

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN

**IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
PRODUCTOS MANZANO CASTILLO - DIPROMAC S. de R.L.**

SUSTENTADO POR:

BELLY MAYLIN NUÑEZ BARAHONA

CUENTA # 309111258

PREVIA INVESTIDURA

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN
EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

DICIEMBRE, 2020

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN
EMPRESARIAL**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

DR. MARLON BREVE

VICERRECTOR ACADÉMICO

ARQ. DINA ELIZABETH VENTURA

SECRETARIO GENERAL

LIC. ROGER MARTINEZ

DIRECTORA ACADÉMICO CEUTEC

LIC. IRIS GONZÁLES

JEFE DE CARRERA

LICDA. FIEDKA RUBIO

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN EJECUTIVO	III
INTRODUCCIÓN	VI
I.CAPÍTULO I. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.Planteamiento de la investigación	9
1.1. Definición del problema.....	9
1.1.1.Enunciado del problema.....	11
1.1.2.Formulación del problema.....	13
1.1.3.Preguntas de investigación	13
1.2. Objetivos de la investigación.....	14
1.2.1.Objetivo general	14
1.2.2.Objetivos Específicos	14
II.CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL	15
2. Marco Contextual	15
2.1.Referencia Institucional	15
2.2.Antecedentes del problema.....	18
2.3.Justificación.....	19
III.CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	21
3. Conceptualización y definiciones	21
3.1La Administración de Recursos Humanos	21
3.2. Análisis de la situación actual relacionado con las variables	34
IV.CAPÍTULO IV. METODOLOGIA	37
4.1 Tipo y Diseño de Investigación	37
4.2 Población y muestra.....	37
4.3 Técnicas e Instrumentos Aplicados.....	38
4.3.1Elaboración del Instrumento.....	38
4.4 Fuentes de Información (primarias y secundarias)	39
V.CAPÍTULO V. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	41
5 Resultados finales.....	41
5.1Resultados de Tablas, Gráficos y Análisis	41
VI.CAPÍTULO VI. ACTIVIDADES DE MEJORA/ APLICABILIDAD	59
6 Actividades de Mejora	59

6.1 Situación actual.....	59
6.2 Solución implementada.....	60
6.3 Sustento teórico de la solución implementada.....	61
6.3 Cronología de trabajo/Cronograma de ejecución.....	63
6.4 Análisis costo-beneficio/Presupuesto.....	64
CAPITULO VII. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	67
CAPITULO VIII. CONCLUSIONES.....	68
CAPITULO IX. RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFIA	71
GLOSARIO	73
ANEXOS	81
Anexo 1: Entrevista para gerente y socios de la empresa DIPROMAC S. de R.L.....	81
Anexo 2: Cuestionario para empleados de la empresa DIPROMAC S. de R.L.....	84

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama DIPROMAC S. de R.L.	17
Ilustración 2 Estructura Administración de Recursos Humanos	22
Ilustración 3 Modelo De Harper Y Lynch (1992).....	33
Ilustración 4 Modelo de Besseyre Des Horts (1990)	34
Ilustración 5 Formula para cálculo de muestra.....	
Ilustración 6 Organigrama actual DIPROMAC S. de R.L.	61
Ilustración 7 Organigrama propuesto para DIPROMAC S. de R.L.	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables	36
Tabla 2 Cronología de trabajo/Cronograma de ejecución	63
Tabla 3 Presupuesto para la implementación del Departamento de Recursos Humanos.....	65

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme dado sabiduría y fortaleza a lo largo de mi carrera, Él es quien ha sido mi ayudador, guiándome de su palabra “Que todo lo puedo en Cristo que me fortalece”. Solo a él le doy toda gloria y honra.

Mi madre, quien ha sido un apoyo incondicional en los momentos más difíciles, sus palabras de aliento y sobre todo sus oraciones han estado levantándome cada día. A mi padre, mis hermanos y mi hija quienes me han motivado a seguir adelante y no detenerme, aunque el camino fuera difícil.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, sobre todo a aquellos que me inspiraron con cada una de sus enseñanzas, los que a través de sus cátedras me demostraron que la edad no es importante, pero sobre todo la valentía y el empeño que uno pueda poner a todo lo que realiza, en este caso al amor, entrega y responsabilidad hacia la bonita labor que realiza el psicólogo.

A las Instituciones que abren sus puertas, ya que esta es nuestra oportunidad de poner en práctica todo lo aprendido a lo largo de la formación académica y son nuestra primera formación después de la Universidad, a aquellos profesionales de la Psicología, que con paciencia nos hacen ver los errores, pero también nos fortalecen con el reconocimiento de nuestras virtudes y capacidades durante este proceso de práctica profesional.

RESUMEN EJECUTIVO

El sector de la micro, pequeña y mediana empresa en Honduras es uno de los sectores que genera mayores aportes a la economía hondureña. Los países desarrollados se caracterizan por impulsar sus propios recursos, generando capacidades locales para lograr un posicionamiento internacional, es decir procurar que sus exportaciones sean mayores que sus importaciones. Caso contrario de los países subdesarrollados como el nuestro, donde se deja de lado impulsar los propios recursos a través del microempresario los cuales crecen en su mayoría sin una asesoría adecuada y una estructura funcional.

El presente trabajo refleja el estudio sobre la implementación del departamento de recursos humanos en la empresa “Distribuidora de Productos Manzano Castillo – DIPROMAC S. de R.L.”, la cual fue fundada desde el seno familiar y con el paso del tiempo ha ido en constante crecimiento, sin embargo, como se menciona en el párrafo anterior este crecimiento no está acompañado de una asesoría adecuada para que funcione de manera óptima y alcance su máximo potencial.

La empresa cuenta con una planilla de 38 colaboradores y 3 socios. Sus operaciones formalmente iniciaron en septiembre del año 1996, fundada por el matrimonio Manzano Castillo, alquilando en sus inicios una casa en la colonia Divanna de Comayagüela, y con el tiempo han ido ampliando hasta tener una sucursal en Choluteca. La naturaleza de su empresa es la venta de productos de la

canasta básica y del hogar, por lo que sus principales clientes es la población de ingreso medio y bajo ya que son productos accesibles para este sector poblacional.

La Empresa DIPROMAC tiene entre sus principales desafíos la reorientación de las funciones del personal y de la misma gerencia sobre los cuales ha recaído todo el rol que compete al departamento de recursos humanos.

El objetivo propuesto de este estudio es la implementación del departamento de recursos humanos, el cual se fundamenta en las necesidades de la empresa reflejadas en la información primaria que consistió en aplicar una encuesta a los empleados y entrevistas al personal directivo de dicha empresa.

Los resultados demuestran que el cien por ciento de los empleados no conoce la existencia de los siguientes manuales: Manual de Reglamento Interno, Manual de reclutamiento y selección de personal, Manual de Inducción, Manual de descripción y perfiles de puesto, Manual de Capacitación de personal, Manual de evaluación del desempeño, y Manual de Higiene y Seguridad, Manual de Remuneración, los cuales son indispensables para la gestión del talento humano. Por otro lado, el 70% de los empleados considera que la comunicación interna de la empresa entre departamentos no es la adecuada, existiendo cierto tipo de rivalidad entre los mismos y falta de comunicación. De manera coincidente tanto el personal operativo como el directivo reflejan la necesidad de la implementación del departamento de recursos humanos.

Tomando en cuenta los hallazgos; se propone la implementación del departamento de recursos humanos, se puede decir que el adecuado desempeño laboral, definido como la variable independiente, dependerá de la implementación adecuada del departamento de recursos humanos lo cual implicará acondicionar la infraestructura adecuada para integrar una nueva persona calificada para esta posición, esto también requiere de una inversión por parte de DIPROMAC, dicha inversión será reflejada en un corto plazo cuando sea reorientada la estructura operativa y sea potenciada la prestación de servicios de la empresa.

El presente estudio refleja la definición propuesta del organigrama, el cronograma de implementación y el presupuesto requerido por la empresa.

INTRODUCCIÓN

El sector micro empresarial en Honduras ha evolucionado con los años, dentro del sector, algunas empresas surgen como pequeños emprendimientos familiares que se van desarrollando como empresas, generalmente este crecimiento se basa en un incremento de servicios prestados o bien de diversificación de productos para su venta, sin embargo, generalmente este desarrollo no viene acompañado de un fortalecimiento a la estructura operativa, las razones pueden ser muchas por ejemplo; falta de conocimiento por parte de los dueños, escaso personal capacitado, entre otras cosas. Esto con el tiempo puede repercutir en el sano crecimiento de la empresa. Uno de los departamentos responsables de velar por el buen funcionamiento de la operación general es el departamento de recursos humanos, siendo este uno de los que la mayor parte de las micros o pequeñas empresas carece.

Con el caso de estudio de la empresa DIPROMAC S. de R.L., la cual surge de un emprendimiento familiar que actualmente se encuentra en pleno crecimiento, se podrá observar como su operación está siendo afectada por la falta de un departamento de recursos humanos. Es por ello, que el presente trabajo trata fundamentalmente de la creación del departamento de recursos humanos dentro de la empresa DIPROMAC S. de R.L. con el fin de que este departamento contribuya a mejorar los procesos de la gestión del talento humano repercutiendo en la mejora de los servicios que presta la empresa.

El presente informe se divide en seis capítulos descritos a continuación:

Capítulo I. Expone el planteamiento de la investigación, definición y enunciado del problema, preguntas de investigación, objetivos generales y específicos, así como el propósito general de la investigación y los resultados esperados.

Capítulo II. Describe las generalidades de la empresa, como ser historia, misión, visión, valores organigrama, así como la descripción del departamento de RRHH, los antecedentes y justificación del problema.

Capítulo III. Detalla el marco teórico, conceptualizaciones y definiciones, se destaca la importancia de implementar el departamento de recursos humanos en una empresa, los procesos a seguir hasta lograr los beneficios obtenidos a través de su ejecución efectiva y eficaz.

Capítulo IV. Describe la metodología utilizada en la investigación, el tipo de la misma, la población y muestra, las técnicas o instrumentos utilizados, así como las fuentes de información.

Capítulo V. Lista los resultados generados por los instrumentos aplicados para la captura de información para comprobar la hipótesis de la investigación.

Capítulo VI. Detalla las actividades de mejora, como estaba la empresa al momento de empezar la investigación, cuáles fueron las soluciones aplicadas y cuales las recomendadas.

Capítulo VII. Documenta el detalle del trabajo desarrollado.

Capítulo VII. Expone las conclusiones y recomendaciones que surgen de los resultados obtenidos, así como la aplicabilidad de una propuesta relacionada con la investigación (plan de acción).

I. CAPÍTULO I. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

Implementación del Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Distribuidora de Productos Manzano Castillo - DIPROMAC S. de R.L., en Tegucigalpa, Honduras.

1. Planteamiento de la investigación

1.1. Definición del problema

A lo largo del tiempo se ha subestimado la importancia del recurso humano dentro de las organizaciones restando la importancia que brinda contar con un departamento de recursos humanos. En la actualidad las organizaciones están tomando conciencia e invirtiendo en la formación y fortalecimiento de sus unidades o departamentos de recursos humanos, considerando que al contar con colaboradores motivados y capacitados cumplirán con los objetivos organizacionales de manera eficiente.

Los resultados de una empresa están estrechamente relacionados con la gestión del talento humano, para ello es imprescindible contar con un departamento de recursos humanos que ayude a la empresa a gestionar de mejor manera el personal centrándose en potenciar sus capacidades de acuerdo con los roles y necesidades de la empresa desde el nivel gerencial, hasta los niveles supervisión y operación.

