

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA CENTRO AMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN

**IMPLEMENTACION DEL DEPARATAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS EN LA EMPRESA INVERSIONES VALLE NUÑEZ S DE
R.L**

SUSTENTADO POR

WENDY ANAHI VALLE RIVERA

31341594

PREVIA INVESTIDURA

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVE REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTINEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADEMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURA DIAZ

DIRECTORA ACADEMICA CEUTEC

IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA

JEFE DE CARRERA

FIEDKA RUBIO

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

**IMPLEMENTACION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS EN LA EMPRESA
INVERSIONES VALLE NUÑEZ S DE R.L**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ASESOR:

LICENCIADA ELIZABETH VAREALA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

ÍNDICE

Dedicatoria.....	XII
Agradecimiento.....	XIII
Resumen ejecutivo.....	XIV
I. Introducción.....	1
II. OBJETIVOS.....	3
1.1.1 Objetivo General.....	3
2.1.2 Objetivos Específicos.....	3
III. MARCO CONTEXTUAL.....	4
3.1 Referencia Institucional.....	4
3.1.1 Generalidades de la Empresa.....	4
Valores.....	4
Misión.....	5
Visión.....	5
3.1.2 Descripción del departamento/ unidad.....	5
3.3. Antecedentes del problema.....	6
3.3.1. Enunciado/Planteamiento del problema.....	7
3.3.2. Formulación del problema.....	8
3.3.3. Justificación.....	8
IV. MARCO TEÓRICO.....	10
4.1. Conceptualizaciones y Definiciones.....	10
4.1.1. Definición Del Departamento de Recursos Humanos.....	10
4.1.2. Objetivo del Departamento de Recursos Humanos.....	11
4.1.3. Aporte del Departamento de Recursos Humanos a la empresa.....	12
4.1.4. Administración de Recursos Humanos.....	12
4.1.5. Funciones del Departamento de Recursos Humanos.....	13
4.1.5.1. Reclutamiento del Personal.....	13
4.1.5.2. Selección del personal.....	17
4.1.5.3. La entrevista de selección.....	18
4.1.5.4. Contratación de personal.....	22
4.1.5.5. Inducción del personal.....	22
4.1.5.6. Diseño del puesto.....	24

4.1.5.7. Perfil y descripción de puesto	24
4.1.5.8. Evaluación de Desempeño	25
4.1.5.9. Higiene y Seguridad	26
4.1.5.10. Capacitación	27
V. Metodología	29
5.1. Alcance de la investigación.....	29
5.2. Diseño de la investigación	29
5.3. Población y muestra	30
5.3.1 población	30
5.3.2. Muestra.....	30
5.4. Técnicas e instrumentos aplicados	30
5.5. Fuentes de información	31
5.5.1. Fuentes de información primaria.....	31
5.5.2. Fuentes de información secundaria	31
5.6. Cronología del trabajo	32
5.7. Cronología de proyecto realizado	33
VI. Implementación	34
6.1. Implementación de Recursos Humanos	34
6.2. Diseño del organigrama, incluyendo la implementación del departamento de Recursos Humanos.....	34
6.2.1. Propuesta del organigrama	34
6.3. Presupuesto.....	36
VI. DESCRIPCION DEL TRABAJO DESARROLLADO	38
VII. CONCLUSIONES.....	40
VIII. RECOMENDACIONES	41
GLOSARIO	42
Bibliografía	44
6.2.2. MANUAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL	49
6.2.3. MANUAL DE INDUCCION.....	67
6.2.4. MANUAL DE DESCRIPCIONES Y PERFIL DE PUESTO	78
6.2.5. MANUAL DE DESEMPEÑO.....	106

6.2.6.	MANUAL DE CAPACITACION	126
6.2.7.	MANUAL De HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	138
6.2.8.	ENTREVISTA	159

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Organigrama Inversiones Valle Nuñez propuesto.....	35
Figura 2. Organigrama propuesto manual de inducción.....	71
Figura 3. Organigrama propuesto manual de descripciones y perfiles de puestos.....	83
Figura 4. Como llevar a cabo las evaluaciones del desempeño.....	113
Figura5. Clases de fuegos.....	150
Figura 6. Uso correcto del extintor.....	151
Figura 7. Señales de advertencia.....	152
Figura 8. Señales de prohibición.....	153
Figura 9. Señales de obligación.....	154
Figura 10. Señales de lucha contra incendios.....	155
Figura 11. Señales de evacuación.....	156

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. 1.....	32
Cronología de trabajo.....	32
Tabla 1.2.....	33
Cronología de proyecto realizado.....	33
Tabla 2.....	36
Presupuesto de la Implementación del Departamento de Recursos Humanos.....	36
Tabla 3.....	58
APTITUDES QUE MIDEN LAS PRUEBAS PSICOMETRICAS.....	58

ANEXOS

Anexo 1. Manual de reclutamiento, selección y contratación del personal	49
Anexo 2. Manual de inducción	67
Anexo 3. Manual de descripciones y perfil de puesto	78
Anexo 4. Manual de desempeño	106
Anexo 5. Manual de capacitación	126
Anexo 6. Manual de higiene y seguridad industrial	138
Anexo 7. Entrevista.....	159

Dedicatoria

Este proyecto se lo dedico principalmente a Dios por darme la sabiduría y las ganas de realizar mi sueño, ya que este proyecto es parte de mi perseverancia y esfuerzo en mis estudios, ya que Dios nunca me ha dejado sola a pesar de las dificultades que he tenido, este proyecto se lo dedico a mis padres, hermanos, abuelos, y mis bellos sobrinos.

Agradecimiento

Le agradezco principalmente a Dios por estar siempre conmigo, también agradezco a la empresa Inversiones Valle Núñez por apoyarme para realizar mi proyecto de graduación, para así poner en práctica mis conocimientos que he adquirido a lo largo de la Universidad.

A mis compañeros de la Universidad, Karla Gáelas, Gerson Espinoza, Katherine flores y principalmente Heydi Salgado que siempre me apoyo y me daba ánimos para salir adelante y siempre estaba ahí cuando la necesitaba, a todos ustedes gracias por ser buenos amigos.

A mis maestros que por medio de ellos nos compartieron sus conocimientos, especialmente a la licenciada Gloria Arita, licenciado Javier Mendoza, licenciada Elizabeth Varela y la licenciada Rebeca Montoya.

Gracias por todo

Resumen ejecutivo

El presente proyecto corresponde al trabajo final de graduación de la carrera de psicología de la universidad centro tecnológico Centroamericano (CEUTEC).

Se desarrollara en la empresa inversiones Valle Nuñez S de R.L, cuya empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Tegucigalpa, y posee dos sucursales, esta empresa posee más de 2 años en el mercado, se dedica a la venta de repuestos de motos y la reparación de la misma.

Contar con un departamento de Recursos Humanos es importante para el éxito de una empresa y puede ser un recurso para mejorar y mantener a los empleados motivados, se centra en ayudar y mejorar al máximo el talento que cuenta la empresa, manteniendo como prioridad el desarrollo profesional de sus empleados y darles las herramientas necesarias para que realicen su trabajo de la mejor forma posible, y así lograr los objetivos que se tienen como empresa. (blog.aitana.es, 2021)

El objetivo de este proyecto es implementar un departamento de Recursos Humanos esto surge porque desea expandirse a nivel nacional, va a ser de gran utilidad saber cuáles son las fortalezas de cada uno de los colaboradores, a través del reconocimiento será posible determinar cuáles son las tareas que podrán efectuar con mayor prontitud, así como delegar mayores responsabilidades para la obtención de los resultados deseados.

En este nuevo proyecto le va a permitir a la empresa, realizar un proceso de inducción, para que los empleados conozcan el rubro de la empresa, perfil y descripción de puestos que le servirá como guía y de ayuda a la hora de determinar los requisitos para la selección del personal, evaluar correctamente el desempeño de cada empleado y valorar los puestos de trabajo entre otros beneficios.

I. Introducción

El presente proyecto es sobre la implementación del área de Recursos Humanos en la empresa Inversiones Valle Nuñez S de R.L bajo el nombre de Moto Repuestos originales, esto le permitirá a la empresa a conocer a cada uno de sus colaboradores, se realizara diferentes procesos en el cual se pretende mejorar el desempeño y la calidad de sus productos y así posicionarse en el mercado.

Ante la necesidad de tener un departamento de Recursos Humanos y los diferentes procesos que se van a llevar a cabo va a permitir a este proyecto realizar cada una de ellas por medio de los siguientes capítulos que describirán a continuación.

En primer lugar están los objetivos de manera general y específica de la investigación que especifican los procedimientos a realizar y que se pretende alcanzar mediante la creación del departamento de Recursos Humanos.

En segundo lugar el marco contextual, donde se indica las generalidades de la empresa como ser la misión, visión y valores que tiene la empresa, descripción del departamento, antecedentes del problema, planteamiento del problema y la justificación.

Luego sigue el marco teórico, describiendo los conceptos y definiciones sobre el departamento de Recursos Humanos y todos los procedimientos de acuerdo a las funciones que debe de ejecutar.

Se detalla la metodología utilizada en este proyecto como ser las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos y las fuentes de información.

Luego incluye la implementación del departamento de Recursos Humanos, así como los diferentes manuales y las políticas que se utilizan en dicho departamento.

Incluye también el trabajo desarrollado, donde se explica el orden de cómo se realizó cada uno de los manuales

Y por último se detallan las conclusiones y recomendaciones.

II. OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General

Implementar un departamento de Recursos Humanos en Inversiones Valle Nuñez

2.1.2 Objetivos Específicos

- Crear un organigrama de la empresa, con el nuevo departamento de Recursos Humanos
- Diseñar y describir los puestos de trabajo, tareas y funciones específicas para el departamento de Recursos Humanos
- Mejorar la relación superior y subordinado, al verificar el desempeño laboral
- Detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores
- Proveer manuales con todos los procedimientos para el desarrollo adecuado de los empleados.
- Identificar las medidas de higiene y seguridad industrial que se pueda implementar dentro de la empresa.

III. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Referencia Institucional

3.1.1 Generalidades de la Empresa

Inversiones Valle Nuñez salió de la idea del señor Erick Valle, un joven que desde el principio tenía sus ideas muy claras, el junto a su esposa Acsa Nuñez decidieron formar una empresa después de graduarse de la universidad y obtuvieron el Título de ingeniería en negocios, cuando el joven Erick Valle salió de la universidad, estuvo trabajando en una empresa donde solo pasaba viajando y eso ya no le gusto, entonces renuncio y hablo con su esposa de la idea que tenía para formar una empresa pequeña la esposa la apoyo en todo, así que decidió poner un pequeño negocio de moto repuestos, ya que el tenia demasiada experiencia en la reparación de motos al tiempo puso un taller, para atender a los clientes que tuvieran problema con sus motos y ofreciéndoles también sus productos, al principio no fue fácil, pero dada a la experiencia y la calidad que les brindaba a sus clientes , fue obteniendo más clientes, pero su idea no era quedarse con una sola tienda y siempre andaba buscando un lugar estratégico para instalar otra tienda y de tanto esperar, encontró el sitio perfecto para ubicarlo, gracias a su perseverancia ya tiene dos tiendas el espera con el tiempo poner más tiendas a nivel nacional y seguir innovando y darles a sus clientes la calidad que se le ha caracterizado.

Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Servicio de calidad
- Cumplimiento
- Puntualidad

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad a precios competitivos, contando con el personal calificado, e instalaciones adecuadas que nos permite brindar atención personalizada.

Visión

Ser para el año 2023 la empresa líder a nivel nacional en la importación y comercialización de repuestos, accesorios y servicio técnico para motocicletas.

Fortaleciendo nuestras alianzas estratégicas, que nos permitan cumplir con nuestros estándares de calidad en los productos y servicios que ofrecemos, enfocados en políticas de eficiencia, eficacia y mejoramiento continuo.

3.1.2 Descripción del departamento/ unidad

El departamento de Recursos Humanos es uno de los más importantes de una empresa, sobre todo al principio, cuando se tiene que encargarse de reclutar a las personas que por sus conocimientos, habilidades o experiencia, son las encargadas de convertirla en una empresa de éxito.

La importancia de implementar un departamento de Recursos humanos radica en que ayuda a conseguir los objetivos estratégicos de la empresa y a mejorar su eficiencia y efectividad. Toda empresa es una organización humana, está compuesta por personas, y su éxito o fracaso es fruto del esfuerzo de los seres humanos que la componen. Los Recursos humanos son el conjunto de personas que forman la organización y que realizan todo aquello que dice y hace la empresa. Su objetivo es que la empresa cumpla con sus metas, que son el principal propósito y razón de ser de la organización.

El manejo y control de este departamento es un tema bastante extenso, debido a su alta volatilidad, el humano es impredecible y requiere de una dinámica constante. El departamento de Recursos Humanos es una pieza fundamental en la estructura de la compañía. Debe ser el departamento que mejor conozca y represente su cultura empresarial y el encargado de transmitir estos aspectos al resto de los empleados. Por lo tanto las funciones de Recursos Humanos son las siguientes:

- Organización y planificación de la plantilla
- Reclutamiento de los recursos humanos de la empresa
- Selección del personal
- Promoción profesional dentro de la empresa mediante planes de carrera
- Formación
- Evaluación de la plantilla
- Buen clima en la oficina
- Trámites administrativos
- Buena relación laboral
- Prevención de riesgos laborales

La implantación de valores como el compromiso, el trabajo en equipo o la formación personal son los pilares fundamentales en que se debe basar el éxito de una empresa.

3.3. Antecedentes del problema

La empresa Inversiones Valle Nuñez cuenta con 10 empleados ya que es una pequeña empresa en la que cuenta con dos departamentos que el área de ventas, administración y el de producción es donde están los mecánicos que son los encargados de revisar y reparar las motos.

Lo que sea identificado durante los 3 años que tiene la empresa en el mercado, que no hay una buena comunicación con el jefe, ya que en ocasiones algunos empleados no van al trabajo y no se reporta con el jefe inmediato, también con la rotación del personal, ya que hay personas que al momento de contratarla dicen que tienen experiencia, y cuando ya está en el puesto de trabajo resulta que no sabe nada, esto puede generar una gran pérdida para la empresa.

Por los pocos problemas que han surgido en dicha empresa como la falta de inducción, programas de capacitación, no hay ningún manual de desempeño, ni procesos de reclutamiento y selección, ni tampoco un perfil y descriptor de puestos, esto es necesario para que los colaboradores conozcan cuáles son sus funciones dentro de la empresa. Todo este problema es debido porque no tienen un departamento de Recursos Humanos.

3.3.1. Enunciado/Planteamiento del problema

El departamento de Recursos Humanos es el encargado de todo el manejo de los colaboradores, al no contar con dicho departamento la empresa Inversiones Valle Nuñez S de R.L, se ve en problemas para manejar ciertas situaciones como ser los procesos de selección y reclutamiento del personal porque no se da cuenta de las habilidades y competencias que pueda tener la persona que se va a contratar, la necesidad de mejorar su desempeño o una inducción para que el nuevo colaborador conozca cual es el rubro de la empresa y la necesidad de tener un programa de capacitación, ya que este ayudara a transmitir la información relacionada con las diferentes actividades de la empresa, además que va a ayudar a transmitir conocimientos, desarrollar habilidades y actitudes del personal para así mejorar el desempeño en la empresa, igual se necesita un perfil y descripción de puestos, para que la empresa por medio de esto pueda encontrar a la persona idónea y a la

vez que el candidato que sea elegido desempeñe de manera correcta las funciones que se le asignaran.

Esto puede conllevar que haya ciertos problemas, que con el tiempo va generando un ambiente laboral estresante, falta de comunicación, colaboradoras desmotivados, ausentismo y rotación del personal, esto podría ser una causa de que no hay un departamento de Recursos Humanos para que lleve la administración de su personal y que ellos también sepan que está sucediendo dentro de la empresa.

3.3.2. Formulación del problema

Implementación del departamento de Recursos Humanos en Inversiones Valle Nuñez

3.3.3. Justificación

La implementación de un departamento de recursos humanos en Inversiones Valle Nuñez, va ser de gran utilidad para esta empresa que busca expandirse a nivel nacional, ya que por medio de esto puede obtener varios beneficios como ser un plan de inducción, un proceso de reclutamiento y selección a personas calificadas que puedan cumplir las funciones que se requieran para el puesto vacante.

Al tener un departamento de Recursos Humanos puede ser importante para el colaborador ya que si tienen algún problema laboral se puede abocar a dicho departamento, el departamento de Recursos Humanos será el encargado de la selección y contratación e inducción ya que permitirá cumplir con las expectativas de todo el personal que conforma la empresa.

También es importante una evaluación del desempeño en la cual consiste en definir los objetivos, medir el nivel de logros y en función de ellos tomar decisiones respecto al desarrollo futuro de cada trabajador a través de este manual de desempeño, se podrá tener personas más preparadas y orientadas al resultado.

Uno de los beneficios de tener capacitación en un departamento de Recursos Humanos es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que contribuyen al desarrollo de las personas en el desempeño de alguna actividad, y es por esto que la capacitación de los colaboradores puede ser una gran herramienta a la hora diferenciarse de la competencia y aumentar la productividad en las empresas.

IV. MARCO TEÓRICO

4.1. Conceptualizaciones y Definiciones

Por medio de este proyecto se realizara una breve descripción de la administración de Recursos humanos, así mismo se explicara su definición, la administración, funciones y los procesos que se van a realizar en la empresa.

4.1.1. Definición Del Departamento de Recursos Humanos

El departamento de Recursos Humanos es el responsable de la selección y contratación del personal idóneo para cada puesto laboral vacante y también del mantenimiento de un plantel laboral con posibilidades y comodidades, en buenos ambientes, con respeto y tolerancia. (oficinaybienestar.com, 2021)

Este sector se encarga de atender todas las necesidades y situaciones referidas al personal humano de una organización. Ante puestos vacantes, es el responsable de determinar el perfil solicitado, de realizar el reclutamiento y selección del personal, realizar las entrevistas y finalmente recomendar a la gerencia o seleccionar a los candidatos para ocupar los cargos.

El departamento del personal también es quien se encarga de todos los asuntos referidos al ambiente laboral, es quien organiza las reuniones y celebraciones, aplica las reglamentaciones en relación al respeto, la tolerancia, y el cumplimiento de las leyes laborales. El departamento de Recursos Humanos debe estar al tanto de lo que sucede en el entorno y en el mercado laboral. Las situaciones particulares de la economía global, la aplicación de nuevas leyes y decretos, las nuevas aperturas en el mercado también son asuntos que debe de manejar este importante sector, pues es lo que se relaciona y casi define el nivel de satisfacción y motivación de los miembros de una organización. (oficinaybienestar.com, 2021)

4.1.2. Objetivo del Departamento de Recursos Humanos

Para las empresas, el área de Recursos Humanos es un estilo de figura mediadora que aboga por el bienestar, la formación y el estado general de sus miembros. La función de área de Recursos Humanos es velar para que los miembros sean tratados equitativamente dentro de los procesos en los que se le involucre, y que sus necesidades sean alineadas con las del negocio.

A continuación se expondrá las metas esenciales u objetivos que las empresas esperan de dicho departamento.

En primer lugar, alinear la estrategia de la compañía con Recursos Humanos, esta área tiene que tener una alta capacidad de persuasión a los altos líderes de una empresa al momento de empezar con la planificación estratégica o asignación de nuevos recursos y que entienda hacia dónde quiere ir la compañía y cuál es el talento humano disponible para llegar a esas metas establecidas de manera rápida y efectiva.

