Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Velásquez Zaldivar, & Miguel Guzmán. (2009). *Modelos contemporáneos de gestión de recursos humanos*. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=10337341&p00=administraci%C3%B3n+recursos+humanos>

Wether W. J. (2001). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1.



Entrevista

Con la presente entrevista se pretende determinar la viabilidad de incorporar a la estructura organizacional de MEGATK una unidad de recursos humanos, este es un estudio de investigación académico, como requisito de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)

El objetivo de esta entrevista es recopilar información relacionada con la importancia de organizar y gestionar el Talento Humanos de la empresa MEGATK.

Cargo del Entrevistado: _____

Lugar y Fecha:

1. ¿Cuál es a su criterio la importancia de crear un departamento o designar un responsable de los recursos humanos?
2. ¿Por qué considera importante el respaldo de un especialista en el área de recursos humanos?
3. ¿Cuál es la razón principal por la cual actualmente la empresa no tiene una unidad departamento de Recursos Humanos en la empresa dentro de la estructura?
4. ¿Qué limitantes ha tenido la empresa respecto al manejo y control de los recursos humanos?
5. ¿Tiene conocimiento de algún modelo de gestión de RH que le gustaría implementar en su empresa? ¿Cuál?
6. ¿De qué manera La empresa da cumplimiento a las obligaciones contenidas en las leyes laborales y de contratación del estado?
7. ¿Qué procedimientos se incluyen en el actual proceso de reclutamiento y selección del personal?
8. ¿Qué tipo de contratos elabora la empresa; por hora, temporales y permanentes? Porque?
9. ¿Cuándo se contrata a un empleado, le realizan su respectivo proceso de inducción? Le dan a conocer misión, visión, objetivos, valores, organigrama, perfil de puesto etc.?
10. ¿Tiene un sistema de evaluación de desempeño?
11. ¿Conoce su competencia directa e indirecta?

Encuesta: con esta encuesta se pretende obtener información sobre la importancia que tiene para los colaboradores el contar con un departamento de Recursos Humanos, que maneje de forma eficiente todo lo relacionado al establecimientos de normativas para el aseguramiento de sus derechos y el conocimiento de sus deberes.

Anexo 2.



ENCUESTA

Este es un estudio de investigación académico, como requisito de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC). A través de este instrumento, se pretende obtener la información necesaria con el objeto de lograr una mejora continua dentro de la organización. Agradeceremos que sus respuestas sean con la mayor transparencia y veracidad, la información es totalmente confidencial y sus resultados servirán para eficientar la gestión del recurso humano dentro de la empresa.

El objetivo de este cuestionario es evaluar la importancia y el conocimiento relacionado a la administración y gestión del talento humano de la empresa MEGATK.

Datos Demográficos

Edad _____ Sexo _____ Ocupación _____

Instrucciones

Marque con una “X” su respuesta, y en el caso que quiera ampliar su respuesta favor explique en la línea respectiva.

1. ¿Existe actualmente una unidad de Recursos Humanos en la empresa?
Si _____ No _____
Si su respuesta es sí, ¿Quién dirige el departamento de RH? _____
2. ¿Considera importante la existencia de una unidad de recursos humanos en la empresa?
Si _____ No _____
Si su respuesta es sí, explique porqué _____
3. ¿Al ingresar a la empresa se siguió un proceso de reclutamiento, selección e inducción?
Si _____ No _____

4. ¿Se realizan actividades para la integración y socialización del personal?
Si_____ No_____
 5. ¿Cómo es su interacción con los demás miembros de la empresa?
Excelente_____ Buena_____ Regular_____ Mala_____
 6. ¿Se le han dado a conocer las funciones de su puesto?
Si_____ No_____
 7. ¿En la empresa se cuenta con un plan de para los empleados?
Si_____ No_____
 8. ¿Considera importante recibir capacitaciones periódicas según las funciones de su puesto?
Si_____ No_____
 9. ¿Las instrucciones recibidas son verbales o por escrito?
Verbales_____ Por escrito_____
 10. ¿Recibe instrucciones solo de su jefe inmediato?
Si_____ No_____
- Si su respuesta es No, explique _____

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 3.