La realidad actual de las empresas en un mundo globalizado posiciona al capital humano como parte de las ventajas competitivas en casi cualquier industria. La falta de un departamento de Recursos Humanos que permita tener claridad de una empresa en cuanto a su estructura operativa, sus capacidades del recurso humano, y todo lo que implica la gestión del talento, pueden afectar en los siguientes aspectos:

- La gerencia de la empresa se ve absorbida por temas de gestión del capital humano, dejando un vacío en su rol estratégico empresarial.
- Fuga de personal clave, dado que no se cuenta con políticas y procesos que incentiven o potencien las habilidades del personal con mejores resultados.
- Procesos de contratación fallidos al no contar con perfiles definidos por cada área de la empresa.
- Riesgo en la administración de sueldos, beneficios y prestadores al no tener personas responsables de este proceso.
- Falta de procesos relacionados con los trabajadores y la distribución equitativa de las responsabilidades de acuerdo con los roles.

La Gestión Humana se define como; “Una fase de la administración que se ocupa de la utilización de la energía humana, intelectual y física para lograr los propósitos de una empresa organizada, donde se permite llevar a cabo los procesos de vinculación, desarrollo, integración y motivación de las personas de una organización” (*Benjumea, 2008*).

La empresa DIPROMAC S. de R.L. cuenta con la oportunidad para constituir una estructura organizativa formada por personas con una filosofía común, caracterizada por la eficacia y la satisfacción laboral; de lo que se deduce que los recursos humanos son tan importantes para la organización que no pueden separarse de la función directiva general.

1.1.1. Enunciado del problema

En Honduras, el sector de la micro, pequeña y mediana empresa genera más del 70% de empleos (*Presidencia HO, 2020*). Siendo este uno de los rubros más importantes para el país, se deja ver una falta de apoyo para fortalecer sus capacidades a nivel de sus estructuras internas que les permita consolidarse como empresas. Los desafíos que enfrentan son muchos, entre ellos se encuentran los siguientes:

- Consolidación de la empresa sin contar con la asesoría adecuada para estructurar cada una de sus áreas.
- Falta de recurso humano capacitado a lo interno en aspectos administrativos.
- No cuenta con las estructuras formales para el manejo del personal y el clima laboral.
- Alta rotación de personal, entre otros.

Las empresas hondureñas que nacen como micro empresas por lo general su enfoque está orientado a mantener el negocio en niveles financieros que permita su permanencia en el mercado tratando de pasar un poco más allá de su punto de equilibrio. Sin embargo, esa estabilidad financiera no se traduce en

una adecuada estructura empresarial que permita crecer o expandirse a otros mercados o zonas geográficas.

Definir la estructura interna de una empresa inicia por la gestión adecuada del talento humano *“La combinación de las características o cualidades de una persona que implican una serie de conocimientos y compromisos se identifican con la definición del talento humano” (Puchades, 2019).*

La empresa DIPROMAC S. de R.L., ha logrado operar durante todo este tiempo focalizando sus esfuerzos a sus procesos principales de negocio, sin embargo no se cuenta con una estructura organizacional formal, procesos y funciones establecidas para el buen manejo del personal, por tanto se considera que la creación de un departamento de recursos humanos brindara a la empresa la guía y control que se requiere para solventar los problemas que se presentan en la actualidad y estar preparada para un futuro a medida que la empresa continúe creciendo.

Actualmente la empresa DIPROMAC S. de R.L. está enfrentando algunos desafíos estrechamente relacionados a su falta de estructura formal para la gestión del personal, se resalta entre ellos una inversión de tiempo importante por parte de la gerencia en la gestión del personal que no le permite desarrollar análisis constantes del mercado y la innovación que requiere cualquier empresa para seguir creciendo.

1.1.2. Formulación del problema

DIPROMAC S. de R.L. debido al número de empleados, el tamaño de sus operaciones y los planes de crecimiento ¿Requiere estructurar un Departamento de Recursos Humanos para mejorar el clima laboral y focalizar personas claves en el crecimiento de la empresa?

1.1.3. Preguntas de investigación

- a. ¿Cuáles son los problemas presentados en las operaciones y recurso humano de DIPROMAC y la necesidad de implementar un departamento de RRHH?
- b. ¿Qué factores obstaculizan el buen desempeño de los colaboradores de la empresa DIPROMAC?
- c. ¿Cuáles son las principales causas de falta de motivación y compromiso de los colaboradores de DIPROMAC?
- d. ¿Cuáles son los objetivos empresariales de DIPROMAC y la influencia de un departamento de RRHH en los mismos?
- e. ¿Cuáles son los manuales y procedimientos que requiere la empresa DIPROMAC para mejorar la gestión del talento humano?
- f. ¿Qué procesos son necesarios para mejorar la estructura operativa de la empresa?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Implementar el Departamento de Recursos Humanos en la empresa DIPROMAC S. de R.L. en la ciudad de Tegucigalpa según las mejores prácticas y las necesidades actuales de la empresa.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Brindar las pautas a seguir para la creación del departamento de recursos humanos altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la empresa.
- Proponer una estructura organizacional que facilite la distribución de roles, manejo de asignaciones a cada colaborador destacando la responsabilidad que conlleva tener un desempeño de calidad.
- Contribuir a la mejora de la gestión del talento humano y la estructura operativa de la empresa mediante la realización de los siguientes manuales: Manual de Reglamento Interno, Manual de descripción y perfiles de puesto, Manual de Remuneración, Manual de reclutamiento y selección de personal, Manual de Inducción, Manual de Capacitación y Manual de Higiene y Seguridad.
- Establecer las pautas para que DIPROMAC S. de R.L. pueda proveer un ambiente organizacional de desarrollo y satisfacción del recurso humano, de forma tal que les permita a los empleados progresar con base al mérito, aptitudes y habilidades.

II. CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2. Marco Contextual

2.1. Referencia Institucional

Las MIPYMES son de las principales fuentes de ingreso en la economía hondureña convirtiéndolas en esenciales para la economía. Dentro de las MIPYMES encontramos diversas distribuidoras y bodegas que suplen a la población con productos de consumo masivo a precios accesibles.

Los clientes principales de este rubro tienden a ser dueños de mercaditos y pulperías que abastecen en barrios y colonias.

Muchas empresas familiares tienden a ser informales, o carecer de procesos y asesoría profesional, limitando su crecimiento y operaciones, en muchas ocasiones las contrataciones no se realizan en base a competencias o capacidades al contrario se contrata por amistad o lazo sanguíneo, al mismo tiempo en ese tipo de negocio normalmente los procesos y políticas no se respetan.

2.1.1. Generalidades de la empresa

DIPROMAC S. de R.L. es una MIPYME que actualmente cuenta con una planilla de 38 colaboradores y 3 socios. Sus operaciones formalmente iniciaron en septiembre del año 1996, fundada por el matrimonio Manzano Castillo, alquilando en sus inicios una casa en la colonia Divanna de Comayagüela.

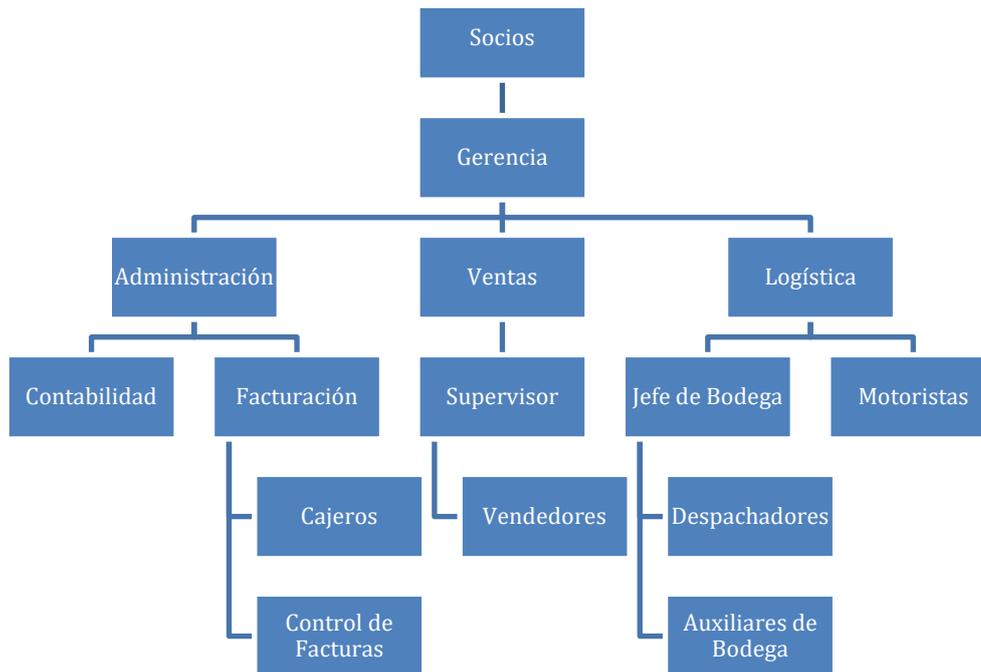
Es un negocio familiar que creció con los años hasta convertirse en una empresa bastante reconocida en el rubro. El mercado se orienta a suplir las necesidades de la canasta básica, sus principales productos de venta son el aceite de Palma (Oleina) y los insumos generales de la canasta básica, siendo sus principales clientes los dueños de mercaditos y pulperías de la capital.

Luego de varios años tuvieron la oportunidad de adquirir su propio local, y es así como hoy cuentan con su centro de distribución ubicado en la colonia el Country, calle El Olvido, atrás de la Fosforera Hondureña.

En el año 2013, se le dio un giro a la empresa con la llegada de un nuevo socio, se implementó la distribución a los mercados capitalinos siendo los principales clientes bodegas y puestos de canasteo dentro del Mercado Zonal Belén, hoy en día el negocio ha tenido un buen crecimiento y cuenta con su sala de ventas y la logística para la distribución a nivel del casco urbano.

El siguiente organigrama muestra la estructura organizativa actual dentro de la empresa:

Ilustración 1 Organigrama DIPROMAC S. de R.L.



Fuente: Proporcionado por la empresa DIPROMAC S. de R.L.

La empresa no cuenta con una misión y visión establecida, y muchas de las personas en el nivel operativo son multifuncionales, según las necesidades del día pueden pasar a realizar otras funciones. Con la implementación del departamento de RRHH se modificará el organigrama para reducirlo a máximo tres niveles siendo este el más apropiado para DIPROMAC S. de R.L.

2.1.2. Descripción del departamento

Actualmente las responsabilidades diarias de lo que se conocería como un departamento de Recursos Humanos recaen sobre la gerencia y algunos otros colaboradores debido a que no existe la unidad formal y los procesos para el manejo del personal dentro de la empresa.

2.2. Antecedentes del problema

El término "MIPYMES" involucra a tres diferentes tipos de empresa: micro, pequeña y mediana. En el caso de DIPROMAC S. de R.L. en lo que respecta a los procesos de manejo del capital humano se ha desarrollado sin establecer formalmente una unidad que se encargue de ejecutar las labores relacionadas al manejo de personal, actualmente existe una falta de claridad en cada puesto de trabajo adicional a que no se cuenta con asignaciones específicas para cada colaborador de acuerdo con sus competencias, es por esto que se evidencia la necesidad de implementar el departamento de recursos humanos ya que puede sumar un valor significativo a la empresa ayudándole a gestionar adecuadamente su activo más importante, su personal.

Existen muchas teorías sobre lo importante de la gestión del talento humano a través de un departamento de Recursos humanos, uno a resaltar es: *“La gestión del talento humano ha sido uno de los campos empresariales que mayores cambios ha tenido durante los últimos años, de ser una oficina de trámites para desarrollar procedimientos de administración de personal, paso a convertirse en un área fundamental en las empresas para cumplir con sus objetivos organizaciones a favor de la construcción o ventaja competitiva”* (Berr, 1997). En todo el mundo este es uno de los elementos de continuo aprendizaje y reforma, debido a que la falta de claridad estructural de una empresa le limita su crecimiento que a su vez se traduce en pérdidas de ingresos.

Por otro lado, la dificultad para atender las necesidades de entrenamiento y ubicación del personal dentro de la empresa disminuye la posibilidad de alcanzar

la misión para lo cual fue creada y las opciones de innovación para expandir su mercado. Según el Estudio global de tendencias de capital humano de *Deloitte 2019*, en el cual participaron más de 9.400 líderes empresariales de todo el mundo, el aprendizaje del personal de las empresas es la tendencia más relevante.