En segundo lugar, ayuda a atraer y retener el mejor talento, esta área de Recursos Humanos tiene que indagar y encontrar el mejor talento para que haga parte de la empresa e impulse la estrategia para alcanzar los objetivos. El reclutamiento es un proceso de ventas continuo el cual debe de planificarse estratégicamente para dar el mejor talento para la empresa.

En tercer lugar, ejecutar un robusto proceso de onboarding, el departamento de Recursos Humanos debe ser el encargado de apropiarse del proceso de onboarding, un proceso de alta calidad permite instruir y enseñar sobre la historia de la compañía, y conocer la generalidad de la industria a la cual pertenece la compañía. Otro paso que hace que el proceso sea fructífero es involucrar a la nueva persona a asistir a reuniones con ejecutivos claves que les de conocimiento y entrenamiento al individuo.

En cuarto lugar, enfocarse en el compromiso del colaborador, el compromiso si debe medirse sería por medio de las siguientes herramientas y acciones como ser: medir el compromiso por medio de encuestas, tomar medidas con problemáticas que estén saliendo a flote, brindar apoyo a las demás áreas mediante actividades para incrementar el compromiso de los colaboradores. Es de alta importancia que desde Recursos humanos se haga coaching y se de retroalimentación a los líderes y ejecutivos de las áreas, ya que en muchas ocasiones carecen de habilidades en guiar y motivar a su equipo. (blog.acsendo.com, 2021)

4.1.3. Aporte del Departamento de Recursos Humanos a la empresa

Cada uno de los departamentos que componen una empresa, tienen algo que aportar a dicha organización. Entre los aportes del departamento de Recursos Humanos podemos destacar:

- Influye sobre el comportamiento del personal para alcanzar resultados de operaciones financieras.
- Influye sobre el cuidado y alimentación del personal
- Influye sobre la defensa del empleado.
- Influye sobre la gestión de los procesos operativos por parte de RH
- En la forma de ejecutar la estrategia de la empresa.

Cada uno de estos aportes dependerá del objetivo de la empresa y de que visión o misión esta tenga. (gestiopolis.com/, 2021)

4.1.4. Administración de Recursos Humanos

Cuando se habla de la administración de recursos humanos se toma como referencia la administración de personas que participan en las organizaciones en las cuales desempeñan determinados roles.

Según Chiavenato el contexto que se aplica la administración de Recursos Humanos (ARH) está representado por las organizaciones y las personas que participan en aquellas. Las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales depende para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones. A su vez las organizaciones son un medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo y mínimo conflicto, muchos de las cuales jamás serían logrados con el esfuerzo personal aislado. Las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varios individuos que trabajan en conjunto.

4.1.5. Funciones del Departamento de Recursos Humanos

4.1.5.1. Reclutamiento del Personal

El reclutamiento es el proceso mediante el cual la organización identifica a atraer a futuros empleados capacitados e idóneos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. A su vez el reclutamiento del personal constituye un eslabón de una cadena de administración de recursos humanos al que le siguen otros eslabones como la selección, la capacitación y la evaluación. La primera etapa del proceso de reclutamiento se da cuando surge la vacante, existen diversos motivos por lo que una área o departamento de la organización registra la existencia de una futura vacante: la renuncia de uno de los integrantes del equipo, el mayor número de trabajo, la jubilación, el despido por falta grave, e incluso ausencia por vacaciones o descanso médico, generándose en estos dos últimos casos una vacante temporal dependiendo de las funciones asumidas por la persona que se ausentara del centro del trabajo. (esan.edu.pe, 2021)

➤ Tipos de reclutamiento

El reclutamiento puede ser interno y externo

El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o trasladados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal) (Chiavenato, 2000)

➤ **Ventajas de reclutamiento interno**

De acuerdo con Chiavenato (2000)

- Es más económico que el reclutamiento externo, ya que evita gastos publicitarios, honorarios de empresas de reclutamiento, costos de recepción de candidatos, costos de admisión, costo de integración del nuevo empleado, etc.
- Es más rápido, evita las frecuentes demoras del reclutamiento externo, como la expectativa por el día que se publicara el anuncio de prensa, la espera de los candidatos, la posibilidad de que el candidato escogido debe de trabajar durante el periodo de prueba.
- Presenta mayor índice de validez y seguridad, puesto que ya conoce al candidato, se le evaluó durante cierto periodo y fue sometido a la evaluación de sus jefes y no necesita experimental.
- Motiva a los empleados, pues estos vislumbran la posibilidad de progreso en la organización.

➤ **Desventajas del reclutamiento interno**

- Exige que los empleados nuevos tengan potencial de desarrollo para ascender, y si la organización no ofrece oportunidades de progreso en el momento

adecuado, corre el riesgo de frustrar a los empleados en sus ambiciones, lo cual origina apatía, desinterés o el retiro de la organización para buscar oportunidades fuera de ella.

- Puede generar conflicto de intereses, ya que ofrecer oportunidades de crecimiento en la organización, tiende a crear una actitud negativa en los empleados que no demuestran condiciones o no logran esas oportunidades.
- Cuando se administra de manera incorrecta, puede presentarse la situación denominada principio de Peter, en donde las empresas, la ascenden incesantemente a sus empleados, los elevan siempre a la posición donde demuestran al máximo de su incompetencia. Para premiar de su desempeño y aprovechar su capacidad, a medida que un empleado demuestra competencia en algún cargo, la organización lo asciende sucesivamente hasta que el empleado, por ser incompetente se estanca.
- Puede provocar insinuaciones políticas, ya que muchos empleados atribuyen las promociones a amistades y relaciones con los directores y supervisores **Woods (2002)**

➤ **Reclutamiento externo**

Chiavenato (2000) manifiesta que el reclutamiento externo se lleva a cabo cuando la organización intenta llenar una vacante con personas de afuera, es decir con candidatos, por otra parte menciona que normalmente se recurre a candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones.

➤ **Ventaja del reclutamiento externo**

De acuerdo con Chiavenato

- Trae sangre nueva y nuevas experiencias a la organización. Por otro lado la organización se actualiza con respecto al ambiente externo, y se mantiene al tanto de lo que ocurre en otras empresas.
- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización.
- Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos.

➤ **Desventajas del reclutamiento externo**

- Generalmente tarda más que el reclutamiento interno
- Es más costoso y exige inversiones y gastos inmediatos en anuncios de prensas, honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operacionales relativos a salarios y obligaciones sociales del equipo de reclutamiento, artículos de oficina y formularios.
- Es menos seguro que el reclutamiento interno, ya que los candidatos externos son desconocidos y la empresa no está en condiciones de verificar con exactitud sus orígenes y trayectorias profesionales.

➤ **Reclutamiento mixto**

El reclutamiento mixto, es el tipo de reclutamiento que engloba ambos, interno y externo. Es muy ventajoso por dar más oportunidades a los diferentes talentos y al mismo tiempo, aún dar oportunidad a los que ya están en la empresa.

Es posible hacer, en un mismo proceso selectivo, el reclutamiento de profesionales ya que forman parte de cuadro de funcionarios de su empresa y de profesionales que están en el mercado de trabajo, este tipo de reclutamiento ofrece ventajas tanto para los candidatos como para las empresas, a través de él es posible que todos tengan la misma

oportunidad de crecer profesionalmente y obtener sus objetivos laborales y éxito que anhelan.

4.1.5.2. Selección del personal

La selección del personal es el proceso que sigue para la contratación de un empleado, para cubrir la vacante se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante que demanda la organización.

El proceso de selección del personal es la herramienta que la dirección aplica para diferenciar entre los candidatos que están cualificados y lo que no lo está mediante el uso de diferentes técnicas, el objetivo de este proceso es elegir al candidato más valioso para la organización. Este proceso de selección del personal es idóneo para aquellas empresas que buscan mantener y optimizar su clima organizacional y poder seleccionar a aquellas personas que mejor se adaptarán a los procesos y cultura.

Las selección del personal se debe ver como un proceso de comparación y decisión debido que por una parte, encontramos el análisis y las especificaciones del cargo que proveerá y por otra parte, candidatos con diferencia personales en habilidades, conocimientos, aptitudes y capacidades. La selección del personal se debe ver como un proceso de comparación, en la cual se tienen dos variables sometidas a comparación, estas variables son las exigencias del cargo, y las características personales de cada candidato que se presenta. La primera variable se obtiene por medio del perfil y descripción de puesto, y la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección.

Como proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento.

- Modelo de colocación, este se da en el momento que no se contemple el aspecto rechazo, en este modelo hay solo un candidato para una vacante que debe ser cubierta, por lo que las opciones se ven limitadas.
- Modelo de selección, este se da en el momento que hay varios candidatos para cubrir una vacante. Las características de cada candidato se comparan con los requisitos que el cargo por proveer exija, pueden ocurrir dos alternativas, aprobación o rechazo. Si se rechaza simplemente sale del proceso, debido a que se cuenta con varios candidatos aptos para ocupar el cargo. Este ofrece un proceso de selección más completo, y el principio fundamental de este modelo es seleccionar al candidato idóneo entre todas las opciones que se tienen que elegir.
- Modelo de clasificación, es el enfoque más amplio y situacional, ofrece una oportunidad de elegir entre varios candidatos y adecuar a los mismos al puesto en la que se adapten de mejor manera. Ocurren dos alternativas, el candidato puede ser rechazado o aceptado para ese cargo. Si es rechazado entra a concursar en las otras plazas hasta que estos se agoten de ahí la denominación de clasificación. Cada vacante es pretendido por varios candidatos que se lo disputan, pero solo un postulante podrá ocuparlo, si llegara a ser aceptado, en estos procesos es importante que el reclutamiento sea altamente efectivo, para que la respuesta de mercado sea efectiva. (esan.edu.pe, 2021)

4.1.5.3. La entrevista de selección

Ana Calles afirma que la entrevista de selección es una situación psicológica de interacción dinámica por medio del lenguaje, entre dos personas (entrevistado y entrevistador), en la cual se produce un intercambio de información en forma de ideas, opiniones, sentimientos, etc. La entrevista es el marco de referencia donde se integran los datos de que se dispone el sujeto, recogidos en otras fases del proceso de selección del personal, y que analizan todas las

características del personal del candidato para determinar si resulta adecuado para el puesto que desea cubrir.

A través de la entrevista el entrevistador intenta conocer el comportamiento pasado y el presente del candidato, para a partir de ahí predecir cómo se comportara en un futuro. Es decir, saber cómo se comportara el candidato en situaciones determinadas en el caso de incorporarse como trabajador a la empresa.

La finalidad principal de una entrevista de selección es determinar la adecuación de un candidato a una vacante específica dentro de una empresa determinada.

Los objetivos del entrevistador son:

- Conocer al candidato.
- Probar sus actitudes personales.
- Verificar la personalidad y compatibilidad con el ambiente de trabajo.
- Evaluar las competencias del candidato para el desarrollo eficaz del puesto.
- Transmitir una imagen adecuada de la empresa e informar al candidato sobre la empresa y el puesto.

Los objetivos del entrevistado son:

- Mostrar que el perfil profesional y personal se adecua al del puesto ofertado.
- Demostrar su competencia laboral para el puesto, su interés en el mismo: sabe, quiere y puede desempeñar el puesto de trabajo.
- Causar una impresión positiva
- Transmitir la información que solicitan de manera positiva y sincera.

TIPOS DE ENTREVISTA

1.) En cuanto a la estructuración

- **Directiva o cerrada:** el entrevistador dirige la conversación a través de preguntas precisas y se esperan respuestas concretas, se suele utilizar cuando se requiere una información objetiva.
- **No directiva o abierta:** se trata de una entrevista no estructurada, donde el entrevistador hace preguntas muy generales, tiene la ventaja de suscitar confianza y espontaneidad y exige que el entrevistador sea un experto, porque se pueden olvidar datos importantes. Se utiliza cuando interesa información referente al carácter y personalidad.
- **Mixtas:** es una mezcla de las dos anteriores, es la más frecuente, en ella debemos ser concreto y relacionar las respuestas con el puesto al que se opta.

2.) En cuanto al número de personas

- **Individuales:** entrevistador y entrevistado.
- **Colectivas:** existen tres posibilidades:
 - Un entrevistador y varios entrevistados, evalúan la capacidad de hablar en público y como nos relacionamos con los demás.
 - Dos o más entrevistadores al mismo tiempo y un único entrevistado, se califica al entrevistado a partir del resultado de la información obtenida por cada uno de ellos. Hay que dirigirse a todos los entrevistadores aunque alguno no pregunte nada.
 - Dos o más entrevistadores y varios entrevistados.

3.) En cuanto al número de entrevistas

- **Entrevista inicial o preliminar:** se utiliza cuando hay muchos candidatos. Es una entrevista poca profunda basada en el análisis de curriculum y su objetivo es reducir el número de candidatos a un tamaño manejable.
- **Entrevista de selección propiamente dicha:** pretende determinar el valor de cada candidato en relación con el puesto a cubrir. Sino ha habido entrevista preliminar, la primera parte es para valorar el curriculum y después se profundiza en la motivación, habilidades, competencias y aptitudes relevantes del candidato para el puesto.
- **Entrevista final:** se utiliza cuando quedan pocos candidatos. En ella se habla de temas más profesionales, se negocian las condiciones de incorporación y salario.

4.) En cuanto al grado de tensión:

- **Normal:** persigue la creación de un clima de confianza, tras el saludo, el seleccionador intenta disipar la ansiedad que todo candidato lleva consigo.
- **Dura:** se intenta probar los nervios del candidato para ver cómo reacciona y comprobar su control emocional, se introducen factores de presión como falta de tiempo, cansancio, preguntas agresivas, interrupciones, silencio alargados, expresar dudas acerca del candidato o cualquier otro elemento que demuestre el aguante del candidato.

Fases de la entrevista

1. **Fase inicial:** el saludo y la presentación, se explican los motivos y objetivos de la entrevista, generalmente se utilizan preguntas abiertas y poco trascendentes a fin de crear un clima de confianza y comunicación, a veces el entrevistador hace una descripción del puesto al que opta.

2. **Cuerpo central de la entrevista:** se explora el área educacional, historial profesional, competencias, motivaciones y lo que el entrevistador crea necesario para un profundo conocimiento al candidato.
3. **Fases de cierre:** el entrevistado debe hacer alguna pregunta al entrevistador que denote el interés por el trabajo y la empresa, motivación, iniciativa y seguridad. (upct.es, 2021)

4.1.5.4. Contratación de personal

El proceso de contratación es aquella serie de interacciones entre la empresa y los postulantes a ocupar un puesto de trabajo, hasta llegar a la ejecución del contrato. Este se caracteriza por la seriedad y respeto que debe de existir en cada etapa del mismo, a fin de que ninguna de las personas involucradas sienta afectados a sus derechos e integridad del personal.

La contratación de personal es el cierre de la fase de reclutamiento y selección y la formalización de la entrada del candidato como empleado, se trata del momento final en el que firma el contrato y se aplican los ajustes legales necesarios.

4.1.5.5. Inducción del personal

Después de investigar los antecedentes y seleccionar a los nuevos empleados, la gerencia se enfrasca en la tarea de orientarlos y capacitarlos en cuanto a sus nuevos puestos de trabajo

Es proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria y es proporcionar al trabajador más en detalle las funciones que se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá su vida laboral.

La inducción a las nuevas contrataciones brinda la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, así como también la información acerca de las normas de la compañía y de los puestos de trabajo.

La inducción es un elemento de proceso de socialización del trabajador nuevo, el cual tiene que realizar el empleador. La socialización es el proceso continuo de inculcar en todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta que la organización y sus departamentos esperan de ellos. Existen dos tipos de inducciones la general y la específica y la inducción puede ser formal o informal, en la inducción también se debe conocer la historia de la organización, visión, misión y sus objetivos, perfil del desempeño, horarios, días de pago, artículos que produce la empresa, estructura de la organización, políticas del personal, y prestaciones y servicios.

Tipos de inducción de personal

- **Inducción informal:** esta inducción es la que forma fortuita, a través del propio empleado y de su interacción con el entorno de trabajo, sus compañeros, espacio, etc.

Por ello, no tiene ningún tipo de organización y depende tanto de la iniciativa propia del individuo como de la de sus compañeros de trabajo.

- **Inducción formal:** es la dictada a través de los medios de la empresa y de los trabajadores encargados de la misma. Dentro de esta hay diversas formas:
 - **Escrita:** son todos los manuales, trípticos, folletos, libros, informes, etc., que la empresa pone a disposición del trabajador.
 - **Audiovisual:** son las inducciones en forma de video
 - **Directa:** es la otorgada directamente del personal encargado de la labor de la inducción.
 - **Normas:** engloba las reglas, límites y obligaciones dentro de la organización.

- **Políticas:** es la inducción a partir de los principios generales por los que actuar dentro de la empresa, determinados explícitamente para facilitar que los procedimientos se lleven a cabo. (lifeder, 2021)

4.1.5.6. Diseño del puesto

El diseño de puesto es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa, es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas de cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (como lo hace) y los objetivos del cargo (por que lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende, todas las fases se ejecutan en el trabajo constituyen el cargo total. Un cargo es la reunión de todas aquellas actividades realizada por una sola persona, que pueden unificarse en un solo concepto y ocupa un lugar formal en el organigrama.

Según Chiavenato (2002), el cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por las personas que lo ocupa, comprendidas en un todo unificado, el cual ocupa un puesto en la organización. Gracias a los cargos, la organización puede llegar a cumplir sus objetivos, a su vez la persona puede cumplir los suyos propios. Esto quiere decir que los cargos son la manera para que se relacionen la organización con las personas que trabajan en ésta.

4.1.5.7. Perfil y descripción de puesto

Los perfiles de puesto, son necesarios para llevar a cabo buenos procesos de contratación, para asegurar que cada colaborador conozca su función dentro de la compañía o para medir el desempeño de cada colaborador y alentar su desarrollo.

Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tienen un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe. El objetivo de un perfil de puesto es permitir a las organizaciones ordenar sus pasos de reclutamiento, operación, capacitación y planeación.

La descripción de puesto es una herramienta utilizada en el área del capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía, de igual manera se incluyen en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil de puesto.

Contar con una buena descripción de puestos de trabajo en la organización es muy útil tanto para la empresa como para los colaboradores y de igual forma para los candidatos a ocupar un lugar de trabajo en el negocio, le permite atraer talento calificado y adecuado a las necesidades de la empresa, mientras que para los colaboradores les brinda claridad en lo que la misma espera de ellos. ([integratec.com](https://www.integratec.com), 2021)

4.1.5.8. Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño, consiste en la evaluación objetiva del desempeño de cada empleado en su puesto de trabajo. Está orientada a la determinación e implementación de soluciones a los obstáculos que puedan presentarse al desempeño exitoso, y a la canalización adecuada de los recursos de cada trabajador en beneficio propio y por ende de la empresa. A fin de que la evaluación sea objetiva debe realizarse con pleno conocimiento del contenido

de las funciones de cada cargo y de las condiciones en que el mismo se efectúa, así mismo el método de calificación deberá ser uniforme, utilizando factores idénticos para cargos similares.

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza. Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación está influida por los prejuicios y las percepciones personales de esto. (eoi.es/blogs, 2021)

4.1.5.9. Higiene y Seguridad

La seguridad e higiene industrial es un conjunto de medidas que se aplican con el fin de prevenir accidentes laborales y minimizar sus consecuencias, la higiene y seguridad industrial brinda posibilidad de organizar y planear diferentes formas de protección. Su propósito es proteger la vida y preservar el bienestar de la salud del trabajador, y la integridad física de los trabajadores de acuerdo con estándares diseñados para garantizar sus condiciones de trabajo. La higiene y seguridad industrial tiene como principal función la capacitación y prevención de enfermedades y accidentes laborales, la importancia de la higiene y seguridad radica en el hecho de que año tras año, aumenta el número de accidentes relacionados. Estos accidentes

causan pérdidas económicas y sociales significativas, por lo tanto se hace necesario que las empresas establezcan normas y programas de seguridad para evitar accidentes.