OPINIÓN DE LA EXPERTA

Ing. Sandra Rivera Gallo

Master en Administración de Empresas

Asesora de la Junta Interventora del IHSS en el departamento de Recursos Humanos

El departamento o Unidad de Recursos humanos en una empresa es muy importante ya que con este, se logra obtener un mejor control de los costos en que incurre la empresa, la administración mejora porque se cuenta con políticas procedimientos y procesos definidos con claridad, y como socio estratégico de la alta gerencia provee información fidedigna para la toma de decisiones. En cuanto al respaldo de un especialista en el área de recursos humanos es importante porque con su conocimiento fomenta las buenas prácticas administrativas y logra establecer indicadores relevantes para la empresa,

llevando más allá del concepto tradicional al área. El especialista sabe en qué momento medir el clima laboral y tomar medidas correctivas o preventivas según sea el caso, cuando realizar evaluaciones del desempeño, efectuar buenos procesos de reclutamiento, selección y contratación para permitir que ingresen los aspirantes mejor calificados y que la empresa pueda pagar.

Las empresas debería dentro de sus proceso de reclutamiento y selección del personal deben incluir una entrevista filtro, una entrevista por competencias, exámen de conocimiento, valoración de la documentación (antecedentes penales, rtn, copia de la tarjeta de identidad, fotocopia del carnet del IHSS, fotocopia del carnet del INJUPEMP en caso que haya trabajado en alguna institución pública, fotocopia del acta de matrimonio, cuando aplique, fotocopia de los títulos obtenidos, fotocopia de los cursos recibidos y hoja de vida actualizada.

Cuándo la empresa contrata a un empleado, le deben realizar su respectivo proceso de inducción en el cual se le den a conocer misión, visión, objetivos, valores, organigrama, perfil de puesto, es esencial para lograr una buena curva de aprendizaje en el menor tiempo posible, a la vez es importante llevar a cabo la evaluación del desempeño de los empleados tomando en cuenta un modelo de gestión de recursos humanos, y si es por competencias mejor, ya que se medirían los resultados y las conductas.



MEGATK apoyando el talento Hondureño, Casting CYL 2015



IMPRESIÓN DOBLE CARA

Impresora Evolis Primacy Duplex



Una impresora de tarjetas que se adapta a sus necesidades.

GLOSARIO

Candidato: Persona que aspira obtener un cargo o empleo en una organización.

Convocatoria: Anuncio de la existencia de un puesto o cargo vacante a fin de que apliquen las personas que reúnan las condiciones contenidas en el anuncio.

Concurso Interno: Método implementado para la selección de candidatos en vías de ascenso o cambio de área de trabajo.

Concurso Externo: Método implementado para selección de candidatos para un puesto o cargo vacante con recursos externo

Entrevista: Es la forma de comunicación interpersonal, con el propósito de obtener la información suficiente y necesaria acerca del postulante que ingresa al proceso de selección.

Formato de Perfil del Puesto: Es el formato diseñado que servirá de guía para que el especialista de Reclutamiento y Selección previo a la publicación de una convocatoria analicen la especificación de clase o puesto vacante y puedan definir el perfil ocupacional.

Manual: Obra de referencia que presenta brevemente los elementos fundamentales de una disciplina. (Reclutamiento y Selección).

Postulante: Persona que aspira ingresar a un puesto dentro de la empresa.

Pruebas Psicológicas: Test aplicado a los postulantes o candidatos para conocer el tipo de personalidad de este, y si es lo que se necesita para el puesto a cargo vacante.

Puesto o Cargo: Conjunto de funciones y actividades a realizarse en una organización para el logro de los objetivos.

Prueba de Conocimiento: Pruebas aplicadas al postulante o candidato para verificar si tiene conocimientos y habilidades exigidas en el puesto vacante.

Persona Idónea: Es la persona adecuada para cubrir un puesto vacante.

Reclutamiento: Proceso mediante el cual se conocen postulantes o candidatos para ingresar a un proceso de selección.