2.3. Justificación

El presente trabajo se enfoca en desarrollar un análisis de la estructura de la empresa DIPROMAC S. de R.L. con el fin de apoyarle en las mejoras del manejo de su personal. La empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos, actualmente maneja el personal desde la gerencia por lo que está ocasionando limitaciones a nivel de decisiones estratégicas debido a la rotación de personal y la falta de claridad en los procesos que también están repercutiendo en riesgos de estabilidad financiera que en el largo plazo puede agravarse.

El análisis y el fundamento de la importancia de crear un departamento de recursos humanos se orienta a llevar a un reconocimiento por parte de la empresa sobre la importancia en la organización del componente humano, como un ser cargado de expectativas, aspiraciones, ideas; y no verlo solo como un componente productivo, sino como un gran poseedor de habilidades, talento y capacidad.

Para la Empresa DIPROMAC S. de R.L. se espera que contar con el área de talento humano contribuirá en la obtención de beneficios en términos de

crecimiento, porque le permitirá alcanzar mayores niveles de productividad y competitividad por medio de la mejora del clima laboral y la concentración de la gerencia en las decisiones estratégicas del negocio.

La creación del departamento de Recursos humanos precisa el rol del jefe o gerente de este departamento que conlleva a movimientos estratégicos dentro de la organización (Escuela de Negocios de la Universidad del Norte, 2013). Con un líder de la unidad se puede enfocar en:

- El sistema de gestión de evaluación de desempeño para incidir en el desarrollo de una empresa más competitiva por medio del fortalecimiento de los equipos de trabajo;
- Desarrollar una filosofía y estrategias de compensación razonables,
- Mejorar los perfiles de puestos y trabajar en los planes de capacitación.
- Identificar puestos claves que necesitan ser documentadas sus funciones para eliminar la pérdida de conocimiento de los procesos por la fuga de cerebros.

III. CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3. Conceptualización y definiciones

3.1 La Administración de Recursos Humanos

Se dice que la “Administración de Recursos Humanos consiste en la organización, desarrollo, planeación y coordinación de estrategias para promover el desempeño eficiente del personal, considerando a la organización un medio que permite a los trabajadores lograr sus objetivos individuales, relacionados directa o indirectamente con el trabajo” (Mendoza, 2020).

Planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar son técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, y al mismo tiempo la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, y por esta razón “los objetivos de la administración de recursos humanos derivan de los objetivos de la organización” (Sampieri, 2014).

La administración de recursos humanos busca organizar y maximizar el desempeño y productividad de los empleados. (Administración de recursos humanos, 2020). Algunas de las funciones que desempeñan son:

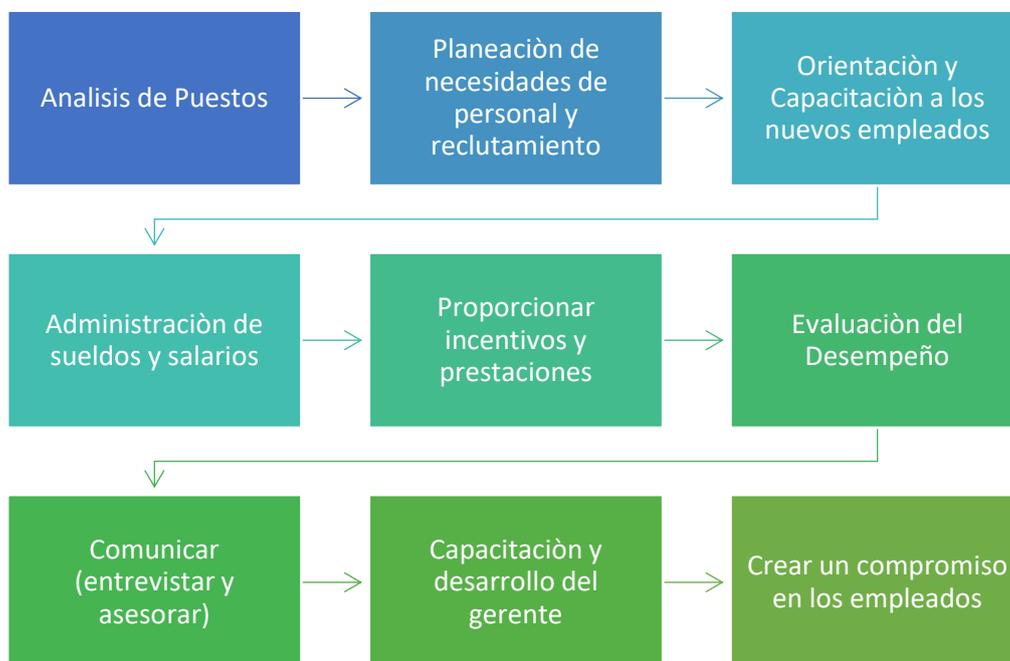
- *Relaciones internas*: Creación de un buen clima laboral.
- *Servicio al personal*: la motivación mediante la propuesta de incentivos y capacitaciones.
- *Administración de salarios*: el pago de las remuneraciones,

- *Empleo*: la disminución de la rotación de personal y la contratación, reclutamiento y despido de empleados.

Hace dos o tres décadas atrás se definiría los recursos humanos como aquella que proporcionaba la fuerza laboral de una empresa. Actualmente, esa definición ha evolucionado ahora se considera a los recursos humanos como el estudio que ayuda a las organizaciones a obtener, desarrollar, mantener y conservar el número y el tipo adecuado de colaboradores.

La administración de recursos humanos lleva a cabo la siguiente lógica de procesos:

Ilustración 2 Estructura Administración de Recursos Humanos



Fuente: [mheducation.es/Guia en el àrea de Recursos Humanos](http://mheducation.es/Guia%20en%20el%20%C3%A1rea%20de%20Recursos%20Humanos) .

3.1.1. Los Procesos de Recursos Humanos

El área de recursos humanos es uno de los departamentos claves para toda empresa, su tamaño varía de acuerdo con su naturaleza. Sin embargo, es importante que siempre exista personal calificado que lleve a cabo los siguientes procesos propios de ese departamento:

- Planificación de recursos humanos, el cual incluye: El reclutamiento, selección, contratación, inducción, entrenamiento, evaluación, procesos para la promoción y despido.
- Definir procesos de remuneración de los empleados y la administración de beneficios.
- La gestión del rendimiento.
- Relaciones netamente laborales.

Cada uno de estos procesos es básico para el desarrollo del departamento de recursos humanos por lo que funcionan de manera coordinada entre ellos. Por tal razón, el diseño claro y congruente de cada uno de estos procesos comienza desde la planificación del área. A continuación, la parte conceptual de cada uno de estos procesos:

- **Planificación de recursos humanos:** Se considera la planificación de recursos humanos como el proceso de previsión de personas. También, involucra los procesos de Evaluación, Promoción y Despido (CEPYME, 2020).
- **Reclutamiento:** Tiene como objetivo atraer a los solicitantes que coinciden con un determinado criterio de trabajo (CEPYME, 2020).

- **Selección:** Es el siguiente nivel de filtración. Tiene como objetivo de obtener los candidatos finales, que son la combinación más apropiada en términos de calificaciones, experiencia y potencial para un determinado trabajo (CEPYME, 2020).
- **Contratación:** Consiste en desarrollar un proceso para decidir sobre el candidato final que consigue el trabajo (CEPYME, 2020).
- **Entrenamiento y desarrollo:** Procesos que operan en un empleado para mejorar sus habilidades y capacidades (CEPYME, 2020).
- **Administración de Beneficios y Remuneración del Empleado:** El proceso involucra la determinación de salarios y sueldos, incentivos, suplementos, beneficios, etc. El dinero es uno de los principales motivadores en cualquier trabajo y, por lo tanto, lo importante de este proceso. Los empleados buscan aumentos, mejores salarios y bonificaciones (CEPYME, 2020).
- **Gestión del rendimiento:** Está destinado a ayudar a la organización a capacitar, motivar y recompensar a los trabajadores. También está destinado a garantizar que los objetivos de la organización se cumplan con eficacia. El proceso no solo incluye a los empleados, sino que también puede ser para un departamento, producto, servicio o proceso del cliente; todo para mejorar o agregar valor a los mismos. Hoy en día existe un sistema automatizado de gestión del rendimiento (*Performance Management System o PMS*) que opera toda la información para ayudar a los gerentes a evaluar el desempeño de los empleados y evaluarlos de acuerdo con sus necesidades de capacitación y desarrollo (CEPYME, 2020).

- **Relaciones con los empleados:** La retención de empleados es importante para las organizaciones, especialmente en las industrias que son muy competitivas por naturaleza. Aunque existen innumerables factores que motivan a una persona a adherirse o abandonar una organización. Las relaciones laborales incluyen “Derecho laboral y relaciones”, “Ambiente de trabajo”, “Seguridad y salud de empleados”, “Gestión de conflictos entre empleados”, “Gestión de conflictos entre empleados y empresa”, “Calidad de vida laboral”, “Compensación de trabajadores”, “Programas de bienestar y asistencia para empleados”, “Asesoramiento sobre estrés laboral” (CEPYME, 2020).

3.1.2. El Liderazgo desarrollado desde la gestión estratégica del recurso humano

Uno de los principales objetivos estratégicos sobre el cual debe trabajar en la actualidad el departamento de recursos humanos de cualquier empresa, es la incidencia que tiene en el liderazgo como variable fundamental en la planificación y dirección de la estrategia (Fundación Iberoamericana, 2016).

Cuando los gerentes de las empresas piensan en un cambio en el área de Recursos Humanos que va a beneficiarlos, deben de tomar en cuenta lo importante que es la planeación del recurso humano; es decir, que logren contar con el número y tipo correcto de individuos para satisfacer las necesidades de la organización. Sin las personas apropiadas en los puestos adecuados y en el tiempo correcto, cualquiera de los vitales procesos administrativos puede

volverse tan ineficiente como para amenazar la existencia de la organización.
(Sampieri, 2014)

La realidad económica mundial nueva caracterizada por la globalización y la competencia hace que las demandas sobre las empresas se vuelvan cada vez más exigentes. Estas presiones han provocado un cambio de 180 grados en la concepción del estilo de administración; del estilo clásico del gerente, basado en la autoridad, se pasa al liderazgo. De ahí nace la importancia del recurso humano en la selección y formación de personal que busque permanentemente la excelencia y el liderazgo, tanto personal como a nivel empresarial.

3.1.3. Desempeño Laboral

En la actualidad, son cada vez más numerosas las razones por las que el trabajo en equipo se ha constituido en una de las fuentes que genera más valor agregado a una organización, esto está ligado al desempeño laboral. Las mejoras en la productividad y competitividad empresarial, en gran medida responden a la participación y aporte del talento humano, basado en la ideología de conjunto en donde se comparten habilidades y conocimientos (Administración de recursos humanos, 2020).

De estos conceptos parte la importancia del rol que tiene la coordinación del recurso humano el cual fomenta una cultura de trabajo en equipo a todo nivel al interior de la empresa motivando el buen desempeño laboral.

Para consolidar el buen desempeño laboral, el área de recursos humanos le corresponderá desarrollar programas, charlas, capacitaciones y dinámicas grupales, las cuales en su conjunto permitirán conseguir un recurso humano que más allá de entender teóricamente su funcionamiento, se identifique plenamente y lo viva a diario en cada una de las actividades y funciones empresariales que ejecute. Aunado a esto, es el seguimiento que deberá dar a los empleados.

3.1.4. Planificación de Recursos Humanos

La planificación de los recursos humanos forma parte de la planeación estratégica de la empresa y es importante destacar su papel clave dentro de cada uno de los procesos desarrollados sea cual sea su naturaleza.

Es importante considerar el recurso humano, no como el costo que hay que reducir para incrementar productividad de trabajo, sino como inversión de capital humano que hace la persona propietaria del mismo.