Dentro de la empresa, la seguridad e higiene se encarga de proteger la salud de los trabajadores, de manera tal que se puedan prevenir los accidentes y enfermedades relacionadas a la actividad laboral. De este modo mediante sus normativas específicas se busca optimizar el trabajo personal y a su vez reducir los riesgos en el ambiente laboral. La seguridad e higiene a partir de sus normativas intentan modificar el ambiente de trabajo de modo tal que se puede prevenir el surgimiento de enfermedades laborales, la aplicación de estas normas supone muchas veces adaptar ciertas conductas o modificar algún procedimiento de trabajo.

Las empresas deben cumplir con las reglas propias de la seguridad e higiene que están relacionadas con ciertos aspectos como la ventilación, la humedad, la temperatura, los ruidos y lo demás, al cumplir todas las reglas, la empresa le garantiza a su personal un entorno de trabajo más saludable sin contaminantes, químicos, físicos o biológicos. Es de suma importancia, la seguridad e higiene dentro de una empresa es importante porque mediante la corrección de problemas, la detección de fallas y la evaluación de riesgos, se puede llegar a prevenir un número importante de accidentes y enfermedades dentro del ámbito laboral.

4.1.5.10. Capacitación

Es un conjunto de acciones dirigidas a preparar a una persona para ejecutar y desarrollar satisfactoriamente una tarea específica, dentro de la organización, el propósito de la capacitación es mejorar el rendimiento presente o futuro de un trabajador, dotándoles de mayores conocimientos para que pueda desarrollar o adquirir mejores destrezas o habilidades para desempeñar un cargo en la organización.

Según Chiavenato, la capacitación es una herramienta eficaz para mejorar el desempeño de los trabajadores de una empresa, así que por excelencia, puede ayudar a tener un proceso en el que

se facilita el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo.

La capacitación va dirigida a aquel trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea porque va a ser reubicado a otro puesto dentro de la compañía, o porque es un empleado nuevo en la empresa. Es por esto que el adiestramiento que recibe puede desglosarse en tres grandes grupos:

- **Capacitación de preingreso:** esta se realiza con fines de selección, buscando ofrecer al nuevo personal los conocimientos o destrezas que estos necesiten para el buen desempeño de su cargo.
- **Capacitación de inducción:** se trata de una serie de actividades que permiten integrar al nuevo empleado a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa.
- **Capacitación promocional:** esta capacitación le otorga al empleado la posibilidad de alcanzar puestos de mayor jerarquía. Comprende un conjunto de acciones orientadas hacia la ejecución de actividades que impulsen el mejoramiento de las actitudes de los empleados. (gestiopolis.com/, 2021)

V. Metodología

5.1. Alcance de la investigación

Esta investigación tiene un carácter descriptivo donde busca implementar el área de Recursos Humanos en la empresa Inversiones Valle Nuñez S de R.L. Bajo el nombre Moto Repuestos originales

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es su objetivo no es indicar como se relacionan estas (Hernández, 2014, p. 92)

El método de investigación descriptiva, Ávila (2006) la define como el método que detalla de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. El objetivo de este método es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

5.2. Diseño de la investigación

Dicha investigación fue integrada por un diseño no experimental, donde no se manipula ninguna variable de tipo transversal, ya que recolecta la información en un solo momento. Este tipo de diseño se usa para analizar una situación ya existente que ocurrió de forma natural.

5.3. Población y muestra

5.3.1 población

Una población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, 2014, p. 174). La población de dicha investigación es la empresa Inversiones Valle Nuñez S de R.L que cuenta con 10 empleados permanentes. Su población es finita.

5.3.2. Muestra

La población en finita, se consideró a todos los empleados

5.4. Técnicas e instrumentos aplicados

El instrumento a utilizar para la recolección de datos va a ser una entrevista semiestructurada.

La entrevista va a constar de 10 preguntas abiertas la cual va dirigida al gerente general de Inversiones Valle Nuñez, se va a utilizar las preguntas abiertas ya que proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta es insuficiente, sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010)

Por medio de esta entrevista dirigida a los dueños de Inversiones Valle Nuñez, bajo el nombre Moto Repuestos originales se dará a conocer los métodos o estrategias que utilizan dentro de la empresa para el manejo de los colaboradores y también conocer la opinión de esta empresa, al implementarle el departamento de Recursos Humanos.

5.5. Fuentes de información

5.5.1. Fuentes de información primaria

Durante el desarrollo de la investigación se consultaron las siguientes fuentes primarias:

- Entrevista
- Documentos
- Sitios de internet
- Libros

5.5.2. Fuentes de información secundaria

- Se utilizara fuente de información secundaria que hace referencia a tesis en relación a la creación del departamento de Recursos Humanos, elaborado en la Universidad Empresarial siglo 21.
- Biblioteca virtual de UNITEC

5.6. Cronología del trabajo

Tabla 1. 1

Cronología de trabajo

Tema	Preparación	Elaboración	Entrega
Reclutamiento del personal	2 días	18/05/21	19/05/21
Selección del personal	2 días	20/05/21	21 /05/21
Entrevista de selección	2 días	22 /05/21	23/05/21
Inducción	1 días	24/05/21	24/05/21
Organigrama de la empresa	1 días	25/05/21	25/05/21
Perfil y descripción del puesto	3 días	26/05/21	28/05/21
Evaluación de desempeño	3 días	29/05/21	31/05/21
Higiene y seguridad	4 días	01/06/21	04/06/21
Capacitación	2 días	05/06/21	06/06/21
Elaboración de entrevista	2 días	07/06/21	08/06/21

5.7. Cronología de proyecto realizado

Tabla 1.2.

Cronología de proyecto realizado

Actividades	Fecha de entrega
Primer avance	
I. Título de la investigación	30/04/21
II. Marco contextual	
Segundo avance	
III. Marco teórico	17/05/21
IV. Metodología	

VI. Implementación

6.1. Implementación de Recursos Humanos

La importancia de implementar un departamento de Recursos Humanos, en la empresa Inversiones Valle Nuñez S. de R.L., va permitir mantener a sus colaboradores con una actitud positiva y favorable dentro de la empresa, promoviendo el desempeño eficiente de cada uno de ellos y por lo tanto que exista una participación más activa de los empleados frente a lo que la empresa busca conseguir.

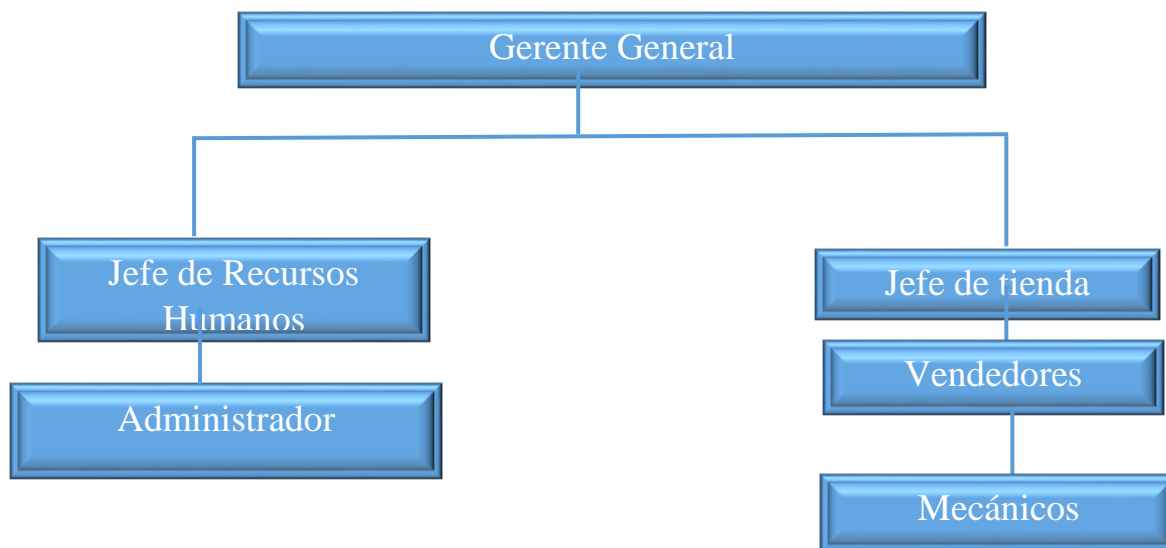
Es importante que el gerente general manifieste ante los diferentes puestos, en poder crear un departamento de Recursos Humanos, para darle la confianza a quienes lo formen y que de esta forma cuenten con el apoyo de todos los empleados, para que contribuyan con los que demanden y para lo que lo vean como un verdadero y provechoso aporte de la empresa para con sus empleados, con el fin de que no solo se desempeñen mejor, sino también que se sientan parte de Inversiones Valle Nuñez S. de R.L.

6.2. Diseño del organigrama, incluyendo la implementación del departamento de Recursos Humanos

6.2.1. Propuesta del organigrama

Para la empresa inversiones Valle Nuñez S. de R.L, se propone un organigrama en donde se incluye el nuevo departamento de Recursos Humanos. Este organigrama permitirá que la empresa administre de manera adecuada el recurso humano de la empresa, con el propósito de cumplir con los objetivos y las metas propuestas de cada colaborador dentro de su puesto de trabajo.

Figura 1. Organigrama Inversiones Valle Nuñez propuesto



6.3. Presupuesto

Tabla 2.

Presupuesto de la Implementación del Departamento de Recursos Humanos

Presupuesto de la Implementación del Departamento de Recursos Humanos			
Costo por empleado			
Salario		L.	18,000.00
Salario +bonificación (catorceavo y treceavo mes)		18,000.00 X 14 meses= 252,000.00 salario anual	
Beneficios		Cotización al Rap, IHSS	
Costos de oficina			
Cantidad	Material	Monto en Lempiras	Comentario
1.	Escritorio	L. 7,800.00	2 gavetas y deslizadores ajustables
1.	Silla ejecutiva	L. 2,199. 00	
2.	Silla de espera	L. 2,798.00	
1.	Computadora de escritorio	L. 20,000.00	COMPUTADORA DELL OPTIPLEX AIO 7470- PROCESADOR: INTEL CORE I7-9700T-RAM: 8GB DDR4-DISCO DURO: 256GB M.2 PCIE NVME-PANTALLA: 23.8 PULGADAS FHD-WINDOWS 10 PRO-GARANTIA: 3 ANOS CON EL FABRICANTE EN SITIO.
1.	Paquete de Microsoft Office	L. 1000.00	
Costos de papelería y utilería de oficina			

1.	Caja de 12 bolígrafos	L.	100.00	
1	Libreta	L.	50.00	
1.	Engrapadora	L.	130.00	
1.	Grapas	L.	140.00	
1.	Corrector	L.	48.00	
1.	Calculadora científica	L.	220.00	
1.	Caja de clips	l.	14.00	
Costo de material del puesto				
2	Cajas de 12 lápiz carbón	L.	100.00	
2	Caja de 6 borrador	L.	80.00	
2	Caja de sacapuntas	L.	180.00	

VI. DESCRIPCION DEL TRABAJO DESARROLLADO

A la empresa Inversiones Valle Nuñez S. de R.L. bajo el nombre de Moto Repuestos Originales, la cual se le implemento un departamento de Recursos Humanos, se le realizó un organigrama, en donde se le incluye la nueva implementación del departamento de Recursos Humanos.

En primer lugar se realizó el manual de reclutamiento, selección y contratación de personal. En donde se detallan las formas de reclutamiento que se debe de seguir para conseguir una vacante, luego sigue el proceso de selección, donde se realiza la entrevista para conocer al aspirante según sea el puesto a cubrir, ya finalizado estos dos procesos, se pasa a la fase final que es la contratación y la firma de su contrato, y se proponen los formatos para la oferta y aceptación laboral que debe de llenar el nuevo colaborador.

Se presenta un manual de inducción, donde el nuevo colaborador va a conocer su puesto, a que se dedica la empresa, la misión, visión, valores y el organigrama. Siendo esto una manera para que el nuevo colaborador conozca la empresa y se sienta cómodo con las funciones que va a realizar, se le realizo un formato para que le sea más fácil a la empresa al momento de hacer un programa de capacitación.

Luego sigue los descriptores y perfiles puestos, donde se les permitirá saber cuáles son sus funciones a realizar en su puesto de trabajo, esto le va ayudar tanto a los empleados como al gerente, y poder conocer que personas están aptas para cumplir con los objetivos que tiene la empresa, se le diseño 6 perfiles y descripción de puestos, que le va a servir de guía al momento de contratar a una persona.

Luego sigue el manual de desempeño, en la cual debe de ser administrado por los gerentes y el departamento de Recursos Humanos, por medio de esta evaluación se puede ver en que está fallando el personal y también las necesidades de mejora dentro de cada colaborador, se le

diseño un formato de evaluación del desempeño, para ver en puede estar fallando el empleado, y así buscarle la manera de ayudarlo, para que realice su trabajo de la mejor forma posible.

Se diseña un manual de higiene y seguridad, en donde se dará a conocer todos los riesgos en las cuales los trabajadores puedan estar expuestos, se establece en este manual un procedimiento de cómo mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado lo cual se le llama como la 5s la cual está fundamentada en cinco principios que facilitan las dinámicas del trabajo, la organización y la higiene.

Y por último sigue el manual de capacitación, donde juega un papel importante para el logro de las tareas, ya que por medio de la capacitación los colaboradores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

VII. CONCLUSIONES

- El propósito de poder implementar un departamento de Recursos Humanos, es poder gestionar todos los procesos que debe de llevar dicho departamento de una forma eficiente y transparente para el desarrollo óptimo de la empresa. Es por eso que la empresa debe de garantizar que los colaboradores tengan el compromiso y la disposición a este nuevo proceso dentro de la empresa.
- Debido que la empresa no cuenta, con todos los procesos, se decidió implementarle una serie de manuales que le van a permitir gestionar apropiadamente el talento humano de la empresa. Así como el manual de reclutamiento, selección y contratación del personal, en donde se podrá contratar a las personas que estén capacitadas para ocupar un puesto.
- La necesidad de implementar un departamento de Recursos Humanos que asesore y a su vez apoye de manera incondicional al desarrollo de los colaboradores.
- Es importante destacar que al implementar un departamento de Recursos humanos puede influir en un conjunto de beneficios tanto para la gerencia como a nivel de cada uno de quienes conforman el equipo de trabajo.
- El manual de inducción, le va a ayudar al nuevo empleado a que se integre a la empresa y puede recibir la información necesaria para un rápido desarrollo, y que este familiarizando con su puesto de trabajo. También se requiere la descripción de puestos ya que esto le va a proporcionar a la empresa la información necesaria sobre las características que debe poseer el candidato a ocupar el puesto de trabajo.
- La evaluación del desempeño tiene como fin buscar el estándar de desempeño de empleado a través de ciertos parámetros que se establecen para tal fin, en las diferentes actividades que realiza sin embargo existen factores internos y externos que inciden en este desempeño.

VIII. RECOMENDACIONES

- Con la implementación de un departamento de Recursos humanos se pretende que todos los procedimientos del talento humano sean administrados adecuadamente para poder obtener los beneficios que lleva a un mejor rendimiento de los empleados.
- Se les recomienda a la empresa revisar la implementación del departamento con el propósito de contemplar la viabilidad de la misma.
- Una vez creada el departamento de Recursos Humanos se debe de identificar las necesidades de los empleados respecto a la capacitación con el fin de cubrir los vacíos encontrados.
- Revisar periódicamente el manual de evaluación del desempeño, para asegurar su aplicación continua y sobre todo analizar y estudiar cada propuesta de cambio sugerida y que muestre una mejora positiva.
- Es de suma importancia, seguir los parámetros de seguridad e higiene establecidos en el manual y a su vez en el reglamento de medidas preventivas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, para poder minimizar riesgos en accidentes laborales y dar los protocolos adecuados por medio de sesiones de entrenamiento para el uso de equipo de protección personal a los empleados.
- Contratar a una persona que se encargue del departamento de Recursos Humanos, bajo el término que esté dispuesto a mejorar la calidad de vida del trabajador y que se encargue de todos los procedimientos que tiene dicho puesto, y sobre todo que realice las cuestiones legales que la empresa debe cumplir con sus colaboradores.
- Es de gran importancia al contratar a un psicólogo en la empresa, ya que le ayudara a analizar los puestos de trabajo que la empresa requiera cubrir, analizar las funciones que debería desempeñar el seleccionado y poder definir el perfil del trabajador capacitado para desarrollar dicha tarea.

GLOSARIO

- **Amonestación:** en su sentido más genérico, es una crítica hecha con la intención de evitar que se repita un comportamiento indeseable. En los negocios, es la primera herramienta con la que cuenta una empresa para sancionar las faltas e incumplimientos leves o graves por parte de un trabajador.
- **Ausentismo:** es faltar física y mentalmente a la enseñanza sistemática o al lugar del trabajo, siendo esto la ausencia justificada o injustificada, parcial temporal, de un empleado en su lugar de trabajo.
- **Coaching:** es la técnica empleada para enseñar a los individuos a funcionar en un nuevo entorno, mejorar sus competencias, desarrollar habilidades cognitivas, evolucionar a nivel de identidad y crecer. Es, por tanto, una herramienta para el cambio.
- **Estructura de la empresa:** es identificar las funciones que desempeñan los empleados, agrupar las acciones y distribuirlas, proporcionar a todos los empleados (independientemente del nivel) información, recursos, indicadores de desempeño y la motivación necesarios para la realización del trabajo con calidad.
- **Fructífero:** es cuando se produce beneficios provechosos que son un valor añadido para la sociedad, para una persona o para una empresa. Por tanto, se trata de acciones que son buenas.
- **Gestión de talento humano:** La gestión del talento humano en la empresa es un conjunto de procesos organizativos que se diseñan para atraer, desarrollar, gestionar, retener y motivar a los colaboradores. Es decir, que se basa en la obtención de resultados de negocio óptimos con la implicación total de cada colaborador.
- **Idóneo:** Se emplea para calificar a aquel o aquello que resulta conveniente, correcto o propicio para algo. El término puede referirse a una persona, un objeto o una situación.

- **Optimizar:** se refiere a la mejor manera de realizar una actividad. La optimización de recursos, por tanto, está relacionada con la mejora de las formas de utilización de los recursos para la actividad principal de la organización y de las actividades secundarias con el foco puesto en la principal.
- **Onboarding:** es una práctica que busca acelerar la incorporación del capital humano a la institución o empresa. Está centrado en la orientación de los nuevos colaboradores a fin de ayudarles a adaptarse y adentrarlos al 100% a la cultura empresarial y lograr que se sienta valorado entre sus compañeros y por la empresa.
- **Postulantes:** por lo tanto, es un aspirante o solicitante a un cargo, un puesto de trabajo, etc.
- **Preselección:** su objetivo es filtrar la población reclutada, eliminando las candidaturas poco interesantes o las que no se ajustan a los requerimientos del puesto. Esta fase se realiza en ausencia de los interesados, basándose en la documentación aportada.
- **Precisión de la actuación:** permite establecer conclusiones tanto sobre el comportamiento como sobre el grado de actividad, la estabilidad y la consistencia, la fatiga y la eficacia de la inhibición atencional.
- **Recargo:** es el pago adicional que el empleador debe cancelar al trabajador por realizar sus tareas laborales, fuera del horario que señala el contrato de trabajo de acuerdo a lo señalado en la ley.
- **Sinergia:** es una colaboración entre dos o más empresas con el objetivo de que todas las partes salgan beneficiadas. Esta colaboración puede aplicarse a varios ámbitos, como los procesos operativos, los recursos financieros e incluso la dirección.
- **Tensión laboral:** es el efecto de una sobre una persona que realiza el trabajo en cuestión. Se determina según el caso, ya que depende de la carga de trabajo precedente y las capacidades personales del individuo.