La empresa contemporánea, ante las amenazas y oportunidades que ofrecen los ambientes revolucionarios de innovación y globalización, debe poner especial atención a 4 aspectos importantes que necesitan estar dentro de la vigilancia de la alta dirección de empresas, incluidos los responsables de recursos humanos (*Global Business Services IBM, 2008*) (Fundación Iberoamericana, 2016):

- El desarrollo de una plantilla flexible: la organización debe poseer gran capacidad de respuesta, prever las competencias que se necesitan a futuro, identificar expertos e implementar el trabajo en red.

- Déficit de liderazgo: la globalización y la innovación exigen competencias nuevas con respecto al liderazgo. Se necesitan líderes que puedan dar pautas y directrices a empleados de distintas generaciones y con veles de experiencia y cultura diferentes.
- Crecimiento derivado del análisis de la población activa: debe existir un diálogo continuo entre la gestión del recurso humano y las distintas unidades de negocio, con el objetivo de entender las inversiones estratégicas necesarias con respecto al capital humano y los programas de transformación.

3.1.5. Proceso integrador y sistémico de la planificación de recursos humanos

En el área de recursos humanos es importante integrar cada uno de los procesos de forma conjunta, por lo que las empresas para cumplir con sus objetivos deben tratar a las personas como recursos organizacionales o como socias de la empresa. Las personas, por ser tratadas como recursos productivos de las empresas se denominan recursos humanos, y como tales, deben ser administrados, lo cual implica una planeación, una organización, una dirección y un control de sus actividades. De ahí surge la necesidad de administrar los recursos humanos para obtener de éstos el máximo rendimiento posible (Administración de recursos humanos, 2020).

Se debe tener en consideración, que las personas se constituyen en el activo más importante de la organización, por lo que es prioridad invertir en ellas para conseguir incrementar la productividad constante en el desarrollo de sus

actividades. Por consiguiente, la gestión estratégica del recurso humano debe fundamentarse en una planificación ordenada de dicho recurso.

3.1.6. Tecnología para el diagnóstico, proyección y control del recurso humano

La tecnología para el diagnóstico, proyección y control del recurso humano está fundamentada en la necesidad de articular los sistemas manuales de trabajo a las nuevas tecnologías de información y comunicación que van surgiendo, eso lleva al concepto de “Arquitectura Organizaciones” entendida como un conjunto de relaciones, tanto internas como externas que la empresa construye (Santos, 2010).

Esta vinculación con los sistemas computarizados garantiza eficiencia en las empresas y control de respaldo frente a posibles auditorias. De igual forma a nivel gerencial puede mantener un seguimiento del talento humano.

Un programa formal de orientación debe proporcionar al nuevo empleado la comprensión de la forma en que el desempeño en su puesto contribuye al éxito de la organización, y la forma en que los productos o servicios de la organización contribuyen a la sociedad. (Sampieri, 2014)

3.1.7. La gestión del recurso humano desde la perspectiva estratégica

Se entiende que debe basarse en comprender las acciones y decisiones que determinan los directivos en la parte organizacional que viene a tener impacto en los subordinados, teniendo como objetivo principal su crecimiento personal y

profesional, durante cada uno de los procesos en los que se basa el departamento de recursos humanos, refiriéndose así a la planeación, implementación y manejo correcto de las estrategias organizacionales tomando en cuenta el ambiente que se maneja en el entorno.

En consecuencia, el sistema de Generación de recursos humanos va más allá de la suma de partes o procesos clave dentro de la organización, es una oportunidad nueva para que surja la unión de todas las fuerzas que sostienen este departamento (auditoría empresarial, 2018).

3.1.8. Rasgos y tendencias de la gestión del talento humano actual

En la mayoría de las empresas la parte más importante es el talento humano, debido a que a través de este se desarrolla la ejecución y aplicación de las estrategias de negocio, por ende, el personal encargado en esta área se ha visto en la necesidad de mejorar e ir evolucionando constantemente en su visión dentro de la empresa ya que surge la necesidad de identificar, atraer y seleccionar el mejor talento dentro de la organización.

Por esta razón se debe incentivar a que el desempeño de los colaboradores incluya actividades estratégicas en la empresa alcanzando un equilibrio de desarrollo profesional y desarrollo personal con un enfoque humanista.

A continuación, se presenta 4 tendencias en la gestión de talento humano que los expertos han logrado destacar en las empresas con mayor liderazgo a nivel global:

- **Apoyar al crecimiento y desarrollo individual de los empleados:**

“Un empleado que siente que la empresa en la cual labora se preocupa por verle crecer, por mantenerlo actualizado y ofrecerle entrenamiento y capacitación continua será un empleado comprometido con los objetivos de la organización al saber que él también tendrá oportunidades de desarrollo profesional dentro de la misma” (Perez O. , 2015, pág. 35).

- **Crear una cultura organizacional que aliente el compromiso**

“Otro de los factores importantes para lograr el compromiso de cada empleado con la empresa, es que conozcan y se identifiquen con la misión, visión y valores de la organización para que de esta manera puedan comprender cómo la labor que desempeñan tiene importancia para el logro de los objetivos empresariales”. (Perez O. , 2015, pág. 42)

- **Implementación de esquemas de compensaciones alternativos**

“Las políticas de compensaciones e incentivos para los empleados han evolucionado de ser una pieza de la administración del recurso humano a un plan estratégico diferenciado para la atracción y retención de talento clave”. (Perez O. , 2015, pág. 47).

- **Dar al empleado un mayor nivel de autonomía**

“La idea de motivar a los empleados a participar de manera activa en la empresa se conoce como “empowerment” o “empoderamiento”. Esto significa brindar al colaborador más libertad para tomar decisiones en el desempeño de su puesto (Perez O. , 2015, pág. 48)

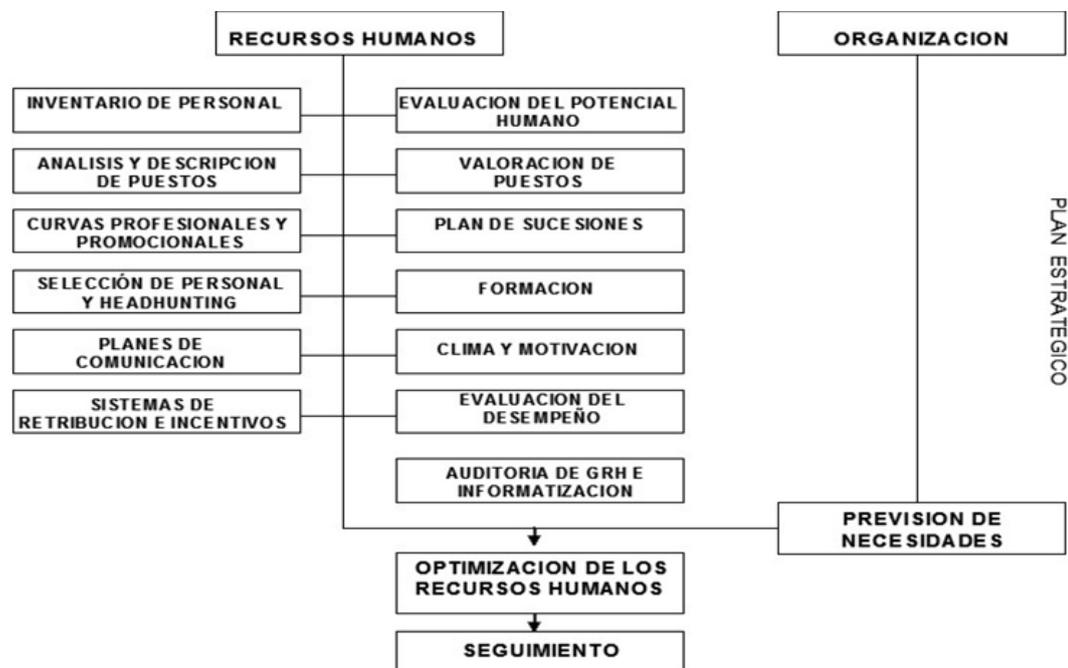
3.1.9. Necesidad de un modelo funcional de gestión del recurso humano

Los cambios constantes en los modelos empresariales y la digitalización de procesos que buscan maximizar la eficiencia conducen a buscar modelos funcionales para la buena gestión de los recursos humanos. Por lo que siendo esta estructura una parte transversal en las empresas es importante analizar algunos modelos de referencia para identificar el que mejor se adapta a la empresa en cuestión:

- ***Modelo De Harper Y Lynch (1992)***

“Este modelo tiene carácter descriptivo pues sólo muestra las actividades relacionadas con el departamento de Recursos Humanos para lograr su optimización, pero no en su dinámica y operación. Un aspecto para destacar es la importancia que le concede a la auditoría como mecanismo de control del sistema”. (Harper y Lynch, 1992).

Ilustración 3 Modelo De Harper y Lynch (1992)

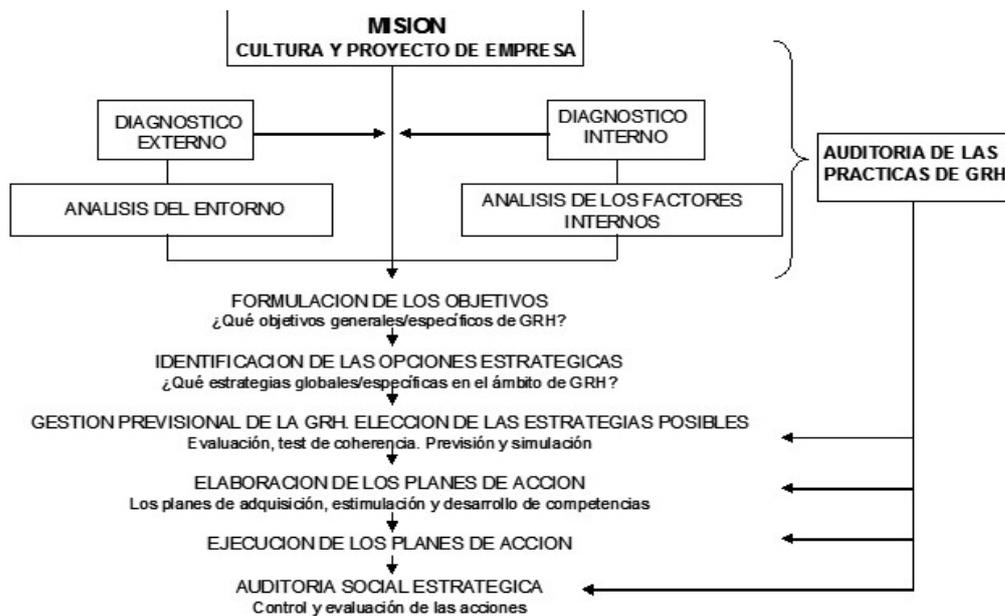


Fuente: Libro, La Gestión de Recursos Humanos Estrategia Empresarial (Harper y Lynch, 1992).

- **Modelo de Besseyre Des Horts (1990)**

“Plantea un modelo de gestión estratégica de los recursos humanos al mostrar un procedimiento general donde la función de recursos humanos es la que asegura la gestión de las competencias de la empresa (saber, saber hacer, saber estar de los individuos que la integran) al desarrollar prácticas para adquirirlas, estimularlas y por supuesto desarrollarlas, constituyendo éstas las misiones del sistema” (GRH, 2020).

Ilustración 4 Modelo de Besseyre Des Horts (1990)



Fuente: Tomado del Artículo "La gestión de Recurso Humanos" (GRH, 2020).

Cada uno de estos modelos supone una estructura diferenciada de acuerdo a las necesidades de la empresa. Particularmente el modelo Harper y Lynch presenta una alternativa simple para adaptarla a empresas de primer nivel donde su composición del talento humano no es tan grande.

Previo a la definición del modelo a utilizar es importante hacer un análisis profundo de la visión de la empresa para reorientar los esfuerzos y el capital humano hacia esa dirección.

3.2. Análisis de la situación actual relacionado con las variables

La Empresa DIPROMAC S. de R.L. tiene entre sus principales desafíos la reorientación de las funciones del personal y de la misma gerencia sobre los

cuales ha recaído todo el rol que compete al departamento de recursos humanos.