Bibliografía

(s.f.). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

altonivel.com.mx. (1 de mayo de 2021). *altonivel.com.mx*. Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/beneficios-de-los-recursos-humanos/>

bioseif.com.ar. (15 de mayo de 2021). *bioseif.com.ar*. Obtenido de <https://www.bioseif.com.ar/seguridad-e-higiene-industrial-en-empresas-12304-higiene-y-seguridad-12305---news--1-54#:~:text=e%20higiene%20industrial->

blog.acsendo.com. (15 de mayo de 2021). *blog.acsendo.com*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/principales-objetivos-de-recursos-humanos/>

blog.adecco.com.mx. (15 de mayo de 2021). *blog.adecco.com.mx*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/2020/06/17/que-es-reclutamiento-externo-interno-diferencias/>

blog.aitana.es. (1 de mayo de 2021). *blog.aitana.es*. Obtenido de <https://blog.aitana.es/2019/09/03/importancia-recursos-humanos-empresa/>

blog.aitana.es. (1 de mayo de 2021). *blog.aitana.es*. Obtenido de <https://blog.aitana.es/2019/09/03/importancia-recursos-humanos-empresa/>

conceptodefinicion.de. (15 de mayo de 2021). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

eo.es/blogs. (15 de mayo de 2021). *eo.es/blogs*. Obtenido de <https://www.eo.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

esan.edu.pe. (mayo 15 de 2021). *esan.edu.pe*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/el-reclutamiento-de-los-recursos->

[humanos/#:~:text=El%20reclutamiento%20es%20el%20proceso,cumplimiento%20de%20los%20objetivos%20organizacionales.&text=En%20conjunto%2C%20esta%20cadena%20debe,los%20reque](#)

index.php. (1 de mayo de 2021). *index.php.* Obtenido de [zoologic-](#)

[d.com/blog/index.php/2019/04/16/la-importancia-del-departamento-de-recursos-humanos/#:~:text=La%20importancia%20del%20departamento%20de%20recursos%20humanos%20radica%20en%20que,mejorar%20su%20eficiencia%20y%20efectividad.&text=Su%20objetivo%20es%](#)

integratec.com. (15 de mayo de 2021). *integratec.com.* Obtenido de <https://www.integratec.com/blog/perfiles-de-puesto.html>

oficinaybienestar.com. (15 de mayo de 2021). *oficinaybienestar.com.* Obtenido de <http://oficinaybienestar.com/n/3993/que-hace-el-departamento-de-recursos-humanos.html>

peoplenext.com.mx. (15 de mayo de 2021). *peoplenext.com.mx.* Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/descripcion-de-puestos-talento-humano>

questionpro.com. (15 de mayo de 2021). *questionpro.com.* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/seleccion-de-personal>

tempotel.es. (1 de mayo de 2021). *tempotel.es.* Obtenido de <https://www.tempotel.es/funciones-departamento-recursos-humanos/>

ucm.es. (15 de mayo de 2021). *ucm.es.* Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/541-2013-10-16-III%20Entrevista%20de%20Seleccion21.pdf>

(s.f.). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

(s.f.). Obtenido de <https://articles.jobconvo.com/es/que-es-reclutamiento-mixto-y-como-ejecutarlo/#:~:text=El%20reclutamiento%20mixto%20es%20un,est%C3%A1n%20disponibles%20en%20el%20mercado.>

.lifeder. (4 de junio de 2021). *.lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/induccin-personal/>

altonivel.com.mx. (1 de mayo de 2021). *altonivel.com.mx*. Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/beneficios-de-los-recursos-humanos/>

articles.jobconvo. (4 de junio de 2021). *articles.jobconvo*. Obtenido de <https://articles.jobconvo.com/es/que-es-reclutamiento-mixto-y-como-ejecutarlo/#:~:text=El%20reclutamiento%20mixto%20es%20un,est%C3%A1n%20disponibles%20en%20el%20mercado.>

bioseif.com.ar. (15 de mayo de 2021). *bioseif.com.ar*. Obtenido de <https://www.bioseif.com.ar/seguridad-e-higiene-industrial-en-empresas-12304-higiene-y-seguridad-12305---news--1-54#:~:text=e%20higiene%20industrial->

blog.acsendo.com. (15 de mayo de 2021). *blog.acsendo.com*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/principales-objetivos-de-recursos-humanos/>

blog.adecco.com.mx. (15 de mayo de 2021). *blog.adecco.com.mx*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/2020/06/17/que-es-reclutamiento-externo-interno-diferencias/>

blog.aitana.es. (1 de mayo de 2021). *blog.aitana.es*. Obtenido de <https://blog.aitana.es/2019/09/03/importancia-recursos-humanos-empresa/>

blog.aitana.es. (1 de mayo de 2021). *blog.aitana.es*. Obtenido de <https://blog.aitana.es/2019/09/03/importancia-recursos-humanos-empresa/>

catarina.udlap.mx. (4 de junio de 2021). *catarina.udlap.mx*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/escamilla_a_m/capitulo2.pdf

conceptodefinicion.de. (15 de mayo de 2021). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

empresas.infoempleo. (4 de junio de 2021). *empresas.infoempleo*. Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/fuentes-reclutamiento-interno>

eoi.es/blogs. (15 de mayo de 2021). *eoi.es/blogs*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

esan.edu.pe. (mayo 15 de 2021). *esan.edu.pe*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/el-reclutamiento-de-los-recursos-humanos/#:~:text=El%20reclutamiento%20es%20el%20proceso,cumplimiento%20de%20los%20objetivos%20organizacionales.&text=En%20conjunto%2C%20esta%20cadena%20debe,los%20reque>

index.php. (1 de mayo de 2021). *index.php*. Obtenido de <http://zoologic-d.com/blog/index.php/2019/04/16/la-importancia-del-departamento-de-recursos-humanos/#:~:text=La%20importancia%20del%20departamento%20de%20recursos%20humanos%20radica%20en%20que,mejorar%20su%20eficiencia%20y%20efectividad.&text=Su%20objetivo%20es%20>

integratec.com. (15 de mayo de 2021). *integratec.com*. Obtenido de <https://www.integratec.com/blog/perfiles-de-puesto.html>

kenjo.io. (4 de junio de 2021). *kenjo.io*. Obtenido de <https://kenjo.io/es/que-es-y-en-que-consiste-el-reclutamiento-externo>

oficinaybienestar.com. (15 de mayo de 2021). *oficinaybienestar.com*. Obtenido de <http://oficinaybienestar.com/n/3993/que-hace-el-departamento-de-recursos-humanos.html>

peoplenext.com.mx. (15 de mayo de 2021). *peoplenext.com.mx*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/descripcion-de-puestos-talento-humano>

questionpro.com. (15 de mayo de 2021). *questionpro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/seleccion-de-personal>

tempotel.es. (1 de mayo de 2021). *tempotel.es*. Obtenido de <https://www.tempotel.es/funciones-departamento-recursos-humanos/>

ucm.es. (15 de mayo de 2021). *ucm.es*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/541-2013-10-16-III%20Entrevista%20de%20Seleccion21.pdf>

Anexo 1. Manual de reclutamiento, selección y contratación del personal

**6.2.2. MANUAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y
CONTRATACION DEL PERSONAL**



Inversiones Valle Nuñez S de R.L.

**MANUAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE
PERSONAL**

Sustentado por:

WENDY ANAHI VALLE RIVERA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

Índice

INTRODUCCION	51
1. POLITICA	52
2. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	52
2.1 Objetivo general	52
2.2 Objetivos específicos.....	52
3. ALCANCE DE MANUAL	53
4. RECLUTAMIENTO	53
4.1 Proceso de reclutamiento	53
4.2 Fuentes de reclutamiento del personal	53
4.2.1 Principales fuentes de reclutamiento interno.....	53
4.2.2 Principales fuentes de reclutamiento externo	54
5 SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	55
5.1 fases del proceso de selección del personal	55
5.1.1 La preselección	55
5.1.2 Entrevistas	56
5.1.3 Pruebas de proceso de selección de personal.....	57
5.1.3.1 Test domino 48-d.....	58
5.1.3.2 Test de atención	59
5.1.3.3 Test de personalidad	60
6. CONTRATACION	61
6.1 Elaboración de la oferta laboral	61
6.2 Aceptación de la oferta laboral	62
6.3 Candidato contratado y seleccionado.....	63
7. Política de actualización	63
CONCLUSIONES.....	64
ANEXOS	65

INTRODUCCION

El reclutamiento y selección del personal es un proceso en la cual las empresas contratan al talento adecuado para ocupar un puesto, por ello es de vital importancia tener una estrategia y planeación de reclutamiento.

En esta fase de reclutamiento se busca a los mejores candidatos para las vacantes a cubrir, para esto se desarrollara diversas acciones para la búsqueda de perfiles, puede ser con la publicación de ofertas laborales, y uno de los aspectos más importantes para esta fase es la forma en la que se tramite el mensaje, es decir que la oferta y los requerimientos sean claros.

Ya teniendo claro el proceso de reclutamiento se pasa a la fase de selección, este es el momento de elegir al candidato que mejor encaje en el puesto a cubrir tras una serie de pruebas una o varias entrevistas, se selecciona al candidato que mejor responda a las necesidades del puesto y la cultura laboral de la empresa.

Y por último la fase de contratación el cual es el cierre de la fase de reclutamiento y selección y la formalización de la entrada del candidato como empleado. Se trata del momento final en el que firma el contrato y puede dar inicio a sus labores.

1. POLITICA

El presente manual aplica los diferentes puestos de la empresa Inversiones Valle Nuñez S. de R.L, el departamento de Recursos Humanos va a ser el responsable de la realización adecuada de este proceso. Este manual va a contar con la revisión del gerente de la empresa.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

2.1 Objetivo general

Contar con un instrumento que permita servir de guía en la labor de reclutamiento, selección y contratación del personal, que vaya orientado a los objetivos de la empresa, y poder disponer de trabajadores calificados e idóneos.

2.2 Objetivos específicos

- Contar con un proceso en forma ordenada y confiable, que posea técnicas confiables para la selección y evaluación de personas potenciales a ser parte de la empresa.
- Contribuir a que la empresa posea personal altamente calificado, que llenen todas las expectativas del puesto en lo referente a experiencia, capacidad, habilidades y destrezas y que sean potencialmente empleados reales.
- Establecer el proceso de reclutamiento y selección en todos los puestos que tiene la empresa.

3. ALCANCE DE MANUAL

El siguiente manual de reclutamiento, selección, y contratación del personal va orientado a las diferentes áreas de Inversiones Valle Nuñez, el cual está conformado, por el área de ventas, administración y taller de mecánica de motos.

4. RECLUTAMIENTO

4.1 Proceso de reclutamiento

El Proceso de Reclutamiento se inicia cuando empieza la necesidad de cubrir una vacante o la creación de un nuevo puesto, se obtiene así un conjunto de solicitudes en cuanto mayor sea el número de aspirantes, más selectiva será la contratación, del cual posteriormente se elige al nuevo o nuevos empleados el cual culminará con la selección final.

4.2 Fuentes de reclutamiento del personal

4.2.1 Principales fuentes de reclutamiento interno

Este tipo de fuente aplica para candidatos de la propia empresa a los cuales es necesario aplicar una serie de evaluaciones obtenidas inicialmente de las pruebas de selección al momento de ingresar a la organización, los resultados de la evaluación de desempeño, los logros alcanzados en su periodo de trabajo, la trayectoria del empleado dentro de la empresa.

A la hora de llevar a cabo labores de reclutamiento interno se encuentran las siguientes:

- **Base de talento:** esta fuente forma parte de una metodología que busca a un candidato entre aquellas personas que mostraron interés por trabajar en la empresa en el pasado. Para hallar el mejor perfil, se debe tener en cuenta los filtros correspondientes y con esto se puede evitar los pasos iniciales en relación al proceso de búsqueda.
- **Programas de referidos:** Consiste en comunicar directamente a los empleados contratados que hay una nueva vacante. Es un método sencillo y propicio

la implicación de los trabajadores en la búsqueda del perfil ya que hacen de prescriptores de la marca. Las redes sociales corporativas ayudan, pues visibilizan el talento interno. Si las recomendaciones llegan de la mano de los profesionales, el perfil elegido ofrecerá más garantías de ser el adecuado.

- **La recontractación:** La recontractación de estos individuos es una ventaja, puesto que ya se les conoce y sabe cómo trabajan.

4.2.2 Principales fuentes de reclutamiento externo

Funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas extrañas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento.

A la hora de llevar a cabo labores de reclutamiento externo se encuentran las siguientes:

Portales de empleo: uno de las fuentes de reclutamiento más comunes son las páginas o portales de empleo pertenecientes a terceros. Podemos diferenciar entre los portales genéricos, en los que las empresas suben sus ofertas para llegar a un mayor número de candidatos, o especializados para un tipo de perfil y sector determinado.

Ferias de empleo: En las ferias de empleo se dan encuentro empresas y talento, normalmente, de un sector específico. Al participar en este tipo de eventos tendrás la oportunidad de tener un primer acercamiento con los candidatos, conocerlos en persona y empezar a valorar si encajan con lo que buscas.

Bolsas de empleo: Muchas universidad o escuelas privadas cuentan con bolsas de empleo a las que se apuntan profesionales en búsqueda activa. Recurrir a ellas puede ser interesante si estamos buscando, sobre todo, talento joven.

Correo electrónico: se reciben hojas de vida de los candidatos que desean aplicar al puesto por medio del correo electrónico.

5 SELECCIÓN DEL PERSONAL

De acuerdo con Chiavenato (2011): “la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. La selección pretende solucionar dos problemas básicos:

- 1) La adecuación de la persona al trabajo.
- 2) La eficiencia y eficacia de la persona en el puesto

5.1 Fases del proceso de selección del personal

5.1.1 La preselección

En muchas ofertas de trabajo el número de aspirantes puede ser elevado, por lo que es necesario hacer una preselección rápida de los currículums que permita reducir el número de candidatos a una cantidad apropiada para la realización de las distintas pruebas de las siguientes etapas. En esta primera criba se descartan los candidatos que no cuenten con la formación o experiencia adecuadas para el puesto de trabajo, o cuya experiencia profesional no sea suficiente.

5.1.2 Entrevistas

Se define como un proceso en donde dos o más personas interactúan. Los participantes son el entrevistador quien toma la decisión y el o los entrevistados quienes están del otro lado; la entrevista permite la interacción y la recolección de los primeros datos, este proceso se puede asemejar al enfoque de sistemas ya que el entrevistado se asemeja la caja negra (información recopilada) al formular preguntas hay entradas, y al recibir respuestas hay salidas. Las etapas de la entrevista son la preparación, definición de objetivos estratégicos y la lectura preliminar del currículum.

Las preguntas que se realizarán estarán relacionadas con situaciones a las que el candidato estuvo sometido en el pasado o con las que podría encontrarse en el futuro. Lo que el entrevistador querrá saber es cómo actúa el candidato o cómo actuaría para ver si posee las competencias que requiere el puesto.

Las competencias que más se valorarán para candidatos a un primer empleo son:

- El entusiasmo y las ganas de trabajar
- La capacidad de adaptación a la filosofía de la empresa
- La orientación al cliente
- La empatía (facilidad para entender las necesidades de los demás)
- La capacidad de aprendizaje
- La flexibilidad para adaptarse a los cambios
- El trabajo en equipo

En puestos que requieren experiencia se valorarán además:

- La iniciativa

- La capacidad de decisión y de gestión de equipos de trabajo
- La creatividad
- El liderazgo
- La capacidad para anticiparse a los cambios y a nuevos entornos
- El control de las emociones
- La capacidad de negociación

5.1.3 Pruebas de proceso de selección de personal

Evalúan los conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio. Consisten en cuestionarios o pruebas de ejecución para evaluar cultura, idiomas y conocimientos técnicos.

➤ Pruebas psicotécnicas (conocimientos o capacidades)

Por Chiavenato (2009) “Las pruebas de conocimientos son instrumentos para evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir. Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos, como nociones de informática, contabilidad, redacción, inglés, etc. Por otra parte, las pruebas de capacidad son muestras de trabajo que se utilizan para constatar el desempeño de los candidatos”.

➤ Pruebas psicométricas (inteligencia y aptitud)

Chiavenato indica (2009) “Si bien las pruebas de conocimientos o capacidad miden la capacidad actual de desempeño y habilidades, las pruebas psicotécnicas miden las aptitudes individuales, con el objeto de ofrecer un pronóstico de su potencial futuro de desarrollo”.

Tabla 3

APTITUDES QUE MIDEN LAS PRUEBAS PSICOMETRICAS.

Aptitud verbal	Aptitud numérica	Aptitud espacial	Razonamiento abstracto	Atención , Concentración, Retención
Hace referencia a la capacidad para comprender y expresar conceptos a través de palabras.	Hace referencia a la capacidad para comprender y trabajar con operaciones numéricas, razonar y manejar hábilmente los números.	Hace referencia a la capacidad para diferenciar formas, volúmenes, distancias, etc. y para representar mentalmente figuras y objetos en dos o tres dimensiones.	Refiere a la capacidad de observación y organización lógica, de manera que se puedan extraer conclusiones a partir de unos datos concretos, utilizando la lógica deductiva.	Hacen referencia a la capacidad para estar atento y concentrado mientras se realiza una tarea repetitiva y monótona

5.1.3.1 Test domino 48-d

Según los autores E. Anstey y P. Picho: “Evalúa la capacidad para conceptualizar y aplicar el razonamiento sistemático a nuevos problemas y constituye una excelente medida del factor

“G” de la inteligencia (según la teoría factorial de la inteligencia de Spearman). Aprecia las funciones centrales de la inteligencia: abstracción y comprensión”.

Los test Domino, están basados en gráficos, de inteligencia y destinado a valorar la capacidad de una persona para conceptualizar y aplicar el razonamiento a nuevos problemas. Proporcionando una estimación de la capacidad intelectual.

5.1.3.2 Test de atención

Brickenkamp y Zillmer, (2002): “Ofrece una medida concisa de la velocidad de procesamiento, la atención selectiva y la concentración mental, mediante una tarea consistente en realizar una búsqueda selectiva de estímulos relevantes. Una buena concentración requiere un funcionamiento adecuado de la motivación y del control de la atención. La atención selectiva y la concentración mental se reflejan en tres componentes:

- **Velocidad o cantidad de trabajo:** que se refiere al número de estímulos que se han procesado en un determinado tiempo (un aspecto de la motivación o intensidad de atención)
- **Calidad de trabajo:** que se refiere al grado de precisión que está inversamente relacionado con la tasa de errores (un aspecto del control de la atención).
- **Relación entre la velocidad y la precisión de la actuación:** lo que permite establecer conclusiones tanto sobre el comportamiento como sobre el grado de actividad, la estabilidad y la consistencia, la fatiga y la eficacia de la inhibición atencional”.

Los test de atención, concentración y retención hacen referencia a la capacidad para estar atento y concentrado mientras se realiza una tarea repetitiva y monótona. Para medir esta capacidad suelen utilizarse ejercicios de memoria visual, que consisten en memorizar

objetos o figuras y luego reproducirlas, ejercicios de memoria lectora, que consisten en leer palabras o números y luego reproducirlos.