Con base en este contexto se ha definido dos variables de las cuales se pretende describir o explicar el objeto de estudio, ya que la variable dependiente tiene una relación directa con la variable independiente quien al sufrir modificaciones altera el resultado de la variable dependiente.

- ***Variable Dependiente:* Desempeño Laboral**
- ***Variable Independiente:* Creación del Departamento de Recursos Humanos**

Se dice entonces que, el *Desempeño Laboral* que implica en las rotaciones, asignaciones multifuncionales y ausentismos laboral de la Empresa DIPROMAC, depende de la creación del departamento de recursos humanos. A continuación, se presenta en términos concretos la operacionalización de las variables utilizadas:

Tabla 1 de Variables

Variab les	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Independiente Creación del Departamento de Recursos Humanos	Es el departamento de Recursos Humanos el que impulsa la gestión adecuado del capital humano de la empresa, por ende, de ellos depende la buena funcionalidad del mismo.	Procesos de Empleo. Desarrollo de Personal. Proceso de Compensación. Proceso de seguridad social. Proceso de relaciones con los trabajadores.	Planeación. Gestión del Recurso Humano. Supervisión. Mejora Continua.
Dependiente Desempeño Laboral	Es el desempeño que tiene el talento humano en la empresa, el cual permitirá llevar a cabo el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa.	Talento Humano Evaluación de Desempeño. Definición de roles.	Reclutamiento. Cualidades. Desempeño. Capacitación. Rendimientos. Efectividad.

Fuente: Elaboración propia

IV. CAPÍTULO IV. METODOLOGIA

4.1 Tipo y Diseño de Investigación

La Presente investigación está definida como “Investigación Cualitativa” de acuerdo con su definición:

(Sampieri, 2014) El enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acostar” la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”).

En la presente investigación, se espera llevar un proceso dirigido hacia la toma de decisiones en cuanto a la implementación de un Departamento de Recursos Humanos en la Empresa DIPROMAC S. de R.L., esta decisión estará sustentada en la indagación sobre esta necesidad y la correlación existente entre el Desempeño Laboral versus la creación del departamento de RRHH. En este caso no se plantean hipótesis, ya que a partir de preguntas abiertas se construirá las interpretaciones y conclusiones sobre las variables estudiadas.

4.2 Población y muestra

En esta sección se inicia por definir la población de estudio que para este estudio serán 2:

- A nivel de Estructura Gerencia de la Empresa, que indicará la anuencia de diseñar y crear un departamento de recursos humanos, ya que en este caso se requiere que exista esa disposición para garantizar la sostenibilidad.

- A nivel del Personal de la Empresa, este segmento mostrará los elementos que impactan en el desempeño laboral de los empleados, si está ligado o no a la necesidad de un departamento de recursos humanos.

4.3 Técnicas e Instrumentos Aplicados

4.3.1 Elaboración del Instrumento

El número de instrumentos aplicados fueron 2. Uno para gerencia y otro para los empleados. Para el personal a nivel gerencial, directivo se considera la *entrevista* como el instrumento más adecuado, ya que permitirá también analizar elementos de percepción y actitud frente a la creación del departamento de recursos humanos. Este consta de 9 preguntas abiertas semiestructuradas, (ver Anexo 1: Entrevista para gerente y socios de la empresa DIPROMAC S. de R.L. pag. 81). Para el segundo segmento población, que son los empleados se considera el Cuestionario con un total de 15 preguntas abiertas y cerradas (ver Anexo 2: Cuestionario para empleados de la empresa DIPROMAC S. de R.L. pag. 84).

Entrevistas

El procedimiento aplicado para la recolección de información fue el siguiente:

- Paso 1. Se realizó la aplicación de los instrumentos:
 - Entrevista a personal gerencial de la empresa, con el propósito de determinar el punto de partida e identificar los parámetros para la

construcción de la propuesta. Lo que permitió dar el cumplimiento al objetivo general.

- Aplicación una encuesta a los empleados de la empresa para determinar los vacíos dentro del proceso de la administración del recurso humano, insumos importantes para el desarrollo de la propuesta.
- Paso 2. Se inicia la construcción de los Manual de reglamento interno, Manual de selección y reclutamiento de personal, Manual de inducción, Manual de descriptores de puesto, Manual de capacitación de personal, Manual de evaluación del desempeño, Manual de higiene y seguridad y Manual de remuneración.
- Paso 3. Entrega a la empresa de los procesos desarrollados y los manuales que serán parte del departamento de recursos humanos.

4.4 Fuentes de Información (primarias y secundarias)

Las fuentes de información para el presente estudio fueron de fuentes primarias y secundarias. Como fuentes primarias se destaca principalmente la información compartida por la gerencia y empleados de la empresa, lo cual se llevó a cabo a través de visitas, llamadas telefónicas e intercambio de correos electrónicos.

Las fuentes de información secundaria se recolectaron a través de presentaciones de la universidad CEUTEC en el marco del estudio de la carrera, así como otras fuentes de internet vinculadas al tema, principalmente libros que son de base fundamental para el desarrollo de monografías, tesis, ensayos y

todo lo relacionado a la presente temática. La lectura y análisis de la información se sustentó y enlazó con el contexto de la empresa de estudio, así como los objetivos que se plantearon en el capítulo anterior.

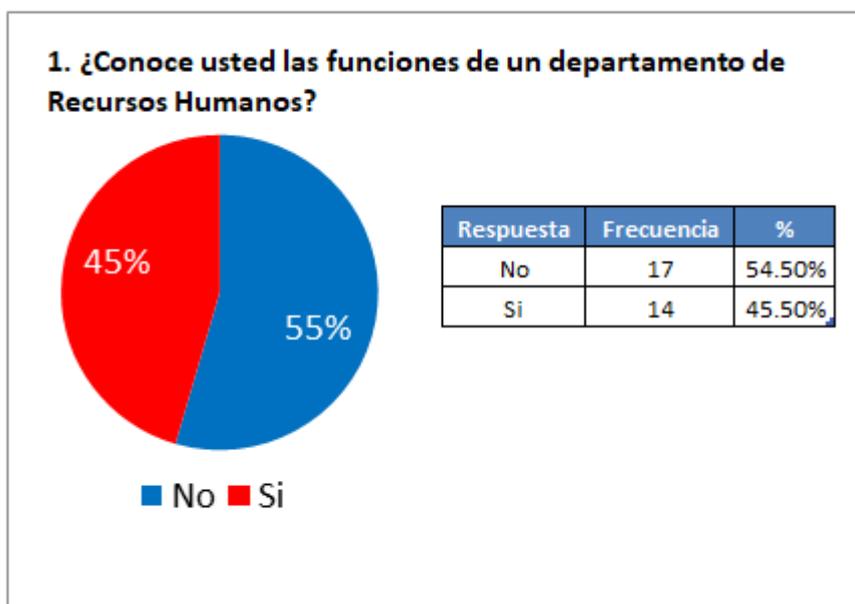
V. CAPÍTULO V. RESULTADOS Y ANÁLISIS

5 Resultados finales

5.1 Resultados de Tablas, Gráficos y Análisis

Análisis Cuestionario para empleados de la empresa DIPROMAC S. de R.L.

Gráfico 1 ¿Conoce usted las funciones de un departamento?

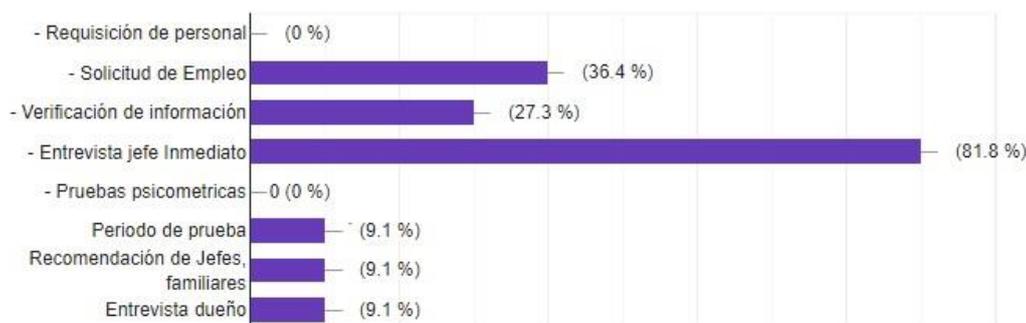


Las funciones que cumple un departamento dentro de empresa van más allá de una planilla o una contratación, el departamento de recursos humanos es el encargado de captar y mantener el personal idóneo para la empresa siendo el vínculo que crea la armonía entre la empresa sus procesos y sus colaboradores. El 54.5% de los empleados de DIPROMAC S. de R.L. no conocen las funciones o importancia de un departamento de Recursos Humanos, y el 45.5% que aseguran si conocen las funciones limitaron sus respuestas a funciones como ser; despidos, celebrar actividades, pagar y entrevistar.

Gráfico 2 ¿Cuáles son los pasos que conoce usted realiza la empresa para cubrir una vacante?

2. ¿Cuáles son los pasos que conoce usted realiza la empresa para cubrir una vacante?

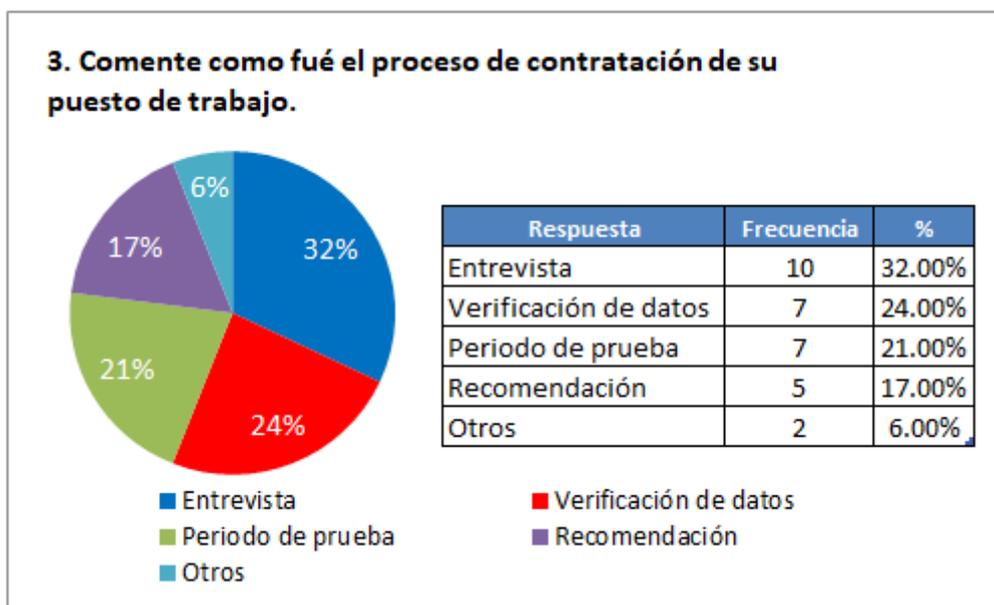
11 respuestas



Respuesta	Frecuencia	%
Entrevista jefe inmediato	25	81.80%
Solicitud de empleo	11	36.40%
Verificación de información	8	27.30%
Periodo de prueba	3	9.10%
Recomendaciones de Jefes, familiares	3	9.10%
Entrevista dueño	3	9.10%
Requisición de personal	0	0.00%
Pruebas psicométricas	0	0.00%