5.1.3.3 Test de personalidad

Chiavenato (2011): “Utilizados para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean determinados por el carácter (adquiridos) o por el temperamento (innatos). Las pruebas de personalidad son genéricos cuando revelan rasgos generales de la personalidad, como equilibrio emocional, frustraciones, intereses, motivación, etcétera”



6. CONTRATACION

6.1 Elaboración de la oferta laboral

OFERTA LABORAL

Importante empresa venta de repuestos y de mecánica de motos, precisa de 1 mecánico para motos, para realizar las función de sistema de alimentación de combustible, encendido, frenos, suspensión, transmisión, arranque, carga, eléctricos y electrónicos y reparar fallas relacionados con el motor.

Se requiere

- **Experiencia mínima de 1 año**
- **Disponibilidad inmediata**
- **Tiempo completo**

Se ofrece

- **Contrato permanente**
- **Salario base+ comisión**

6.2 Aceptación de la oferta laboral

Comayagüela M.D.C.



Aprobación laboral

Yo XXXX, acepto la oferta laboral que se me ha presentado de la empresa Inversiones Valle Nuñez S. de R.L. bajo el nombre de moto repuestos originales, para desempeñarme en el puesto de XXXX dentro del área XXXX. En donde acepto cumplir con mis funciones, para poder formar parte de esta empresa así como la remuneración que se me ha ofertado.

Atentamente, XXXX

XXXX

Firma del nuevo colaborador

6.3 Candidato contratado y seleccionado

Ya finalizado el proceso de reclutamiento, selección y contratación se procede a archivar todos los documentos del nuevo colaborador a un expediente nuevo.

Así mismo se le presenta de manera formal el documento de su contrato laboral y él debe firmarlo para así archivarlo en su expediente.

Los candidatos que no fueron seleccionados se le deben avisar por vía telefónica, en donde se le dará a conocer que no fueron seleccionados para la vacante, y agradecerle de poner todo su empeño para poder formar parte de la empresa.

7. Política de actualización

El proceso de reclutamiento, selección y contratación consiste en administrar adecuadamente el ingreso del nuevo colaborador. Este manual va tener como objetivo reclutar candidatos que tengan las capacidades y conocimientos necesarios para que puedan ser seleccionados y contratados para la empresa.

Se le sugiere a la empresa dejar la política abierta por cualquier cambio que surja después.

CONCLUSIONES

- Es de suma importancia el proceso de selección ya que va a garantizar la obtención del talento humano y que va a ayudar a la empresa a cumplir con los objetivos con los que fue creado.
- El reclutamiento de personal, es un proceso de gran importancia para la empresa, ya que puede incluir diversas funciones con la finalidad de evaluarse la posibilidad de contratar a la persona adecuada para el puesto.
- La finalidad del reclutamiento de personal es poder conseguir a varios candidatos, y así se va a poder seleccionar a los empleados calificados para el puesto.
- Es importante realizar un buen proceso de reclutamiento y de selección del personal, para que así se pueda contratar a la persona adecuada para cubrir el puesto que se anda buscando.

ANEXOS

Formato de entrevista de trabajo

Fecha _____

Nombre del entrevistador _____

Nombre del candidato _____

Cargo solicitado _____

Salario que aspira _____

Información laboral (Escriba en el recuadro lo que se solicita)

Empresa donde laboro	Tiempo que laboro	Puesto ocupado

¿Tuvo personal a cargo? SI _____ NO _____

En caso afirmativo especifique cuantas _____

Información complementaria (Escriba en el recuadro lo que se solicita)

¿Tiene información sobre la empresa? Describa lo que conoce sobre la empresa.	
--	--

¿Por qué considera que debe ser el candidato elegido?	
Describa sus fortalezas	
¿Qué proyectos tiene a futuro?	
¿Cuál es su mayor defecto?	
¿Qué expectativas tiene de la empresa?	

Anexo 2. Manual de inducción

6.2.3. MANUAL DE INDUCCION



Inversiones Valle Nuñez S de R.L.

MANUAL DE INDUCCION

Sustentado por:

WENDY ANAHI VALLE RIVERA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

Índice

INTRODUCCIÓN	69
1. Política	70
2. Datos generales de la empresa	70
2.1 Misión.....	70
2.2 Visión.....	70
2.3 Valores.....	70
2.4 Organigrama	71
3. PROCESO DE INDUCCION.....	72
3.1 Inducción a la organización	72
3.2 Inducción al puesto de trabajo.....	72
4. Bienvenida	72
4.1 Historia de la empresa	73
4.2 Localización de la empresa.....	74
4.3 Tipo de servicio que ofrecen	74
4.4. Condiciones de la contratación.....	74
5. OBJETIVO DEL MANUAL	74
5.1. Objetivo general	74
5.2. Objetivos específicos.....	74
6. ALCANCE DEL MANUAL.....	75
7. POLITICA DE ACTUALIZACION.....	75
CONCLUSIONES	76
ANEXO.....	77

INTRODUCCIÓN

La inducción de personal como un proceso representa el punto de partida para lograr un alto grado de motivación y compromiso por parte del colaborador, las experiencias iniciales que vive un trabajador en la organización van a influir en su rendimiento y adaptación en esto radica la importancia de este proceso. En la medida que la inducción facilita el ajuste y la adaptación del nuevo colaborador nos permite que el mismo se desempeñe con mayor facilidad y efectividad, logrando así que logre identificar los patrones de conducta que determina la cultura empresarial.

El manual de inducción contiene la información necesaria que el empleado de nuevo ingreso debe saber acerca de la compañía para poder desempeñar su trabajo satisfactoriamente. Es útil para orientar a los nuevos empleados, así como una guía de referencias para empleados de mayor antigüedad. Es de gran valor pues se considera como un promotor auxiliar en mejorar la relación es entre patrón y empleado.

El presente este manual de inducción es con el fin de dar a conocer herramientas que permitan un buen desempeño laboral y que conlleven al logro de metas personales, familiares y laborales. Este le permitirá conocer las pautas y reglas básicas que permiten al empleado orientarse e involucrarse con esta entidad en términos de estructura organizativa, misión, visión, objetivos, deberes y derechos del trabajador para fortalecer el clima organizacional.

1. Política

El presente manual aplica los diferentes puestos de la empresa Inversiones Valle Nuñez S. de R.L, el departamento de Recursos Humanos va a ser el responsable de la realización adecuada de este proceso. Este manual va a contar con la revisión del gerente de la empresa.

2. Datos generales de la empresa

2.1 Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad a precios competitivos, contando con el personal calificado, e instalaciones adecuadas que nos permite brindar atención personalizada.

2.2 Visión

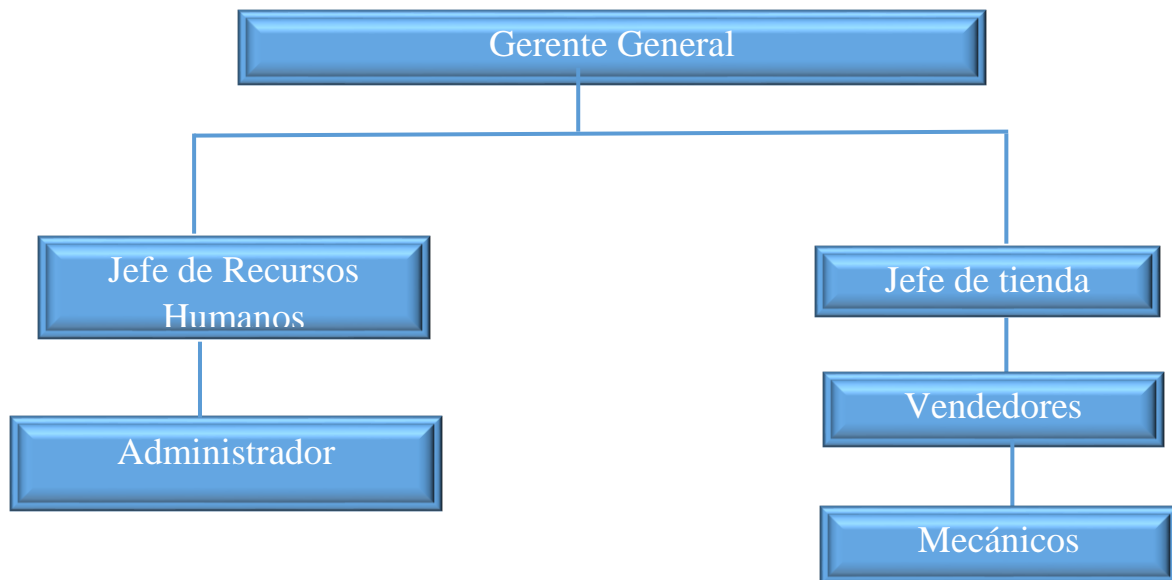
Ser para el año 2023 la empresa líder a nivel nacional en la importación y comercialización de repuestos, accesorios y servicio técnico para motocicletas.

2.3 Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Servicio de calidad
- Cumplimiento
- Puntualidad

2.4 Organigrama

Figura 2. Organigrama propuesto manual de inducción



3. PROCESO DE INDUCCION

3.1 Inducción a la organización

- Historia de la empresa
- Políticas y normas
- Estructura de la compañía
- Estructura de las instalaciones
- Normas de seguridad
- Descripción del trabajo a realizar.

3.2 Inducción al puesto de trabajo.

- Ubicación del puesto de trabajo
- Labores a cargo del empleado
- Normas específicas de seguridad
- Descripción del puesto
- Objetivo del puesto
- Relación con otros puestos.

4. Bienvenida

La empresa Inversiones Valle Nuñez s. de R.L bajo el nombre Moto Repuestos Originales te da la más cordial bienvenida a ti que a partir de hoy te incorporas a nuestro grupo de trabajo. Hemos elaborado el presente Manual de Inducción, con la finalidad de darte a conocer aspectos relevantes de la organización. Te exhortamos a sumarte a las acciones con mucha responsabilidad, disciplina, esmero y dedicación. Necesitamos tus habilidades y experiencia.

Así pues, tu esfuerzo se unirá al conjunto de esfuerzo de todo el equipo, para lograr el mejoramiento de nuestra empresa y por ende la calidad de nuestros productos.

Le doy nuevamente la cordial bienvenida, haciendo énfasis en que en caso de tener alguna consulta la haga sin ninguna duda, que aquí todos estarán dispuestos a ayudarlo.

Bienvenido.

4.1 Historia de la empresa

Inversiones Valle Nuñez salió de la idea del señor Erick Valle, un joven que desde el principio tenía sus ideas muy claras, el junto a su esposa Acsa Nuñez decidieron formar una empresa después de graduarse de la universidad y obtuvieron el Título de ingeniería en negocios, cuando el joven Erick Valle salió de la universidad, estuvo trabajando en una empresa donde solo pasaba viajando y eso ya no le gusto, entonces renuncio y hablo con su esposa de la idea que tenía para formar una empresa pequeña la esposa la apoyo en todo, así que decidió poner un pequeño negocio de moto repuestos, ya que el tenia demasiada experiencia en la reparación de motos al tiempo puso un taller, para atender a los clientes que tuvieran problema con sus motos y ofreciéndoles también sus productos, al principio no fue fácil, pero dada a la experiencia y la calidad que les brindaba a sus clientes , fue obteniendo más clientes, pero su idea no era quedarse con una sola tienda y siempre andaba buscando un lugar estratégico para instalar otra tienda y de tanto esperar, encontró el sitio perfecto para ubicarlo, gracias a su perseverancia ya tiene dos tiendas el espera con el tiempo poner más tiendas a nivel nacional y seguir innovando y darles a sus clientes la calidad que se le ha caracterizado.

4.2 Localización de la empresa

La empresa está ubicada en Comayagüela, colonia santa fe frente a taller industrial Motiño, la otra tienda se encuentra en Tegucigalpa, en el Bulevar Suyapa frente al BCIE.

4.3 Tipo de servicio que ofrecen

El servicio que se ofrece es la venta de repuestos para motos y accesorios, también se ofrece la reparación de la misma

4.4. Condiciones de la contratación

Horario de trabajo: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:30 p.m.

Tiempo de almuerzo de una hora la cual será tomada de acuerdo a lo que disponga el supervisor.

5. OBJETIVO DEL MANUAL

5.1. Objetivo general

Facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese a la empresa, así como propiciar el desarrollo de sus sentidos de permanencia en la propia empresa.

5.2. Objetivos específicos.

- Establecer las relaciones que mantendrá el nuevo empleado con la empresa
- Dar a conocer al personal, las políticas y las normas de la empresa.
- Ayudar a los nuevos empleados de la empresa a conocerse.

6. ALCANCE DEL MANUAL

El siguiente manual de inducción va orientado para los nuevos empleados que van a formar parte del equipo de trabajo de la empresa Inversiones Valle Nuñez S. de R.L, esta inducción primero va ser dirigida por medio del gerente general y luego se le dará un recorrido por la empresa y que conozca a sus compañeros de trabajo y por ultimo dejarlo con un empleado que tenga más experiencia para que le explique el proceso que se realiza en el puesto de trabajo.

7. POLITICA DE ACTUALIZACION

El manual de inducción permite dar claridad a los empleados sobre todo en la relación de la empresa, por lo tanto este manual deberá actualizarse cada año, con el propósito de mejorar y poder adaptar todos los elementos de acuerdo a la necesidad de la empresa.

CONCLUSIONES

- Un programa de inducción es de gran importancia, puesto que la información necesaria tiene que estar debidamente organizada en datos claros, actuales y oportunos.
- La inducción de personal es el proceso a través del cual los nuevos empleados adquieren los conocimientos y habilidades necesarias para convertirse en miembros efectivos de la organización.
- Invertir en el proceso de inducción de personal consigue que los empleados sean más productivos en menos tiempo, y refuerza la cultura de la empresa.

ANEXO

Formato de plan de inducción

No	Actividad	1.Semana					2. semana					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1.	Historia de la empresa											
2.	Presentación de la misión ,visión, valores de la empresa											
3.	Presentación de las áreas de trabajo											
4.	Presentación de los productos que se les brinda.											
5.	Presentación de las funciones y responsabilidades.											
6.	Explicarles los beneficios, que tendrá dentro de la empresa.											
7	Evaluación											
8	Seguimiento											

Anexo 3. Manual de descripciones y perfil de puesto

6.2.4. MANUAL DE DESCRIPCIONES Y PERFIL DE PUESTO



Inversiones Valle Nuñez S de R.L.

MANUAL DE DESCRIPCIONES Y PERFIL DE PUESTO

Sustentado por:

WENDY ANAHI VALLE RIVERA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

Índice

INTRODUCCION	80
1. POLITICA	81
2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	81
2.1 Misión.....	81
2.2 Visión.....	81
2.3 Valores.....	81
3 OBJETIVOS DEL MANUAL.....	82
3.1 Objetivo general	82
3.2 Objetivos específicos	82
4 ALCANCE DEL MANUAL.....	82
5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA GENERAL DE TODA LA EMPRESA.....	83
6. Descriptores y perfiles de puestos.	84
6.1 Gerencia General	84
6.1 Administrador.....	87
6.2 Jefe de Tienda.....	91
6.4 Vendedor	95
6.5 Mecánico	98
6.6 Jefe de Recursos Humanos	101
7. Políticas de actualización.....	104
CONCLUSIONES	105

INTRODUCCION

La descripción de puestos es una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos. Es necesaria para la selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial, entre otras. Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.

Por otro lado, en el análisis de puestos, se pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para desempeñarlo adecuadamente. Esto es importante, porque permite establecer las funciones, tareas y actividades que el recurso humano va desempeñar en su cargo. Un inadecuado análisis de puesto puede ser perjudicial para la organización porque al no encontrarse bien definidas las actividades, los subsistemas de recursos humanos tendrán falencias y no se conseguirán los objetivos planteados por la organización.

Por lo tanto por medio de este manual se dará a conocer un total de 6 puestos ordenados de acuerdo al organigrama de la empresa en la cual se detallara de igual manera, 6 descriptores y 6 perfiles de puesto que posee la empresa, de esta forma se presentan las funciones específicas de cada puesto hasta las habilidades que tiene que tener la persona para poder desempeñarse en el mismo.

1. POLITICA

El presente manual aplica los diferentes puestos de la empresa Inversiones Valle Nuñez S. de R.L, el departamento de Recursos Humanos va a ser el responsable de la realización adecuada de este proceso. Este manual va a contar con la revisión del gerente de la empresa.

2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

2.1 Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad a precios competitivos, contando con el personal calificado, e instalaciones adecuadas que nos permite brindar atención personalizada.

2.2 Visión

Ser para el año 2023 la empresa líder a nivel nacional en la importación y comercialización de repuestos, accesorios y servicio técnico para motocicletas.

2.3 Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Servicio de calidad
- Cumplimiento
- Puntualidad

3 OBJETIVOS DEL MANUAL

3.1 Objetivo general

Elaborar un manual de descripción y perfiles de puesto para todos los empleados de Inversiones Valle Nuñez, para poder obtener resultados más eficientes en el cumplimiento de sus funciones.

3.2 Objetivos específicos

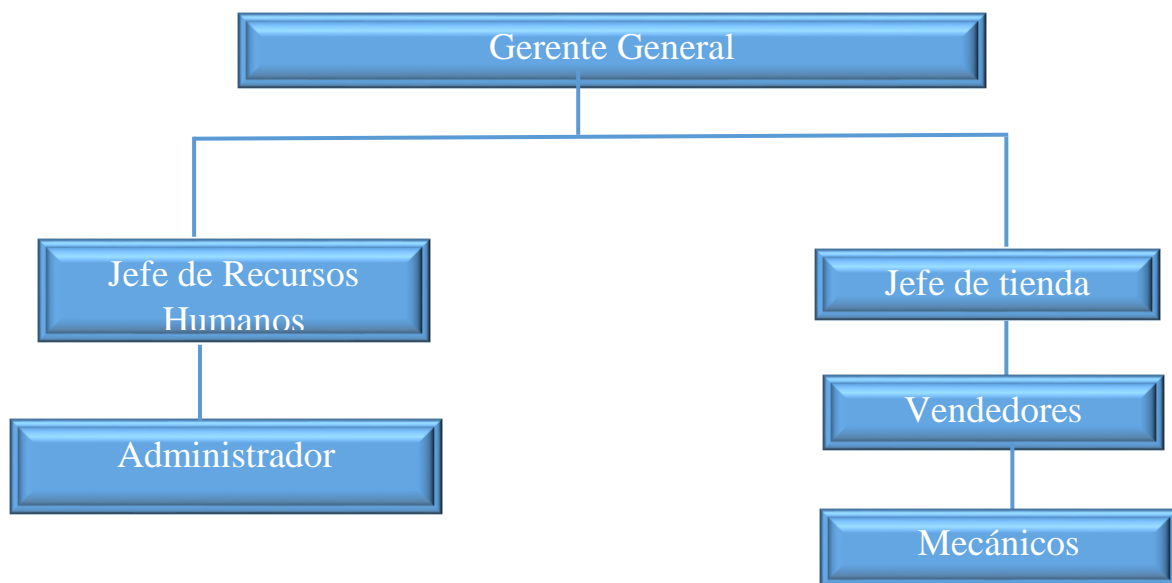
- Determinar las relaciones y vínculos entre los distintos puestos de trabajo.
- Definir un documento único de referencia para todos los puestos de trabajo
- Presentar un esquema de descriptores y perfiles de puesto en donde se describen las principales funciones y los requisitos de los mismos.

4 ALCANCE DEL MANUAL

El Manual de Descripciones y Perfil de Puestos orientara al departamento de Recursos Humanos, y a toda la organización en general, al momento de recopilar información de cada puesto y sus funciones. Así mismo en los procesos de contratación y capacitación que este amerite.

5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA GENERAL DE TODA LA EMPRESA.

Figura 3. Organigrama propuesto manual de descripciones y perfiles de puestos



6. Descriptores y perfiles de puestos.

6.1 Gerencia General



Descripción del puesto	
NOMBRE DE LA EMPRESA Inversiones Valle Nuñez	SEDE: colonia Santa fe Frente al taller industrial Motiño
NOMBRE DEL PUESTO: Gerente General	SUPERVISA A: Todo el personal dentro de la empresa

Objetivo del puesto
Apoyar a la gestión y asesoría en la ejecución de actividades administrativas, además de motivar al personal en el cumplimiento de objetivos, planificación y las metas de la empresa
Funciones del puesto.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientar y asesorar. ➤ Apoyar en la planificación de objetivos. ➤ Gestionar cada actividad dentro de la organización. ➤ Tomar decisiones. ➤ Formular los objetivos a cumplir ➤ Procesar, controlar, actividades, presentar informes, reportes, planes de trabajo, guardando la confidencialidad de los mismos. ➤ Realizar cualquier otra actividad para contribuir con el logro de las metas. ➤ Revisar y dar seguimiento, a todas aquellas actividades ejecutadas por el personal. ➤ Elaborar un informe mensual

RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por valores: administrar de acuerdo a ética y dar cuenta de la finanzas ➤ Por material y equipo: computadoras ➤ Por manejo de información: conocimiento y confidencialidad de la información de la empresa. ➤ Por horario de trabajo: 8 horas laborales 	
CONDICIONES DE TRABAJO	
a. Ambiente	
El cargo se ubica en una oficina, cuenta con ventilación, iluminación.	
b. Posición en la que desarrolla sus actividades	
El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente.	
c. Riesgos de accidentes y enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)	
No hay riesgos en este trabajo	

PERFIL DE PUESTO	
REQUISITOS DEL PUESTO Y PERFIL LABORAL	
Edad	Mayor de 25 años
Género	Indistinto
Estado civil	Casado o soltero
Escolaridad	Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.

Experiencia	Mínimo un1 año de experiencia
Manejo de idiomas	Español 100%
Otros conocimientos	Manejo de paquete de office en nivel avanzado, experiencia en formulación de planes de ventas y presupuesto en general.

Habilidades
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gran capacidad de ejecución ➤ Responsable ➤ Manejo de personal ➤ Flexible ➤ Proactivo ➤ Capacidad de trabajo en equipo ➤ Capacidad de negociación ➤ Conocimientos de administración

Firmas de elaboración y aprobación	
Revisado por: _____	fecha _____
Aprobado por: _____	fecha _____

6.1 Administrador



Descripción del puesto	
NOMBRE DE LA EMPRESA Inversiones Valle Nuñez	SEDE: colonia Santa fe Frente al taller industrial Motiño
NOMBRE DEL PUESTO: Administrador	REPORTA A: Gerencia general

Objetivo del puesto
Administrar y controlar las actividades administrativas relacionadas con los ingresos y egresos de la empresa, efectuando los análisis financieros que le permitan obtener los índices de rentabilidad generados por los centros de costo y de los gastos generados.
Relaciones del cargo (Internas y Externas).
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Internos: Con todas las áreas de la empresa ➤ Externos: Proveedores, Contactos administrativos del cliente
Funciones del puesto.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar sistemáticamente el registro de los movimientos generados por las pólizas de ingresos, egresos y flujo del efectivo, registrándolas en el centro de costo que corresponda. ➤ Analizar periódicamente los estados de cuentas de la empresa, efectuando de manera preliminar las conciliaciones bancarias con el propósito de emitir informes sobre la situación financiera de la empresa

- Preparar adecuadamente la documentación fiscal para el buen cumplimiento de las obligaciones fiscales, verificando que los pagos se realicen oportunamente a fin de evitar recargos por desfasamientos.
- Verificar que los pagos de las facturas a proveedores se realicen de manera oportuna verificando que las negociaciones sobre precio, calidad y condiciones de entrega se hayan cumplido de conformidad.
- Participar en el sistema de gestión de calidad, cumpliendo de manera efectiva con los procesos que se le asignen.
- Proporcionar el seguimiento efectivo a la cobranza verificando las facturas pendientes

RESPONSABILIDADES

- Por valores: ética, compromiso y responsabilidad
- Por material y equipo: computadoras
- Por manejo de información: conocimiento y confidencialidad de la información de la empresa.
- Cumplir con el horario de trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO

d. Ambiente

El cargo se ubica en una oficina, cuenta con ventilación, iluminación.

e. Posición en la que desarrolla sus actividades

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente.

f. Riesgos de accidentes y enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)	
No hay riesgos en este trabajo	
PERFIL DE PUESTO	
REQUISITOS DEL PUESTO Y PERFIL LABORAL	
Edad	Mayor de 25 años
Género	Indistinto
Estado civil	Casado o soltero
Escolaridad	Licenciatura en contaduría pública, Licenciatura en Administración de Empresas
Experiencia	Mínimo un1 año de experiencia
Manejo de idiomas	Español 100%
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contabilidad básica ➤ Finanza básica ➤ MS Office; MS Excel, MS Word. ➤ Sistemas informáticos relacionados con administración ➤ Conocimientos en administración y control de inventarios

Habilidades	
<ul style="list-style-type: none">➤ Interpretación de Estados Financieros➤ Análisis financiero; realización de flujos de efectivo, cartera de crédito, rotación de inventarios, rotación de cartera de proveedores.➤ Análisis de la rentabilidad por centro de costos.	
Firmas de elaboración y aprobación	
Revisado por: _____	fecha _____
Aprobado por: _____	fecha _____

6.2 Jefe de Tienda



Descripción del puesto	
NOMBRE DE LA EMPRESA Inversiones Valle Nuñez	SEDE: colonia Santa fe Frente al taller industrial Motiño
NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de tienda	REPORTA A: Gerencia general

Objetivo del puesto
Contribuir al logro de los objetivos organizacionales garantizando una gestión adecuada de las ventas y atención a clientes en la tienda. Llevar a cabo las políticas comerciales de la empresa y las acciones necesarias para el logro de los objetivos de venta establecidos.
Funciones del puesto.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar e implementar las acciones de venta necesarias para alcanzar los objetivos previstos. ➤ Dirigir, coordinar y supervisar la labor de las personas a su cargo, a fin de garantizar una atención de calidad a los clientes para conseguir fidelizarlos. ➤ Realizar el seguimiento y control de stock de la tienda. ➤ Organizar la distribución física de productos más adecuada para la tienda. ➤ Controlar cotidianamente la imagen de la tienda.
RESPONSABILIDADES
<p>a. En manejo materiales y equipo</p>

Computadora
<p>b. En manejo de valores y datos confidenciales (caja chica, cheques, escrituras, etc.)</p> <p>Maneja la información sobre las ventas y la situación en que se encuentra la empresa.</p>
<p>c. En supervisión:</p> <p>número de empleados que maneja</p>
CONDICIONES DE TRABAJO
<p>Ambiente</p> <p>Iluminación bastante buena ventilación agradable junto con el espacio.</p>
<p>Posición en la que desarrolla sus actividades</p> <p>la posición para realizarla generalmente es parado</p>
<p>Riesgos de accidentes y enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</p> <p>Problemas de circulación por estar de pie todo el día. Enfermedades de la piel como varices.</p>

PERFIL DE PUESTO	
REQUISITOS DEL PUESTO Y PERFIL LABORAL	
Edad	Mayor de 25 años
Género	Indistinto
Estado civil	Casado o soltero
Escolaridad	Profesionales en Marketing o carreras afines.
Experiencia	Mínimo un1 año de experiencia
Manejo de idiomas	Español 100%
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidades de gestión de clientes ➤ Notables capacidades comunicativas e interpersonales ➤ Informática: muy buen manejo de Word, Excel, Power point.
Habilidades	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alto sentido de responsabilidad ➤ Confiable ➤ Proactivo ➤ Habilidad para negociar y manejar conflictos ➤ Orientado a resultados y logros 	

Firmas de elaboración y aprobación

Revisado por: _____

fecha _____

Aprobado por: _____

fecha _____

6.4 Vendedor



Descripción del puesto	
NOMBRE DE LA EMPRESA Inversiones Valle Nuñez	SEDE: colonia Santa fe Frente al taller industrial Motiño
NOMBRE DEL PUESTO: Vendedor	REPORTA A: Jefe de tienda
Objetivo del puesto	
Responsable del asesoramiento al cliente utilizando los medios y las técnicas a su alcance para conseguir que el cliente adquiriera el producto y los servicios ofrecidos en las condiciones y precio establecido.	
Funciones del puesto.	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Simpatía y empatía hacia los clientes ➤ Capacidad para trabajar en equipo ➤ Cumplimiento de las metas ➤ Arreglo de área de trabajo ➤ Venta del producto en sus condiciones y al precio sugerido ➤ Persuadir las necesidades y deseos de los clientes 	
RESPONSABILIDADES	
<p>a. En manejo materiales y equipo</p> <p>Manejo de aparatos para la verificación de inventario (scanner)</p>	

<p>b. En manejo de valores y datos confidenciales (caja chica, cheques, escrituras, etc.)</p> <p>Manejo de producto a la venta</p>
<p>c. En supervisión:</p> <p>No tiene empleados a cargo</p>
<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p>
<p>Ambiente</p> <p>Buen espacio de trabajo, buena iluminación, ventilación adecuada</p>
<p>Posición en la que desarrolla sus actividades</p> <p>Estar de pie todo el día</p>
<p>Riesgos de accidentes y enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</p> <p>Problemas de circulación por estar de pie todo el día. Enfermedades de la piel como varices</p>

<p>PERFIL DE PUESTO</p>	
<p>REQUISITOS DEL PUESTO Y PERFIL LABORAL</p>	
Edad	Mayor de 18 en adelante
Género	Indistinto
Estado civil	Casado o soltero
Escolaridad	Secundaria completa.

Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio al cliente ➤ Haber trabajado en lugares similares
Manejo de idiomas	Español 100%
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio al cliente ➤ Informática: muy buen manejo de Word, Excel, Power point.

Habilidades

- Responsable
- Comprometido
- Flexible
- Proactivo
- Conocimientos en ventas

Firmas de elaboración y aprobación

Revisado por: _____

fecha _____

Aprobado por: _____

fecha _____

6.5 Mecánico



Descripción del puesto	
NOMBRE DE LA EMPRESA Inversiones Valle Nuñez	SEDE: colonia Santa fe Frente al taller industrial Motiño
NOMBRE DEL PUESTO: Mecánico	REPORTA A: Jefe de tienda
Objetivo del puesto	
Ofrecer los servicios de reparación y mantenimiento de motocicletas, así como la venta de repuestos para la misma, ofreciendo un producto basado en el cuidado y la calidad que debe ofrecer a cada cliente, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.	
Funciones del puesto.	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar y probar el motor y los componentes mecánicos usando aparatos probadores para diagnosticar y aislar fallas. ➤ Ajustar, reparar y reemplazar partes y componentes del sistema eléctrico y mecánico utilizando herramientas manuales y equipo. ➤ Probar y ajustar los sistemas reparados para garantizar el buen funcionamiento ➤ Determinar el presupuesto de los trabajos a realizar. 	

RESPONSABILIDADES

- Por valores: darle un buen trato a los clientes que nos visitan

Por material y equipo: llaves, destornilladores, alicates o pinzas de boca plana

- Por manejo de información: conocimiento y confidencialidad de la información de la empresa.
- Por horario de trabajo: 8.5 horas laborales

CONDICIONES DE TRABAJO**g. Ambiente**

El taller cuenta con ventilación, iluminación.

h. Posición en la que desarrolla sus actividades

El cargo exige es estar agachado al momento de reparar.

i. Riesgos de accidentes y enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)

Dolor de espalda y rodillas.

PERFIL DE PUESTO**REQUISITOS DEL PUESTO Y PERFIL LABORAL**

Edad	Mayor de 18 años en adelante
Género	Masculino
Estado civil	Casado o soltero
Escolaridad	Secundaria completa en mecánica automotriz.
Experiencia	Mínimo 1 año o más de experiencia

Manejo de idiomas	Español 100%
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticar fallas y reparar sistemas de encendido y alimentación de combustible. ➤ Diagnosticar fallas y reparar el motor y sus componentes. ➤ reparar sistemas arranque y carga. ➤ Diagnosticar fallas y reparar sistemas de frenos

Habilidades

- Ser ágil
- Responsabilidad
- Compromiso
- Adaptabilidad

Firmas de elaboración y aprobación

Revisado por: _____

fecha _____

Aprobado por: _____

fecha _____

6.6 Jefe de Recursos Humanos



Descripción del puesto	
NOMBRE DE LA EMPRESA Inversiones Valle Nuñez	SEDE: Colonia Santa fe Frente al taller industrial Motiño
NOMBRE DEL PUESTO Jefe de Recursos Humanos	REPORTA A: Gerente General
Objetivo del puesto	
Ofrecer programas de capacitación, formación, gestión de talento, entre otros dentro de la organización, el jefe de Recursos Humanos es el responsable de un área vital dentro de la organización, sus funciones como responsable del departamento de Recursos Humanos.	
Funciones del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaborar en la creación y difusión de las políticas laborales de la empresa ➤ Generar un ambiente de confianza con los empleados a través de una interacción constante. ➤ Ideas y coordinar actividades al interior de la empresa que impulsen las relaciones positivas de trabajo. ➤ Selección y reclutamiento de candidatos. Seguimiento del proceso de selección. 	

Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por valores: administrar de acuerdo a ética y dar cuentas de todos los procesos que hagan ➤ Por material y equipo: computadoras ➤ Por manejo de información: conocimiento y confidencialidad de la información de la empresa. ➤ Por horario de trabajo: 8 horas laborales. 	
Condiciones de trabajo	
a. Ambiente	
El cargo se ubica en una oficina, cuenta con ventilación, iluminación.	
b. Posición en la que desarrolla sus actividades	
El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado	
c. Riesgos de accidentes y enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)	
No hay ningún riesgo en este trabajo.	
PERFIL DE PUESTO	
REQUISITOS DEL PUESTO Y PERFIL LABORAL	
Edad	Mayor de 25 años en adelante
Género	Indistinto
Estado civil	Casado o soltero
Escolaridad	Licenciado (a) en Recursos Humanos
Experiencia	Minimo 1 año de experiencia
Manejo de idiomas	Español

Otros conocimientos	Capacidad analítica, saber analizar y aplicar información. Amplio conocimiento del entorno interno de la empresa.
---------------------	---

Habilidades

- Escucha activa
- Capacidad de aprendizaje
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis y organización
- Gestión de equipos
- Gestión del talento
- Empatía
- Nuevas tecnologías
- Análisis de datos

Firmas de elaboración y aprobación

Revisado por: _____

fecha _____

Aprobado por: _____

fecha _____

7. Políticas de actualización

Las Descripciones y Perfiles de Puestos son tan importantes en las organizaciones, porque llevan información y explicación escrita de actividades, obligaciones, responsabilidades que desarrolla o asume una persona en su puesto de trabajo.

Por lo tanto, para poder obtener una organización adecuada del manual, se les surgiere realizar actualizaciones cada año y de esta manera se mantendrá un control adecuado de cada uno de la funciones de cada colaborador.

CONCLUSIONES

- La descripción y perfil de puesto es un gran beneficio tanto para la empresa como el empleado, ya que establece las funciones de cada empleado ayudándolo a conocer sus responsabilidades.
- La descripción de puestos es de gran importancia ya que complementa al organigrama indicando el nombre de puesto, las funciones y las responsabilidades, y las características requeridas con el nuevo colaborador que ocupara el puesto.
- Con este manual de perfil y descripción de puestos, va a servir como guía y le va a mostrar a cada uno de los empleados sus responsabilidades y funciones que deben de realizar para poder obtener resultados favorables y se vea reflejado en su trabajo de forma más eficiente y eficaz.

Anexo 4. Manual de desempeño

6.2.5. MANUAL DE DESEMPEÑO



Inversiones Valle Nuñez S de R.L.

MANUAL DE DESEMPEÑO

Sustentado por:

WENDY ANAHI VALLE RIVERA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

ÍNDICE

INTRODUCCION	108
1.POLITICA	109
2. OBJETIVOS DEL MANUAL	109
2.1 Objetivo general	109
2.2 Objetivo específico	109
3.Alcance del manual	109
4. Beneficios de las evaluaciones de desempeño	110
4.1. Para la empresa	110
4.2. Para los empleados	110
4.3 Para el jefe inmediato del empleado	110
5. Participantes en el proceso de evaluación de desempeño	111
5.1. Papel del gerente de recursos humanos	111
5.2. Papel del jefe inmediato del empleado.	111
5.3 Papel de los empleados	111
6. Aspectos, factores o competencias que serán evaluados en el proceso de las evaluaciones del desempeño.....	112
6.1. Aspectos importantes a evaluar	112
6.2. Factores o competencias	112
7.Método de investigación de campo.....	113
8.Política de actualización	114
CONCLUSIONES	115
ANEXOS	116

INTRODUCCION

Por medio de este manual de evaluación del desempeño, va hacer de gran utilidad tanto para la empresa como para el colaborador, con esta evaluación el jefe se va dar cuenta en que está fallando el empleado y en que le puede ayudar.

La evaluación del desempeño, consiste en la evaluación objetiva del desempeño de cada empleado en su puesto de trabajo. Está orientada a la determinación e implementación de soluciones a los obstáculos que puedan presentarse al desempeño exitoso, y a la canalización adecuada de los recursos de cada trabajador en beneficio propio y por ende de la empresa.

A fin de que la evaluación sea objetiva debe realizarse con pleno conocimiento del contenido de las funciones de cada cargo y de las condiciones en que el mismo se efectúa. Así mismo, el método de calificación deberá ser uniforme, utilizando factores idénticos para cargos similares.

Algunos de los puntos que se tienen en cuenta en este manual de evaluación de desempeño son:

Realiza su trabajo a tiempo, tiene una buena actitud de servicio, cumple con el horario de su trabajo, tiene liderazgo, teme por pedir ayuda, iniciativa, sigue su procedimiento, mantiene su área ordenada etc.

1. POLITICA

El presente manual de evaluación del desempeño va ir dirigido para todo el personal de Inversiones Valle Nuñez S. de R.L, este manual le va a ayudar a que puedan evaluar el empleado, para ver en que está fallando y poder mejorar su rendimiento, poder detectar sus necesidades. Este manual será revisado por el gerente general de la empresa.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

2.1 Objetivo general

Brindar un manual de evaluaciones del desempeño para mejorar el rendimiento en cuanto a atención al cliente de Inversiones Valle Núñez S de R. L bajo el nombre de Moto Repuestos Originales

2.2 Objetivo específico

- Verificar el cumplimiento de los objetivos y los estándares individuales en cuanto a productividad, cantidad y calidad de trabajo.
- Mejorar la relación superior y subordinado, al verificar el desempeño individual.
- Detectar necesidades de capacitación de los colaboradores.

3. Alcance del manual

El siguiente manual de evaluación del desempeño está orientado a todos los puestos de Inversiones Valle Nuñez el cual está conformado por el área de ventas, y a los mecánicos que se encargan en la reparación de las motos.

4. Beneficios de las evaluaciones de desempeño

4.1. Para la empresa

- Establecer estándares y métricas de expectativas de desempeño individual de cada miembro de la empresa
- Alinear las metas individuales con las que cada departamento y estas a su vez con las de la compañía.
- Optimizar los niveles del desempeño
- Reconocer el desempeño sobresaliente así como identificar el desempeño débil de sus colaboradores.
- Identificar las oportunidades de crecimiento y desarrollo según los perfiles, habilidades y competencias del personal.