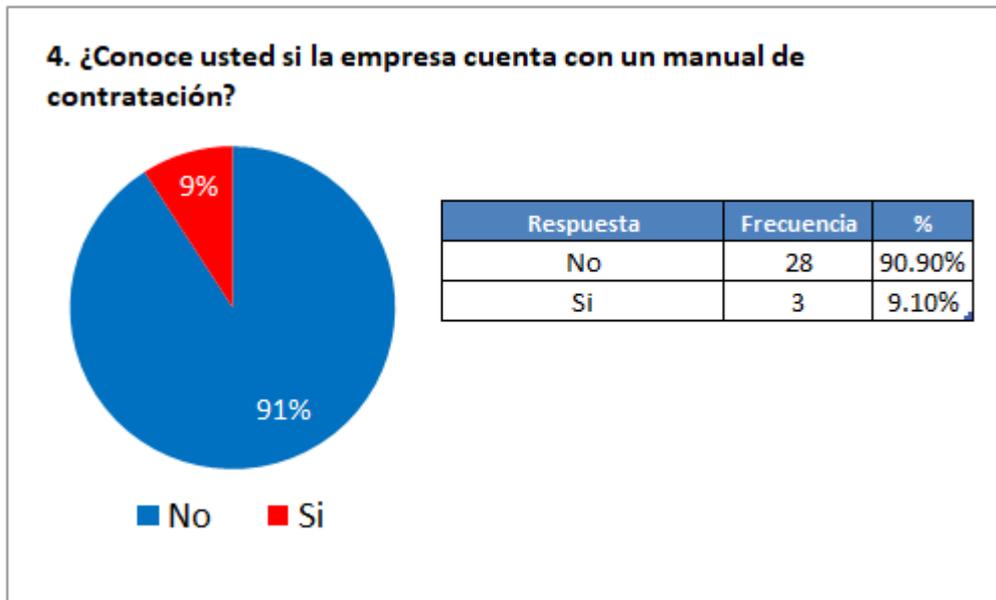
El 81% de los empleados responde que conoce el paso de la entrevista con el jefe inmediato, solo el 36% conoce que se debe realizar una solicitud de empleo y el 27% conoce que la información brindada por los candidatos pasa por un proceso de verificación de la información para tomar la decisión de contratar a alguien. La empresa DIPROMAC S. de R.L. no cuenta con un departamento formal de RRHH motivo por el cual no se aplican todos los pasos adecuados para el proceso de reclutamiento y selección, como es común en empresas familiares medianas y pequeñas donde el reclutamiento de personal se hace mediante referencias familiares y entrevistas de jefes inmediatos o los mismos dueños.

Gráfico 3 Comente como fue el proceso de contratación de su puesto de trabajo.



A la tercera pregunta, el 32% coinciden en que al menos pasaron por un proceso de entrevista, un 24% por verificación de datos y un 21% que deben pasar por un proceso de prueba. Cabe mencionar que el proceso de reclutamiento y selección es complejo y fundamental para las operaciones de una empresa, del mismo depende la rotación y efectividad del empleado dentro de su puesto.

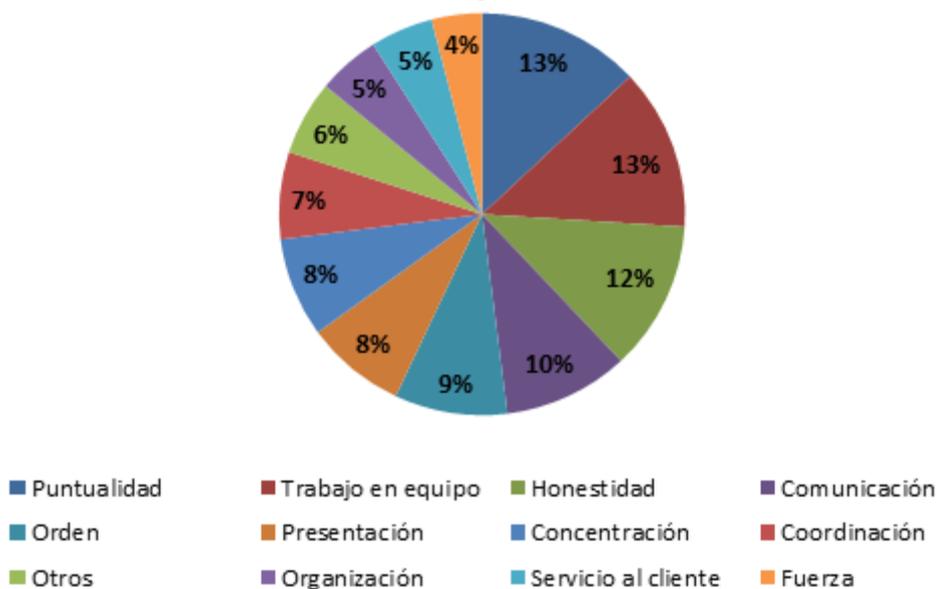
Gráfico 4 ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de contratación?



El 90% de los empleados de DIPROMAC S. de R.L. desconocen si la empresa cuenta con un manual formal de contratación. Al vincular la falta de un departamento de RRHH y los procesos sencillos aplicados para contratar personal dentro de la empresa es común que los empleados consideren que no existe un proceso establecido o un manual formal de contratación dentro de la empresa.

Gráfico 5 ¿Cuáles son los requisitos que exige su puesto de trabajo?

5. ¿Cuáles son los requisitos que exige su puesto de trabajo?



Respuesta	Frecuencia	%
Puntualidad	4	13.00%
Trabajo en equipo	4	13.00%
Honestidad	4	12.00%
Comunicación	3	10.00%
Orden	3	9.00%
Presentación	2	8.00%
Concentración	2	8.00%
Coordinación	2	7.00%
Otros	2	6.00%
Organización	2	5.00%
Servicio al cliente	2	5.00%
Fuerza	1	4.00%

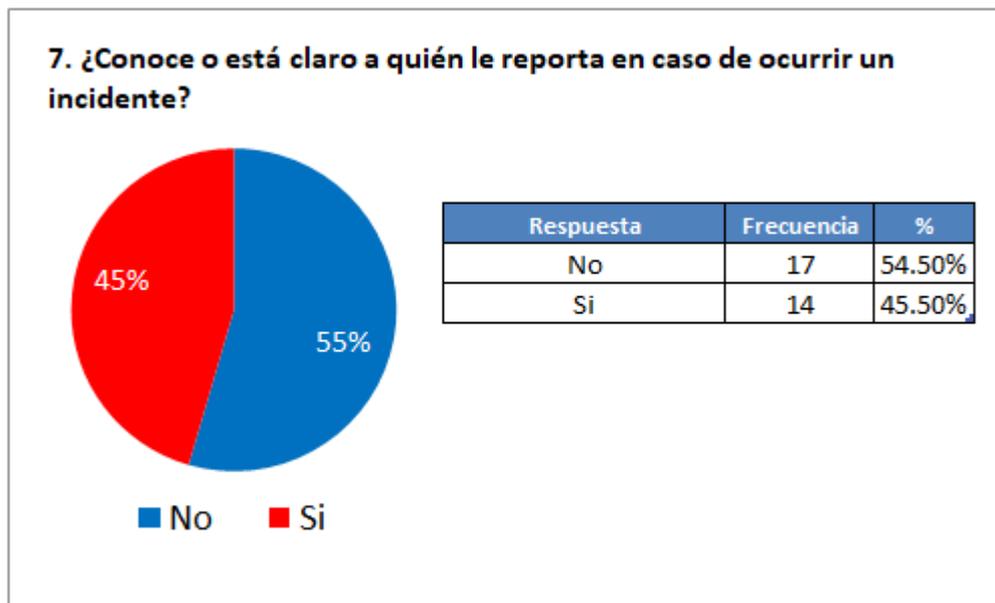
Los 4 principales requisitos que consideran mencionados por los empleados de DIPROMAC S. de R.L. son puntualidad, trabajo en equipo, honestidad y comunicación.

A la sexta pregunta, “**6. ¿Cuáles son las tareas/funciones/obligaciones de su puesto de trabajo?**”, las principales funciones y obligaciones encontradas en los puestos de trabajo de DIPROMAC S. de R.L. son las siguientes:

- Ventas, revisar facturas, visitas clientes, plan semanal, asistir a reunión semanal, reporte de visitas, tomar pedidos, analizar o mejorar puntos de venta.
- Ingresar pedidos al sistema, emitir facturas, crear liquidaciones por rutas, brindar consolidado de carga a bodega.
- Cargar, ordenar bodega, recibir pedidos, inventarios, recibir devoluciones.
- Realizar estado de cuenta, balance general, constancias, control de gastos, confirmar cheques.

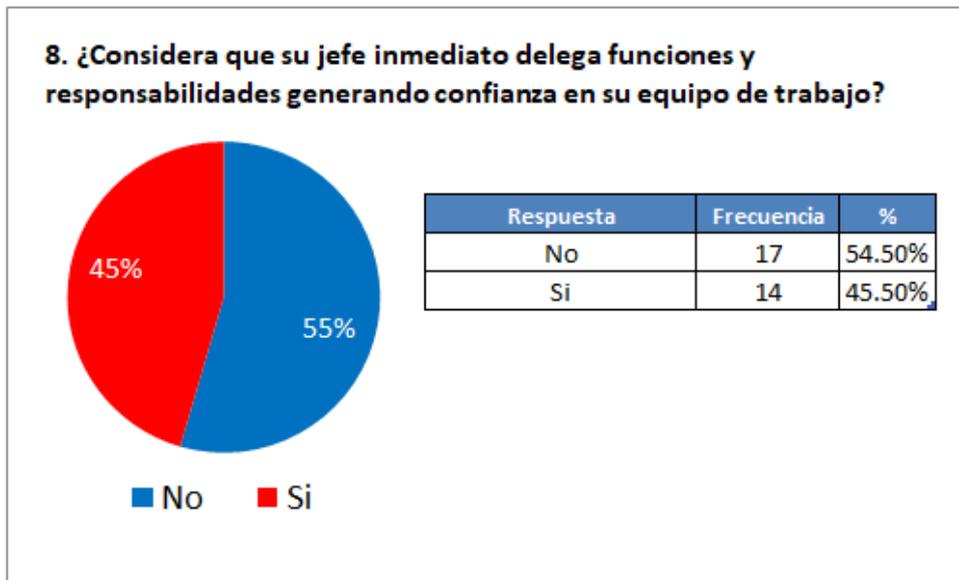
Se puede visualizar que todas las funciones están directamente relacionado al trabajo diario por la naturaleza de la empresa, sin embargo, esto no está delimitado por perfil y funciones de los empleados.

Gráfico 6 ¿Conoce o está claro a quien le reporta en caso de ocurrir un incidente?



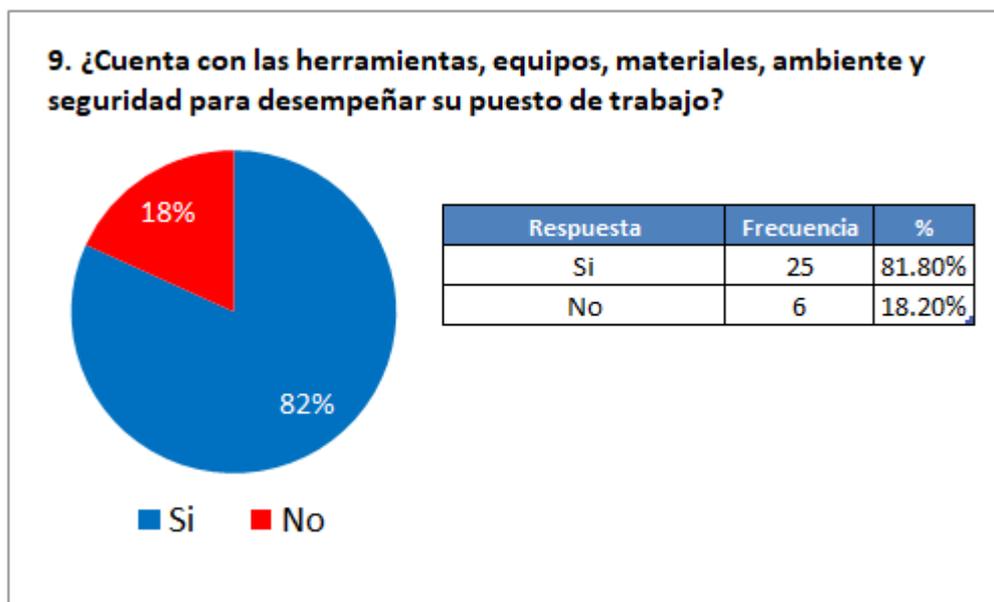
El 54% de los empleados tiene claro a quien reportar en caso de ocurrir un incidente, sin embargo, un porcentaje significativo de empleados (45.5%) no están claros quien es su contacto o enlace directo para la resolución de ciertos problemas, dicha confusión se presenta en relación al departamento al cual están asignados los empleados, en el caso de ventas los vendedores se entienden bien y reportan con confianza al supervisor asignado.