4.2. Para los empleados

- Tener presente de manera clara las expectativas del jefe y la organización respecto a su puesto de trabajo, sus objetivos y desempeño.
- Conocer las características y competencias que la empresa valora más en las personas que conforman el equipo de trabajo.
- Contar con la oportunidad de hacer una autoevaluación para su crecimiento.
- Estar motivado y comprometido para ofrecer su mejor esfuerzo a la empresa

4.3 Para el jefe inmediato del empleado

- Poder evaluar mejor y de manera objetiva el desempeño y comportamiento de los colaboradores al contar con una base de medición y un sistema planificado y estandarizado.

- Contar con los indicadores para evaluar y mejorar el estándar de desempeño de sus colaboradores.
- Poder planificar y organizar mejor su área en conjunto con todo el talento humano que la conforma para hacer sinergia y que funcione más eficientemente.
- Poder disminuir la rotación de su equipo de trabajo fungiendo como líder que ayuda al desarrollo de su personal, logrando compromiso y buen ambiente.

5. Participantes en el proceso de evaluación de desempeño

5.1. Papel del gerente de recursos humanos

- Es un asesor
- Diseña la herramienta
- Coordina la programación
- Ayuda a la implementación y cumplimiento
- Vela por la objetividad
- Administra la herramienta

5.2. Papel del jefe inmediato del empleado.

- Son los verdaderos evaluadores, su rol es activo, debe llevar a cabo las reuniones y los seguimientos de plan de acción.
- Reta la calificación en casos donde la evaluación sea incongruente con la realidad o si la formula perjudica o beneficia.

5.3 Papel de los empleados

- Reunir toda la información que sustente la revisión de la evaluación: reportes, informes, indicadores, evidencias de comportamientos, actitudes, etc.

- Para asegurar la objetividad, antes de la sesión de retroalimentación, revisa con el supervisor.
- La evaluación del desempeño son insumo para otros procesos de gestión de talento, por eso la evaluación del desempeño debe reflejar claramente el alcance de los objetivos más las competencias demostradas.

6. Aspectos, factores o competencias que serán evaluados en el proceso de las evaluaciones del desempeño.

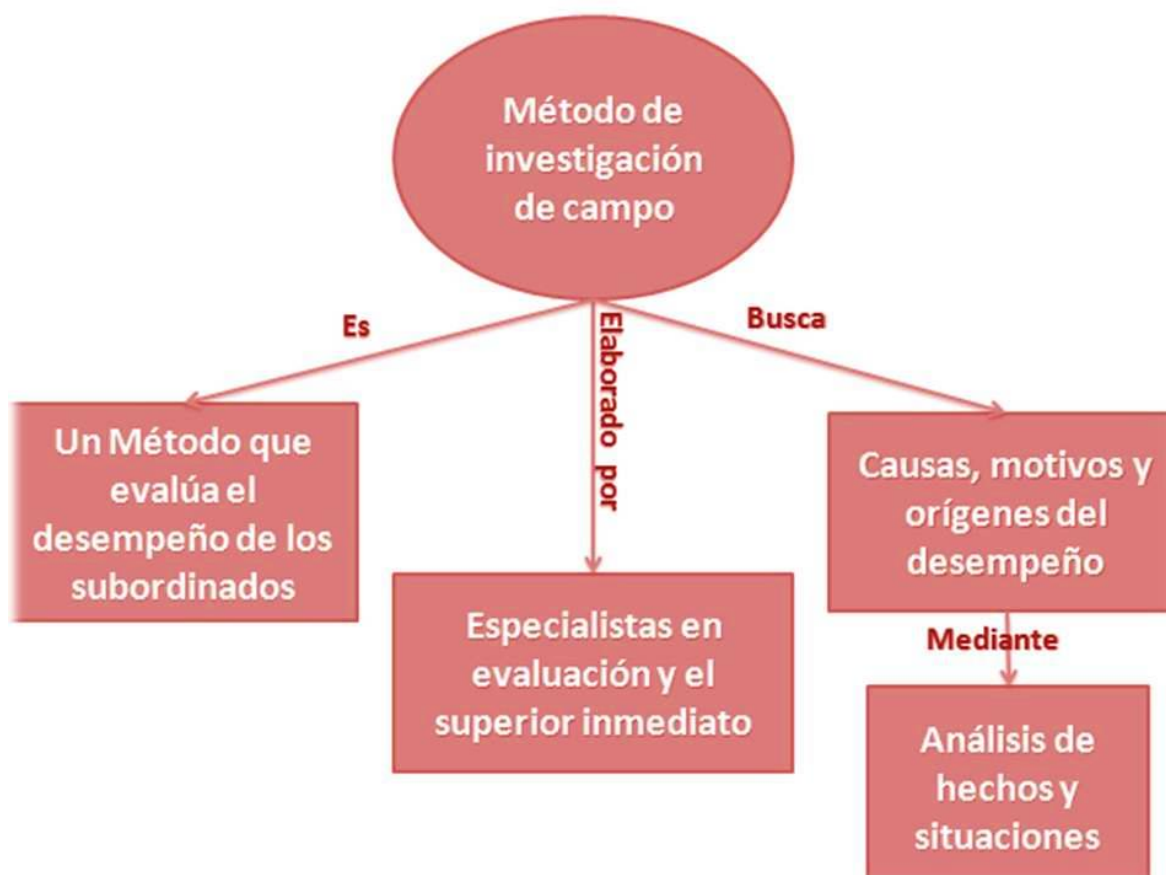
6.1. Aspectos importantes a evaluar

- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Habilidad para trabajar bajo presión
- Iniciativa y disposición
- Eficiencia
- Productividad
- Puntualidad

6.2. Factores o competencias

- Calidad de trabajo
- Iniciativa
- Conocimiento del puesto
- Relación con el cliente
- Planificación
- Relación con los compañeros
- Compromiso
- Responsabilidad.

Figura 4. Como llevar a cabo las evaluaciones del desempeño



7. Método de investigación de campo

Este método se basa en entrevistas con el superior inmediato de los subordinados, con los cuales se evalúa el desempeño de estos y se registran las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que, además de un diagnóstico del desempeño del empleado ofrece la posibilidad de planear con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización.

El coordinador aplica una entrevista de evaluación a cada empleado de acuerdo al siguiente orden:

- Evaluación inicial. El desempeño de cada trabajador se evalúa, de entrada con alguna de las tres opciones siguientes
 1. Desempeño más que satisfactorio (+)

2. Desempeño satisfactorio ([])
3. Desempeño menos que satisfactorio (-)
 - Análisis complementario. Una vez definida la evaluación inicial del desempeño, cada trabajador se evalúa a profundidad por medio de preguntas que el especialista plantea al jefe.
 - Planeación. Una vez analizando el desempeño, se elabora un plan de acción para el funcionamiento, el cual puede abarcar.
 1. Asesoría al evaluado
 2. Readaptación del evaluado
 3. Capacitación del evaluado
 4. Despido y sustitución del evaluado
 5. Ascenso a otro puesto
 6. Retención del evaluado en el puesto actual
 7. Se trata de la contratación o comprobación del desempeño de cada evaluado a través del tiempo.

8. Política de actualización

El manual de desempeño, le va a permitir al empleado como al jefe a facilitar la evaluación y la ejecución con el empleado, también va a permitir definir los objetivos, medir el nivel de logros y en función de ellos y poder tomar decisiones respecto al desarrollo futuro de cada empleado, con el fin de alinear los objetivos de cada empleado con la de la empresa.

CONCLUSIONES

- La evaluación del desempeño tiene como fin buscar el estándar de desempeño de empleado a través de ciertos parámetros que se establecen para tal fin, en las diferentes actividades que realiza sin embargo que existen factores internos y externos que inciden en este desempeño.
- Con la evaluación del desempeño se puede verificar la calidad, productividad y competencias del empleado frente a su puesto de trabajo.
- El desempeño de la organización depende y está en total correspondencia con el desempeño individual de cada uno de sus trabajadores, eslabón indispensable en el logro de la meta.

ANEXOS

Formato evaluación de desempeño: para mando alto

Evaluación del desempeño						
Datos del evaluado						
Nombre:			Apellidos:			
Cargo actual:			Fecha de evaluación:			
Datos del evaluador						
Nombre:			Apellido			
Relación con el evaluado	Jefe inmediato		Supervisor			
Criterio de evaluación	Escala de calificación					
	1. sobresaliente 2. cumple parcialmente las expectativas 3. cumple la mayoría de las expectativas 4. cumple con las expectativas 5. supera las expectativas					
	1.	2.	3.	4.	5.	Observaciones
Planificación						
1. participa efectivamente en la programación de las vacaciones y horario de todo su personal según el volumen de trabajo.						
2. Establece las metas de forma puntual y adecuada a						

cada miembro de su personal					
Organización					
Capacidad para lograr que se trabaje con el máximo de eficiencia global haciendo uso racional de los recursos asignados, en función de los planes, especificaciones y requerimientos.					
Liderazgo y motivación					
1. Es ejemplo de integridad moral y servicio					
2. Se ha suscitado quejas con respecto a las relaciones con él.					
3. Demuestra capacidad creativa para mejorar los sistemas existentes					
4. Motiva persistentemente a su personal en cuanto a las metas continuas que desarrolla la					

empresa para su mayor provecho.					
5. Es un ejemplo para su personal en conocimiento técnico o especializado en su área					
Control					
1. Ejerce el control necesario sobre las ausencias, tardanzas y disciplina de sus trabajadores					
2. Demuestra tener el control sobre las formas y medios para lograr su trabajo organizado.					
3. Mantiene un sistema de registro para efectuar el seguimiento de los trabajos delegados o pendientes.					
4. Da seguimiento a los objetivos trazados para lograrlos en el					

próximo periodo de evaluación por parte de su personal.						
5. Supervisa que tengan los materiales o herramientas necesarias de trabajo.						
Toma de decisiones						
1. Investiga y reúne datos antes de tomar decisiones						
2. Sus decisiones son objetivas y acertadas.						
3. Toma las decisiones en el momento oportuno						
Resolución de problemas						
Capacidad para resolver situaciones en el corto y largo plazo que exigen definir cursos de acción considerando el contexto de políticas de la organización.						
Iniciativa						
Capacidad para pasar a la acción asumiendo riesgos						

<p>para alcanzar objetivos en los planes, programas y proyectos establecidos en su área.</p>						
<p>Comunicación</p>						
<p>1. Reporta anomalías o sucesos que son de la inherencia del supervisor o jefe de Recursos Humanos en cuanto a los controles y medidas.</p>						
<p>2. Efectúa las reuniones requeridas con su personal.</p>						
<p>3. Mantiene informado a su personal sobre nuevos procedimientos y políticas.</p>						
<p>Firma del evaluador</p>			<p>Comentarios</p>			

Formato evaluación de desempeño: para mando medio

Evaluación del desempeño						
Datos del evaluado						
Nombre:			Apellidos:			
Cargo actual:			Fecha de evaluación:			
Datos del evaluador						
Nombre:			Apellido			
Relación con el evaluado	Jefe inmediato		Supervisor			
Criterio de evaluación	Escala de calificación					
	1. no cumple con las expectativas 2. cumple parcialmente las expectativas 3. cumple la mayoría de las expectativas 4. cumple con las expectativas 5. supera las expectativas					
	1.	2.	3.	4.	5.	Observaciones
Desempeño en el trabajo						
1. Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos						
2. está motivado para lograr diversos resultados						
3. le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa.						

4. tiene la capacidad para resolver cualquier problema que se le presente.					
Compromiso					
1. Adquiere compromiso con sus labores					
2. cumple exactamente con el horario de trabajo					
3. se identifica con los valores de la empresa.					
Pensamiento analítico					
1 detecta a tiempo problemas relacionados con su área.					
2. establece prioridades para las tareas en orden de importancia.					
3. trabaja con datos y hechos concretos y frecuentemente hace referencia a estos.					
Calidad del trabajo					
1 exactitud y esmero en el trabajo ejecutado					
2 es bastante cuidadoso en el trabajo					

Responsabilidad						
1. se dedica apropiadamente a su trabajo						
2. es constante en cualquier tarea que emprende						
3. realiza las actividades con dedicación						
Iniciativa						
1. necesita supervisión frecuente para realizar sus labores.						
2. realiza su trabajo sin necesidad de ayuda de otra persona						
3. considera que puede tomar decisiones por sí solo.						
Firma del evaluador			Comentarios			

Formato de evaluación de desempeño: para mando operativos

Evaluación del desempeño						
Datos del evaluado						
Nombre:			Apellidos:			
Cargo actual			Fecha de evaluación:			
Datos del evaluador						
Nombre:			Apellido			
Relación con el evaluado	Jefe inmediato		Supervisor			
Criterio de evaluación	1. Muy bajo	2. Bajo	3. Mod erado	4. Alto	5. Muy alto	Observaciones
Realiza su trabajo a tiempo						
Está en el área de trabajo en horario de trabajo.						
Necesita supervisión frecuente para realizar su trabajo.						
Realiza su trabajo sin necesidad de ayuda de otra persona						
Considera que puede tomar decisiones por si solo						
Adquiere compromiso con sus labores.						
se identifica con los valores de la empresa						

Sigue el procedimiento tal y como es						
Posee iniciativa						
No tiene problemas a la hora de atacar ordenes						
Tiene la capacidad para resolver cualquier problema que se le presente.						
Es ordenado en sus cosas.						
Brinda un servicio de calidad a los clientes, cumpliendo con los estándares de la empresa						
Firma del evaluador	Comentarios					

Anexo 5. Manual de capacitación

6.2.6. MANUAL DE CAPACITACION



Inversiones Valle Nuñez S de R.L.

MANUAL DE CAPACITACION

Sustentado por:

WENDY ANAHI VALLE RIVERA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

Índice

INTRODUCCION.....	128
1. POLITICA.....	129
2. OBJETIVO DEL MANUAL.....	129
2.1. Objetivo general.....	129
2.2. Objetivos específicos.....	129
3. ALCANCE DEL MANUAL.....	129
4. MARCO TEÓRICO	130
4.1. Que es la capacitación	130
4.2. Beneficios de la capacitación	130
4.3. Pasos del proceso de capacitación.....	131
5. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	133
6. POLITICA DE ACTUALIZACION	134
CONCLUSIONES	135
ANEXOS	136

INTRODUCCION

La capacitación es de vital importancia para la empresa ya que contribuye al desarrollo del personal de los trabajadores a la vez que frecen grandes beneficios a la empresa. Por otro lado la capacitación tiene la función de mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo este organizada para superarse continuamente y esto debe realizarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y las metas de la empresa.

La capacitación es la respuesta a la necesidad que tiene la empresa de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos.

La capacitación es gran ayuda, porque puede brindar soluciones a la empresa, puede ayudar a prevenir los accidentes dentro del trabajo, y facilita que los empleados se identifiquen con la empresa para poder tener una mejor estabilidad y flexibilidad entre los distintos puestos. La capacitación es la comunicación entre el personal ya que una mala comunicación origina un mal clima de trabajo y los empleados no pueden desarrollar sus habilidades, es por esto que se debe realizar un plan de acción para tomar buenas decisiones y alternativas que sirvan para mejorar la comunicación, de esa forma la organización podrá cumplir las metas fijadas.

La capacitación no debería verse como un gasto innecesario sino como un beneficio en la inversión en la empresa, ya que al desarrollar tales actividades importantes en las que participen los trabajadores podrán tener resultados positivos.

1. POLITICA

Este manual de capacitación va dirigido a todos los puestos de la empresa, el departamento de Recursos Humanos será el responsable de la realización adecuada de este proceso, este manual va contar con la revisión del gerente general de la empresa.

2. OBJETIVO DEL MANUAL

2.1.Objetivo general

Elaborar un manual de capacitación para la empresa Inversiones Valle Nuñez, con el fin de preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.

2.2.Objetivos específicos

- Proponer un organigrama que sirva de guía, para la realización de una capacitación de acuerdo a sus necesidades.
- Elaboración de un cuestionario que ira dirigido a todos los empleados, en donde se dará una respuesta, para poder identificar sus necesidades.
- Poder mejorar su productividad.
- Proveer conocimientos y el desarrollar las habilidades para que puedan cubrir un puesto específico.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El siguiente de manual de capacitación va ser dirigido para todo el personal, el cual está conformado por el área de ventas, mecánicos y administrativo.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Que es la capacitación

La capacitación es el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Esta es vista como un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

4.2. Beneficios de la capacitación

Beneficios para la organización

- Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.
- Incrementa Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.
- Incrementa la rentabilidad de la organización.
- Levanta la moral de los trabajadores.
- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.
- Disminuye la necesidad de supervisión.
- Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Pretende a que el personal se sienta identificado con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados
- Facilita la comprensión de la políticas de la empresa

Beneficio para el empleado

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas, y externas

- Mejora la comunicación entre grupos
- Proporciona información sobre las disposiciones oficiales.
- Alienta la cohesión de los grupos.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Hacer viable los planes de la organización.
- Proporciona un buen clima para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

4.3. Pasos del proceso de capacitación**Paso 1. Diagnostico**

Se debe de identificar cuáles son las áreas que tienen más problemas y estar abiertos a las críticas y conocer las debilidades de los empleados y de esta manera será posible trabajar en ellas y mejorarlas para agregar valor a la empresa. Es importante

escuchar a los trabajadores, ya que es la mejor manera de conocer que está sucediendo al interior de la empresa, en esta etapa se pueden utilizar encuestas, entrevistas, observación, cuestionarios, solicitudes por los jefes, reuniones o análisis de los problemas.

Paso 2. Intervención

Una vez definida la problemática, el siguiente paso es poner en marcha un plan que encamine a lograr los objetivos de la empresa, seleccionar las actividades (talleres, charlas, etc.) y a los capacitadores que lo van a implementar. La clave está en contar con la capacitación adecuada para el personal indicado, el empleado estará sensibilizado a las metas de la empresa y es más probable que los malestares, como la ansiedad y el estrés disminuyan.

Paso 3. Comprobación

Una vez concluida la capacitación, todo lo aprendido deberá aplicarse en el campo laboral. La paciencia será la mejor aliada: los resultados no serán inmediatos, pero al cabo de unos meses, la diferencia será notable. Será primordial trabajar en equipo para que tanto jefes, trabajadores y supervisores cumplan los objetivos deseados.

Paso 4. Evaluación

Llegó el momento de conocer los resultados del departamento de recursos humanos, de constatar que el proceso de capacitación fue una buena inversión. Cada uno de los capacitados deberá mostrar un progreso notable en su desempeño y la relación jefe y empleado será primordial.

5. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

Mes	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Costo del consultor
Temática						
Tipos de clientes						L. 2000.00
Actitudes que se deben de tener con los clientes						L.2000.00
Descanso						
¿Por qué se pierden los clientes?						L.2000.00
Mandamientos del servicio al cliente						L.2000.00
Servicio adecuado y característica del servicio						L.2000.00
Enfoque del servicio con el cliente						L.2000.00
Estrategias de atención al cliente						L.2000.00
Comunicación adecuada en la atención al cliente						L.2000.00

6. POLITICA DE ACTUALIZACION

El manual de capacitación deberá ser actualizada anualmente, siempre usando un criterio adecuado en cuando a la identificación de las necesidades de mejora que necesiten los empleados, dar una evaluación continua para obtener los resultados esperados.

CONCLUSIONES

- La capacitación es importante para la empresa, porque así puede mejorar los conocimientos y las habilidades que tenga el empleado en su puesto de trabajo.
- Una vez capacitado el personal deberá estar dispuesto a asumir un rol dentro de la empresa y se le dará un seguimiento para ver si está poniendo en práctica lo que se les enseñó.
- La capacitación es esencial para poder desarrollar actitudes, habilidades, crecimiento laboral y personal en la empresa, permitiendo así que el trabajo que se realice sea de calidad.