Gráfico 7 ¿Considera que su jefe inmediato delega funciones y responsabilidades generando confianza en su equipo de trabajo?



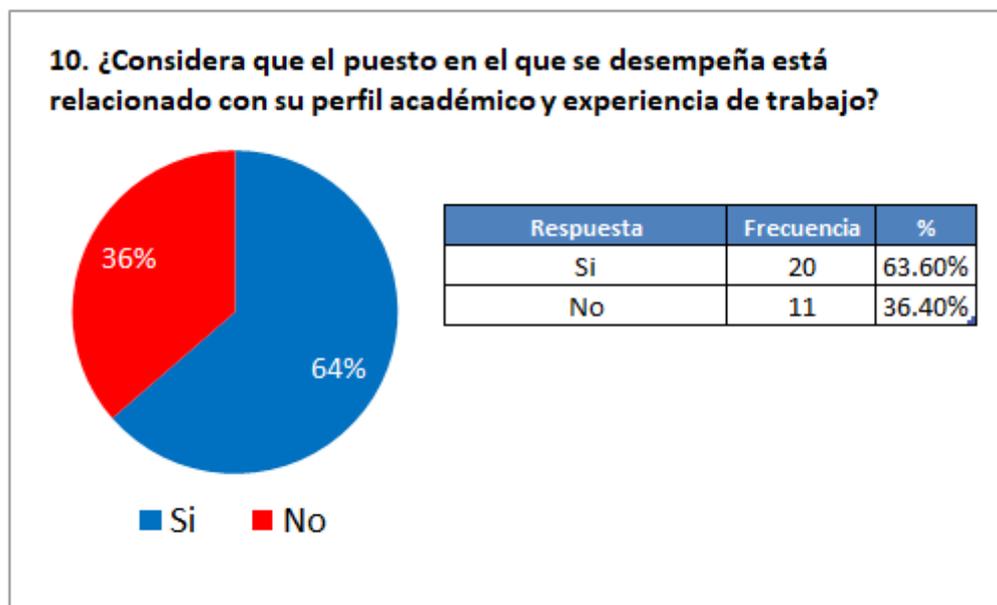
El 70% de los empleados de DIPROMAC consideran en su mayoría que su jefe asignado no confía plenamente en sus labores motivo por el cual no delega o empodera a su personal, sus jefes simplemente asignan funciones y dan órdenes específicas.

Gráfico 8 ¿Cuenta con las herramientas, equipos, materiales, ambiente y seguridad para desempeñar su puesto de trabajo?



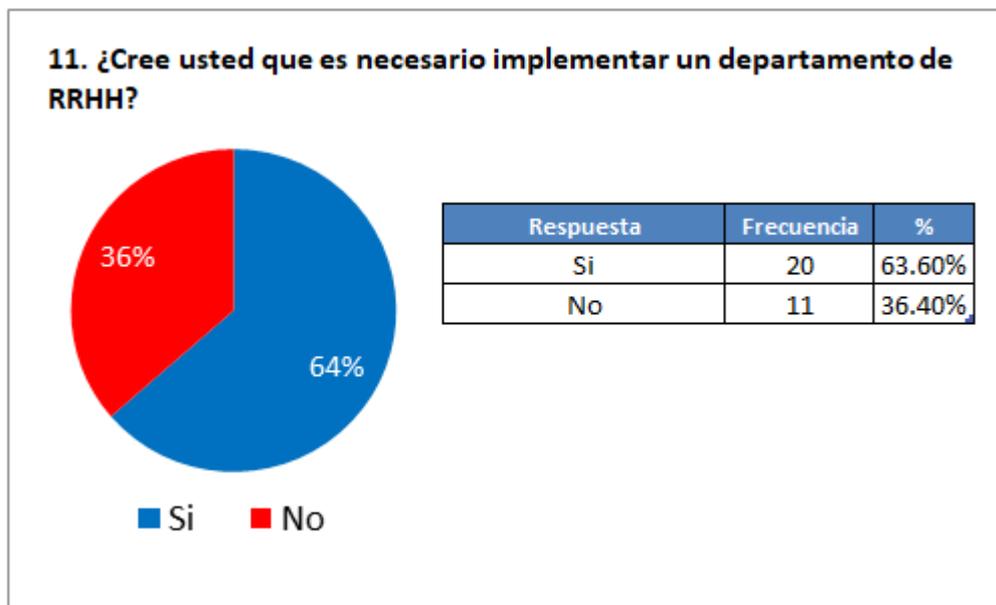
El 82% de los empleados de DIPROMAC mencionan que se les brinda el material indicado a sus empleados para realizar correctamente sus funciones y desempeñarse en su puesto de trabajo. Entre los instrumentos mencionados los empleados mencionan que cuentan con escritorio y computadora (si aplica), fajas para soporte en el caso de bodega y calzado adecuado.

Gráfico 9 ¿Considera que el puesto en el que se desempeña está relacionado con su perfil académico y su experiencia de trabajo?



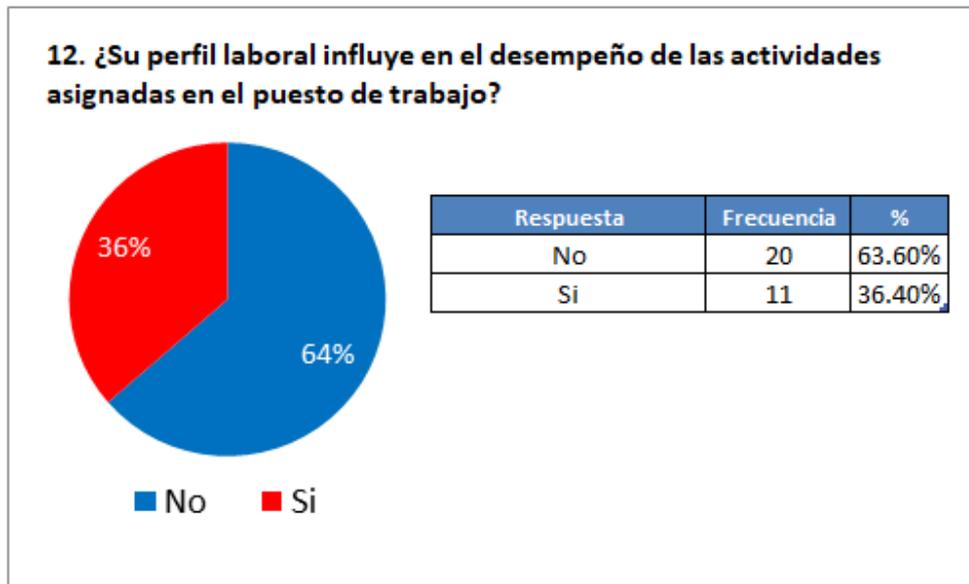
El 63.6% de los empleados de DIPROMAC S. de R.L. consideran que su puesto si está relacionado con su perfil académico y experiencia laboral, dentro de los diversos departamentos de la empresa se encuentra diversidad de perfiles desde personas graduadas de secundaria hasta profesionales universitarios. Sin embargo, hay un porcentaje importante (36.4%) que considera que su cargo no está relacionado a su perfil por lo que acentúa la necesidad de la construcción de un manual para la descripción y perfiles de puesto.

Gráfico 10 ¿Cree usted que es necesario implementar un departamento de RRHH?



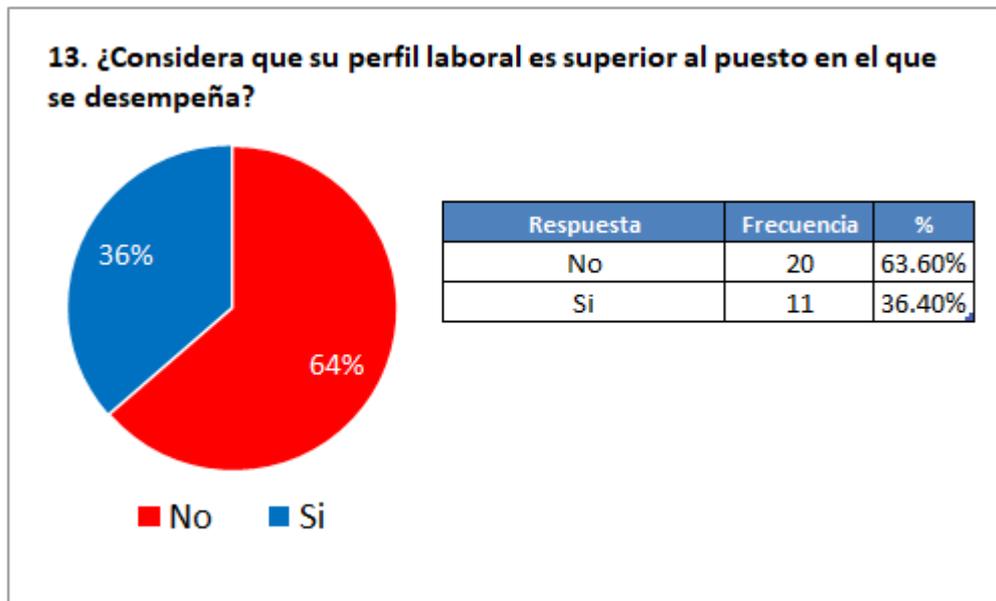
Los datos reflejan que el 63.6% de los empleados creen en la necesidad de implementar un departamento de RRHH, pese a no tener claro todas las funciones que se realizan los empleados están conscientes de la necesidad de uno con el fin de mejorar la situación actual de la empresa.

Gráfico 11 ¿Su perfil laboral influye en el desempeño de las actividades asignadas en el puesto de trabajo?



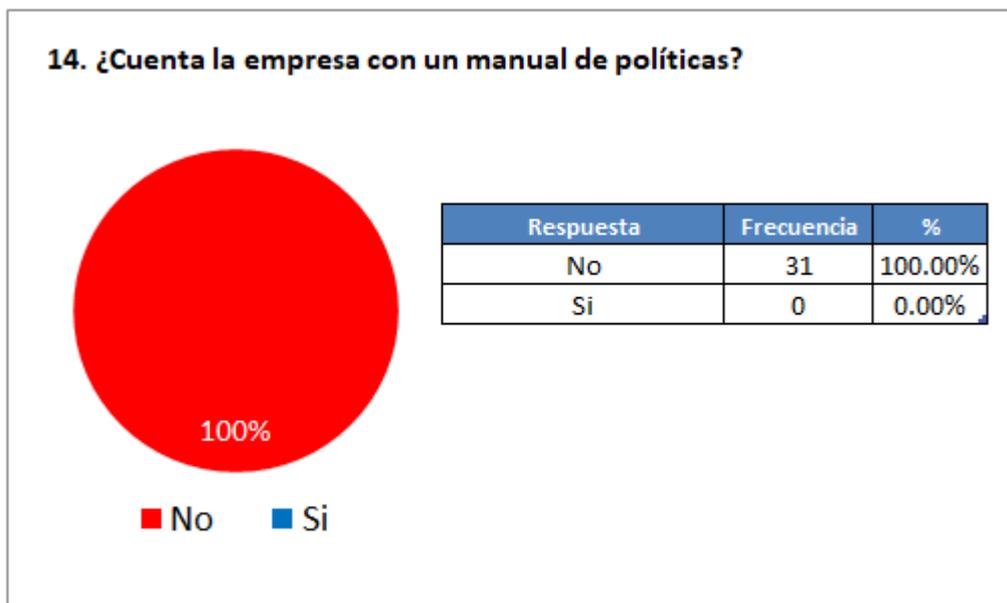
El 63.6% de los empleados consideran que su perfil laboral y las actividades asignadas no se encuentran en sintonía, siendo clara la necesidad de un manual y descriptor de puestos dentro de la empresa.