ANEXOS

Se realizara una encuesta para saber si la capacitación fue clara y concisa, para la empresa Inversiones Valle Nuñez es de gran importancia conocer el concepto que tiene cada una de las personas acerca de la capacitación realizada, por esta razón le sugerimos que respondan a la siguiente encuesta, se sugiere contestar con sinceridad ya que esto nos ayudara a corregir errores. Marque con una X la respuesta que usted cree que es conveniente.

Aspecto a evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿La capacitación fue clara para usted?				
2. ¿Identifico los errores cometidos?				
3. ¿Los materiales para la capacitación fueron adecuados?				
4. ¿Cómo califica el manejo de los capacitadores con el público?				
5. ¿La capacitación fue relevante y útil?				

6. ¿Se generó un estímulo del buen clima organizacional?				
7. ¿La instalación fue cómoda para la capacitación?				
8. ¿Los conceptos expuestos en la capacitación son suficientes para alcanzar los objetivos propuestos?				
9. ¿Los horarios de la capacitación fueron acordes al modelo de cronograma?				
10. ¿Fue atendido por los capacitadores con rapidez?				
Sugerencias:				

Anexo 6. Manual de higiene y seguridad industrial

6.2.7. MANUAL De HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL



Inversiones Valle Nuñez S de R.L.

MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

Sustentado por:

WENDY ANAHI VALLE RIVERA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2021

ÍNDICE

INTRODUCCION	140
1. POLÍTICA	141
2. OBJETIVO DEL MANUAL	141
2.1. Objetivo general	141
2.2. Objetivos específicos.....	141
3. ALCANCE DEL MANUAL	141
4. ORDEN Y LIMPIEZA	142
4.1. ¿Que son las 5`s?.....	142
4.2. Porque aplicar la 5`s	142
4.3. Resultados y Beneficios de aplicar las 5s.....	143
4.4. Implementación de la 5`s	143
5. RIESGOS, ENFERMEDADES Y ACCIDENTES DE TRABAJO	146
5.1 Riesgos	146
5.2 Accidentes de trabajo	147
5.3 Enfermedades de trabajo	148
6. HIGIENE EN EL TRABAJO	148
6.1 Seguridad en el trabajo	148
7. PLAN DE PREVENCIÓN PARA INCENDIOS	149
8. PLAN DE CAPACITACIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS	151
9. SEÑALIZACIONES	152
9.1. Señales de advertencia	152
9.2. Señales de prohibición	153
9.3. Señales de obligación	154
9.4. Señales de lucha contra incendios	155
9.5. Señales de evacuación	156
10. POLÍTICA DE ACTUALIZACIÓN	157
CONCLUSIONES	158

INTRODUCCION

La seguridad industrial evalúa estadísticamente los riesgos de accidentes mientras que la parte de higiene industrial se encarga de analizar las condiciones de trabajo. La higiene y seguridad industrial son los conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos de trabajo a que están expuestos los trabajadores con el motivo de sus actividades diarias.

Este manual de higiene y seguridad industrial busca informar sobre los distintos riesgos de accidentes y enfermedades profesionales que pueden presentarse en el ámbito de trabajo, y sugiere un conjunto de medidas preventivas para evitar o reducir dichos riesgos.

La empresa deberá proporcionar un lugar de trabajo libre de accidentes, poner a disposición del trabajador los equipos de seguridad, la empresa debe estar consciente de que no puede hacer cumplir las reglas de seguridad, sino cuenta con la colaboración del trabajador.

Por medio de este manual se pretende realizar la implementación de las 5s para poder mejorar y controlar el almacenamiento de repuestos y accesorios, debido a la gran cantidad y diversos tipos de repuestos, que al momento de buscar algún repuesto en el almacén, puede generar demora en la atención de servicio al cliente.

1. POLÍTICA

El siguiente manual de seguridad industrial va dirigido al área de ventas y al área de mecánica, el departamento de Recursos Humanos será el responsable de la realización adecuada de este proceso, este manual debe contar con la revisión del gerente de la empresa.

2. OBJETIVO DEL MANUAL

2.1.Objetivo general

Implementar un manual de higiene y seguridad industrial de forma que conozcan las medidas de seguridad y las prevenciones en lugar de trabajo.

2.2.Objetivos específicos

- Lograr que la empresa se enfoque a cubrir con las obligaciones y responsabilidades en cuanto a la higiene y seguridad de trabajo.
- Crear un ambiente de trabajo de seguridad sano para el personal que trabaja en la empresa.
- Crear un ambiente de trabajo ordenado y limpio.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El siguiente manual de higiene y seguridad industrial va dirigido al área de ventas y el área de mecánica.

4. ORDEN Y LIMPIEZA

El Orden y limpieza son factores determinantes en la prevención de incidentes, un lugar limpio y ordenado caracterizan a trabajadores que mantienen un esfuerzo permanente por la seguridad. Se dice que un lugar está ordenado cuando no hay cosas innecesarias y las necesarias están en su lugar.

4.1. ¿Que son las 5`s?

Las 5s es una práctica de calidad que se ideó en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de una empresa u organización, no solo de maquinaria e infraestructura sino también aplicable al entorno de trabajo por parte de todos los empleados. Significado de las 5 S:

Japonés	Castellano
Seiri	Clasificación
Seiton	Organización
Seiso	Limpieza
Seiketsu	Higiene
Shitsuke	Disciplina

4.2. Porque aplicar la 5`s

Esta es una técnica que ha brindado muy buenos resultados en empresas de todo el mundo por su sencillez y efectividad; esta técnica requiere el compromiso de todo el personal de la empresa para que se convierta en un cambio notorio y duradero comenzando por los altos mandos hasta el empleado de menor rango.

4.3. Resultados y Beneficios de aplicar las 5s

En definitiva los resultados de aplicar esta técnica impactan en mayores ganancias para el empleado y para la empresa, ya que se logra un entorno más limpio y ordenado, reduciendo el riesgo de lesiones y/o extravío de inventario lo que evita pérdidas monetarias y de personal.

Teniendo un lugar completamente limpio y ordenado se logra reducir el tiempo de respuesta de los empleados hacia el cliente ya que cuenta con un mapa mental de la ubicación de cada elemento en este caso repuestos o accesorios solicitados por el cliente; Cada empleado contará con una tarea y responsabilidad para que esta técnica sea aplicada y así lograr el objetivo común que es mantener el estándar de las 5's.

4.4. Implementación de la 5`s

1. Seiri (Clasificación y Descarte)

Aplicar esta S significa separar las cosas necesarias de las que no lo son, colocando las necesarias en el lugar indicado para su próximo uso; en ésta se aplican las siguientes actividades: Seleccionar, Clasificar, Descartar y Eliminar.

Los pasos para implementar Seiri son los siguientes:

Hacer un registro fotográfico del área en que se llevará a cabo la primera S.

- Definir el ámbito de la aplicación
- Establecer criterios de clasificación y evaluación de elementos.
- Identifique los elementos innecesarios.
- Llene el registro operativo de “Artículos de Baja”

- Traslade a un sitio de almacenamiento temporal o proceda a eliminar los elementos innecesarios.

2. Seiton (Organización)

Consiste en ordenar y acomodar los elementos necesarios de manera que facilite la búsqueda, identificación, acceso, retiro y devolución en cualquier momento, dado esto se puede decir que cada cosa u objeto debe de tener un único y exclusivo lugar donde debe ser colocado antes y después de su uso; Para realizar el ordenamiento de los elementos necesarios se requiere definir el sitio más adecuado para colocarlos de acuerdo a la funcionalidad y frecuencia de uso, en ésta se aplican las siguientes actividades: Ordenar, Acomodar, Organizar, Rotular.

Los objetivos de la aplicación de esta S son:

- Crear un entorno visualmente agradable.
- Definir un sitio específico para cada elemento.
- Prevenir pérdidas de materiales y materia prima por deterioro.

La aplicación de esta herramienta se debe de lograr lo siguiente:

- Todo debe tener su nombre y lugar identificado. (Rotulado)
- Definir nombre, código o color para cada clase de artículo.
- Use diferentes colores para definir sus áreas de trabajo.

3. Seiso (Limpieza)

Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, y en realizar las acciones necesarias para que no vuelvan a aparecer, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado operativo. Es importante que cada persona tenga asignada una pequeña zona de la cual ser responsable de

mantener siempre limpia, esto para que el cambio sea notorio y real en toda la empresa.

Los objetivos al aplicar Seiso son los siguientes:

- Mejora el bienestar físico y mental del trabajador.
- Se incrementa la vida útil del equipo al evitar su deterioro por contaminación y suciedad.
- Facilita la venta del producto.
- Se evitan las pérdidas y daños materiales por suciedad.

4. Seiketsu (Limpieza y Visualización)

Esta S envuelve ambos significados ya que la higiene es el mantenimiento de la limpieza y del orden, lo cual genera una apariencia de calidad visualmente alta. Se puede aplicar la técnica “Visual Management” ya que es un proceso de mejora continua la cual es utilizada en la producción, seguridad, calidad y servicio al cliente.

Tiene como objetivo crear grupos de personas responsables de realizar visitas de manera periódica a los lugares de trabajo donde se ha implementado el sistema de las 5'S para detectar puntos de mejora y así lograr una implementación realmente exitosa.

Aplicando esta S dentro de la empresa se logra lo siguiente:

- Facilita la seguridad y el desempeño de los trabajadores.
- Evita daños de salud del trabajador y del consumidor.
- Mejora la imagen de la empresa interna y externamente.
- Eleva el nivel de satisfacción y motivación del personal hacia el trabajo.

5. Shitsuke (Compromiso y Disciplina)

Al igual que la 4ta S, Shitsuke no consiste en la implementación de nuevas actividades sino de mantener las anteriores; esto se logrará únicamente si las anteriores se han adoptado como tareas cotidianas de cada individuo y ya forman parte de la manera de trabajar dentro de la empresa es decir se ha adoptado como un hábito. Su aplicación nos garantiza que la seguridad será permanente, la productividad se mejore progresivamente y la calidad de los productos sea excelente. En pocas palabras: todos los beneficios de los primeros cuatro pasos se perderían si no hay un esfuerzo deliberado para sustentar la disciplina del método 5S. Además, la disciplina en Shitsuke ayuda a los individuos y a las empresas cuando abordan futuras iniciativas.

5. RIESGOS, ENFERMEDADES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

5.1 Riesgos

Son los accidentes y enfermedades a las que están expuestos trabajadores en el ejercicio o con motivo de su trabajo. Incluye actos y condiciones inseguras que resultan de fallas generalmente humanas.

El riesgo de trabajo desde un punto de vista técnico implica la interrelación de 3 factores:

- Trabajador/a-Individuo.
- Agente-Definido, sustancia, objeto.
- Medio ambiente-Condición física mecánica.

Para detectar los riesgos es necesario:

- a) Saber qué condiciones o que prácticas son inseguras y en qué grado.

- b) Encontrar que condiciones inseguras hay o que practicas inseguras se cometen.
- c) Investigar y hacer un análisis especial de los accidentes que ocurren.
- d) Corregir condiciones y/o prácticas inseguras.

Principales condiciones de riesgo de trabajo:

- Paredes, techos y pisos inseguros
- Falta de limpieza.
- Tapetes dañados.
- Iluminación insuficiente.
- Temperatura mal controlada.
- Ruido.
- Maquinas mal protegidas.
- Herramientas defectuosas.
- Ausencia de normas de seguridad.

5.2 Accidentes de trabajo

Es toda lesión orgánica o perturbación inmediata o posterior a la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo. La gravedad de los accidentes pueden ser leves o graves (incapacidades) estas pueden ser:

- a) Incapacidad temporal.
- b) Incapacidad permanente parcial.
- c) Incapacidad permanente total.

5.3 Enfermedades de trabajo

Estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga origen o motivo en el trabajo o en el medio en el que el trabajador se ve obligado a prestar su trabajo.

Peligros o agentes que dan origen a una enfermedad de trabajo:

- a) Agentes físicos.
- b) Agentes químicos.
- c) Agentes biológicos.
- d) Agentes psicológicos.

6. HIGIENE EN EL TRABAJO

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos, que protegen la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico, donde son ejecutadas.

Plan de higiene del trabajo:

- Plan organizado (servicio médico parcial o integral).
- Servicios médicos adecuados, botiquín, primeros auxilios.
- Servicios adicionales (como parte de la política sanitaria de la organización para con el empleado y la comunidad).

6.1 Seguridad en el trabajo

Son actividades relacionadas con la continuidad de la producción y moral de los trabajadores. Conjuntos de medidas técnicas educacionales médicas y

psicológicas empleadas para prevenir accidentes, eliminar condiciones inseguras de ambiente, implantar medidas preventivas.

Comisiones mixtas de seguridad e higiene

Son un grupo de personas con conocimientos específicos en la materia para auxiliar al departamento de Recursos Humanos en su cometido de otorgar seguridad al trabajador en el desempeño de sus labores. Se llama mixta porque está integrada por representantes de la organización y de los propios trabajadores. Para investigar las causas de accidentes y enfermedades y proponer medidas para prevenirlos y vigilar que se cumplan. Las comisiones deberán desempeñarse gratuitamente, dentro de las horas de trabajo.

7. PLAN DE PREVENCIÓN PARA INCENDIOS

Se propone un plan de prevención para incendios, para que le ayude a la empresa como estar preparados si sucederá tal hecho, se propone una serie de medidas que puede ayudar a prevenir incendios.

- No sobrecargues los enchufes.
- No fumes en los centros de trabajo. Recuerda que además de estar prohibido, puedes provocar un incendio.
- Algunos equipos de trabajo, tales como los de soldadura, radiales, sopletes, etc. pueden provocar incendios al generar calor, chispas o llamas. Utilízalos con precaución.
- Recuerda, si tu responsable te autoriza a usar un calefactor individual, que nunca sea de resistencia. Son más seguros frente al riesgo de incendio los radiadores de aceite.

- Si detectas cualquier anomalía en las instalaciones eléctricas o de protección contra incendios, comunícalo a tu Responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral del centro.
- No obstaculices los recorridos y salidas de evacuación.
- Identifica los medios de extinción y alarma, y familiarízate con ellos.
- Los equipos de trabajo pueden generar otros riesgos añadidos en función del lugar donde los uses (por ejemplo, la utilización de una radial en un almacén de productos inflamables, puede producir un incendio). Por ello, presta atención al entorno donde los utilices.

Figura5. Clases de fuegos



8. PLAN DE CAPACITACIÓN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS

Se incluye un plan de capacitación para los empleados de Inversiones Valle Nuñez para puedan estar a tanto y que todos tengan la misma información a la hora de un siniestro.

- Que los empleados, conozcan la vías de evacuación y su zona de seguridad
- Que sepan donde se encuentran los extintores y la red de extinción
- Que aprenda el uso y manejo de extintores
- Tener cerca una linterna
- No obstaculizar en ningún momento las salidas de evacuación, así como el acceso a extintores, salidas de emergencia, cuadros eléctricos, pulsadores de alarma, estos equipos deben estar siempre accesibles para su rápida utilización en caso de emergencia
- Se debe considerar que una persona no puede recorrer de 15 metros hasta alcanzar un extintor. Altura media de fijación de 1.5 metros a 1.7 metros.
- En caso de observar alguna anomalía, comunicarlo a los responsables.

Figura 6. Uso correcto del extintor



9. SEÑALIZACIONES

9.1. Señales de advertencia

Figura 7. Señales de advertencia



9.2. Señales de prohibición

Figura 8. Señales de prohibición



9.3. Señales de obligación

Figura 9. Señales de obligación



9.4. Señales de lucha contra incendios

Figura 10. Señales de lucha contra incendios



9.5. Señales de evacuación

Figura 11. Señales de evacuación



10.POLÍTICA DE ACTUALIZACIÓN

El manual de higiene y seguridad industrial, se debe estar actualizando cada año, en el caso de la 5s, se debe de realizar todos los días para que el lugar de trabajo siempre este ordenado y limpio y siempre se debe estar supervisando si los empleados lo están haciendo

CONCLUSIONES

- La higiene y seguridad industrial, permite mejorar las condiciones de trabajo, además de capacitarnos para el mismo y adiestrarnos para evitar dentro de lo posible, las enfermedades y sobre todo los accidentes laborales.
- Un buen uso de este manual le va a servir a la empresa, que no haya mucho ausentismo por accidentes laborales.
- Mantener el área de trabajo limpia y ordenada le va ayudar al trabajador a realizar mejor su trabajo.

Anexo 7. Entrevista

6.2.8. ENTREVISTA



Inversiones Valle Nuñez S de R.L.

ENTREVISTA

Sustentado por:

WENDY ANAHI VALLE RIVERA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.



CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC

ENTREVISTA

Implementación del departamento de Recursos Humanos

Inversiones Valle Nuñez

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer los métodos o estrategias que se utilizan dentro de la empresa para el manejo de sus colaboradores, así mismo, se pretende conocer que opinan sobre la creación de un departamento de Recursos Humanos.

Instrucciones: a continuación, se les presenta una serie de preguntas abiertas, lea y conteste detenidamente a cada una de ellas de acuerdo a su criterio.

Entrevistado: Erick Valle
Cargo: Gerente General
Entrevistador: Wendy Anahi Valle
Fecha: 01/06/21

1. ¿Existe un departamento de Recursos humanos dentro de la empresa?

R// Actualmente no, porque es una microempresa, pero nos gustaría más adelante tener un departamento de Recursos Humanos, ya que sería necesario ya que se tiene dos tiendas y nos gustaría expandirnos a nivel nacional.

2. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de selección y reclutamiento dentro de la empresa?

R// El proceso de selección lo llevamos a cabo por medio de anuncios que se pone en las redes sociales y WhatsApp, donde solicitamos personal y ya teniendo el perfil lo llamamos que se presente y le hacemos una serie de preguntas.

3. ¿Quién es la persona encargada de realizar el reclutamiento y la selección?

R// Se encarga el dueño de la empresa que es el gerente general

4. ¿Qué tipo de contrato utilizan para la contratación del personal?

R// Actualmente, no se tiene ningún tipo de contrato, ya que para la contratación solo se le pide el curriculum vitae con todo sus documentos en regla.

5. ¿Cuándo un empleado ingresa, se le da a conocer su manual de funciones?

R// no, porque no contamos con ningún manual lo que se hace es decirle al nuevo empleado sus funciones verbalmente, lo que tiene que hacer en el taller o en la tienda.

6. ¿La empresa realiza evaluaciones a los empleados?

R// la evaluación que se utiliza es por medio del cumplimiento de una meta diaria, como ser, de cuanto se vende en la tienda o en la reparación de las motos y eso se ve reflejado cada quincena.

7. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de capacitación?

R// No se realiza ningún de proceso de capacitación, solo se le da 2 días de prueba para sí sabe y si no sabe se despide, y si sabe se le contrata y se le explica cuál va a ser su sueldo base y las comisiones.

8. ¿La empresa cuenta con un perfil y descripción de puestos?

R// Actualmente no, pero sería bueno, porque al momento de contratar a alguien se va a saber qué tipo de perfil se anda buscando para la empresa.

9. ¿Ya creado el departamento de Recursos Humanos, considera contratar a un profesional?

R// Seria alguien con experiencia, ya que no tenemos conocimiento, y que pueda dar buenos resultados para la empresa.

10. Qué importancia tendría este departamento para la empresa

R// Sería de gran importancia, porque se llevaría un mejor control tanto para los empleados como para la empresa, ayudara a ver en que está fallando un empleado o lo que ellos necesitan.