Gráfico 12 ¿Considera que su perfil laboral es superior al puesto en el que se desempeña?



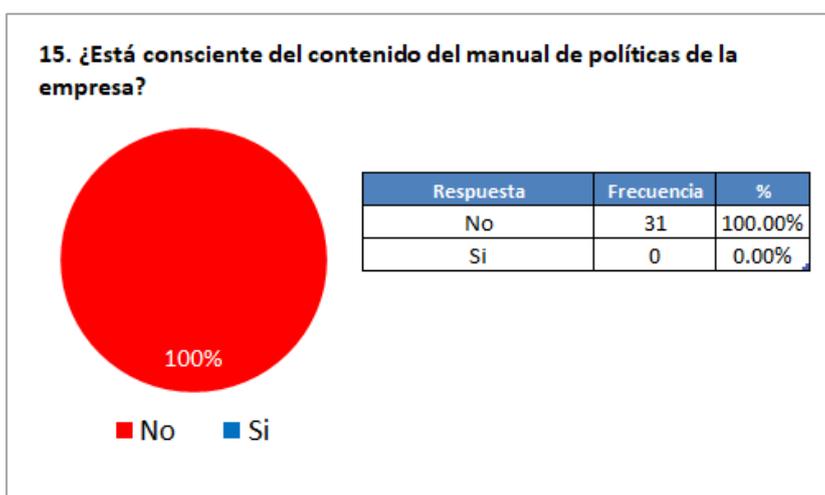
El 63.6% de los empleados de DIPROMAC están conscientes que su perfil laboral no es superior al puesto en el cual se desempeñan, aceptando que están en el puesto indicado sin embargo con funciones que no van de acorde al puesto.

Gráfico 13 ¿Cuenta la empresa con un manual de políticas?



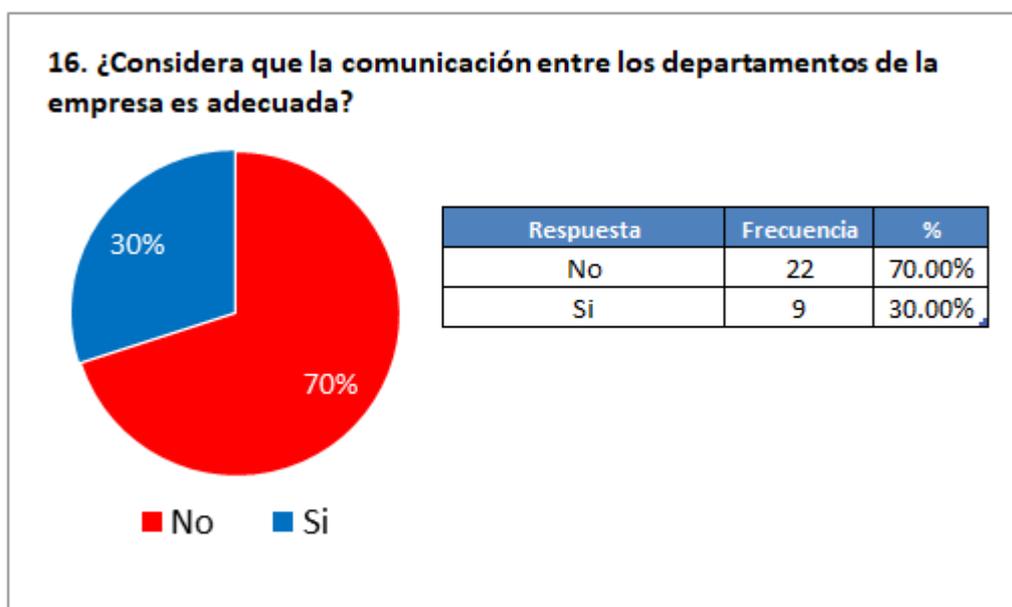
El 100% de los empleados no conocen de la existencia de un manual de políticas, cabe considerar que al no contar con un departamento de RRHH la empresa puede tener noción de sus políticas sin contar con un manual claro para transmitir las a sus empleados.

Gráfico 14 ¿Está consciente del contenido del manual de políticas de la empresa?



Al no conocer la existencia de un manual formal los empleados no conocen su contenido ni tienen claro las políticas de la empresa.

Gráfico 15 ¿Considera que la comunicación entre los departamentos de la empresa es adecuada?



El 70% de los empleados considera que la comunicación interna de la empresa entre departamentos no es la adecuada, existiendo cierto tipo de rivalidad entre los mismos y falta de comunicación, DIPROMAC S. de R.L. requiere mejorar la relación entre departamentos con el fin de beneficiar la efectividad en los procesos y resultados finales de la empresa.

Análisis Entrevista para gerente y socios de la empresa DIPROMAC S. de R.L.

En relación con el cuestionario aplicado a los Directivos de la Empresa DIPROMAC S. de R.L., las 9 preguntas relacionadas a identificar las necesidades de definir y crear el departamento de recursos humanos, las entrevistas tuvieron los siguientes resultados:

- Los directivos mencionan que los problemas presentados a nivel de estructura operativa se deben a que no existe una asignación de roles de acuerdo con el perfil de cada persona, ya que se asignan las actividades en base a las necesidades que van surgiendo.
- Los directivos dicen conocer las funciones de recursos humanos que son básicamente la contratación de personal y el pago de salarios desde su punto de vista.
- Los pasos para cubrir una vacante generalmente son por recomendación de conocidos, pegar rótulos en las afueras del local o bien buscar candidatos en el ambiente de personas donde se mueven. Seguidamente se hace una entrevista por el dueño o encargado del área, así como la solicitud del CV y referencias personales para hacer llamadas. Seguidamente si toda la información es correcta se procede a contratar.
- La empresa no cuenta con técnicas de reclutamiento, tampoco cuenta con manuales que dirijan la gestión del talento humano.
- La empresa tiene solamente una guía de seguridad, pero nada formal, lo cual también es desconocido por los empleados. Por otro lado, mencionan que no hay directrices en cuando a la higiene, seguridad

ocupacional, donde en el contexto actual de COVID-19 esto es imperativo.

- De igual forma mencionan que los salarios son pagados mensuales con planillas de acuerdo con el sistema contable, pero no está definida una escala salaria, esto es de acuerdo con el puesto y los costos fijos que tiene planificado la empresa.
- En general consideran que los puestos desempeñados en su mayoría no corresponden al perfil de los empleados ya que lo que se busca es suplir la necesidad inmediata del servicio prestado. Sin embargo, mencionan que el puesto que si está de acuerdo con el perfil es el que lleva la parte contable lo cual es requerido para hacerlo de manera correcta.
- En unanimidad consideran que es necesaria la creación de un departamento de recursos humanos que permita eficientar los procesos y reorientar los perfiles de la empresa.

En conclusión, la creación del departamento de recursos humanos es una necesidad sentida a nivel directivo y operativo de la empresa. Ello implicará inversión de tiempos y recursos financieros para dar el seguimiento a dicha área. Los manuales por desarrollar están en función de las necesidades proyectadas, los cuales se enumeran a continuación: Manual de Reglamento Interno, Manual de descripción y perfiles de puesto, Manual de Remuneración, Manual de reclutamiento y selección de personal, Manual de Inducción, Manual de Capacitación y Manual de Higiene y Seguridad.

Cada uno de estos de manuales reorientará áreas específicas de la empresa. La importancia radica en el desarrollo óptimo de la empresa a nivel de su gestión operativa.

VI. CAPÍTULO VI. ACTIVIDADES DE MEJORA/ APLICABILIDAD

6 Actividades de Mejora

6.1 Situación actual

La Distribuidora de Productos – DIPROMAC S. de R.L., tiene como parte de su visión “Ser una Empresa Emprendedora y Líder, con continuo crecimiento de cobertura y distribución en el mercado. (DIPROMAC, 2020)”, para alcanzar esta visión es importante que la estructura operativa de la empresa funcione adecuadamente. El presente estudio refleja una problemática centrada en la gestión del talento humano, la empresa está en continuo crecimiento, sin embargo, hay una sobrecarga de roles de trabajo en el personal actual, especialmente en el Gerente de la empresa, así como una falta de procesos para contratación de personal, definir escalas salariales (lo cual podría estar ocasionando una planilla excesiva o muy deficiente).

Actualmente se considera la necesidad de un departamento de recursos humanos como una parte elemental dentro de la empresa. Ya que, la falta de programas de capacitación, un manual de higiene y seguridad, procesos adecuados de reclutamiento, entre otros elementos que compete al departamento de recursos humanos, está obstaculizando el crecimiento adecuado de la empresa DIPROMAC, por el contrario, a nivel operativo genera un descontento en el personal que frena el avance esperado por los dueños de la empresa.

La gestión del talento humano es vital para que la empresa avance con efectividad, por otro lado, aquellas empresas que logran consolidar este departamento tienen ventajas competitivas en el mercado.

El éxito de una empresa está en la correcta distribución de puesto, como de asignaciones, esto permite que tanto el empleado como el empleador vean hacia la misma dirección enfocados en los objetivos, la misión y visión de la empresa para lograr el éxito de las metas propuestas.

La empresa DIPROMAC al invertir en el desarrollo y consolidación del departamento de recursos humanos, se asegura de obtener mejores resultados en el cumplimiento de objetivos, diseño de estrategias, productividad, ahorro de costos a definir correctamente escalas salariales, mejora en el clima laboral y comunicación interna, establecimientos claro de roles lo que conllevará a una distribución correcta de responsabilidades.

6.2 Solución implementada

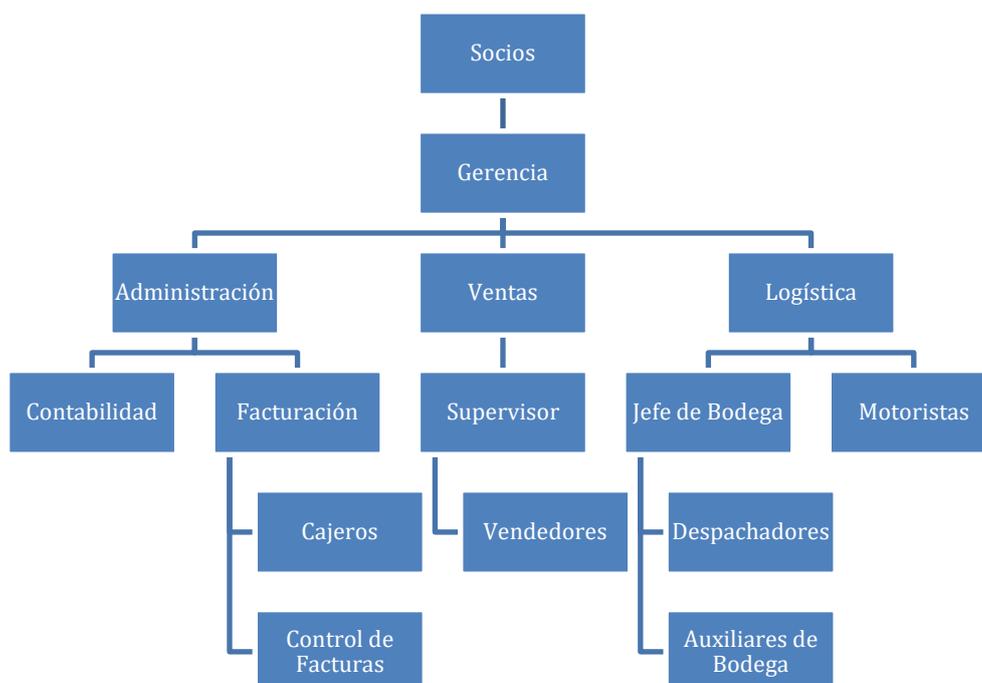
Implementación del Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Distribuidora de Productos Manzano Castillo - DIPROMAC S. de R.L., en Tegucigalpa, Honduras.

6.3 Sustento teórico de la solución implementada

6.3.1 Propuesta de Organigrama

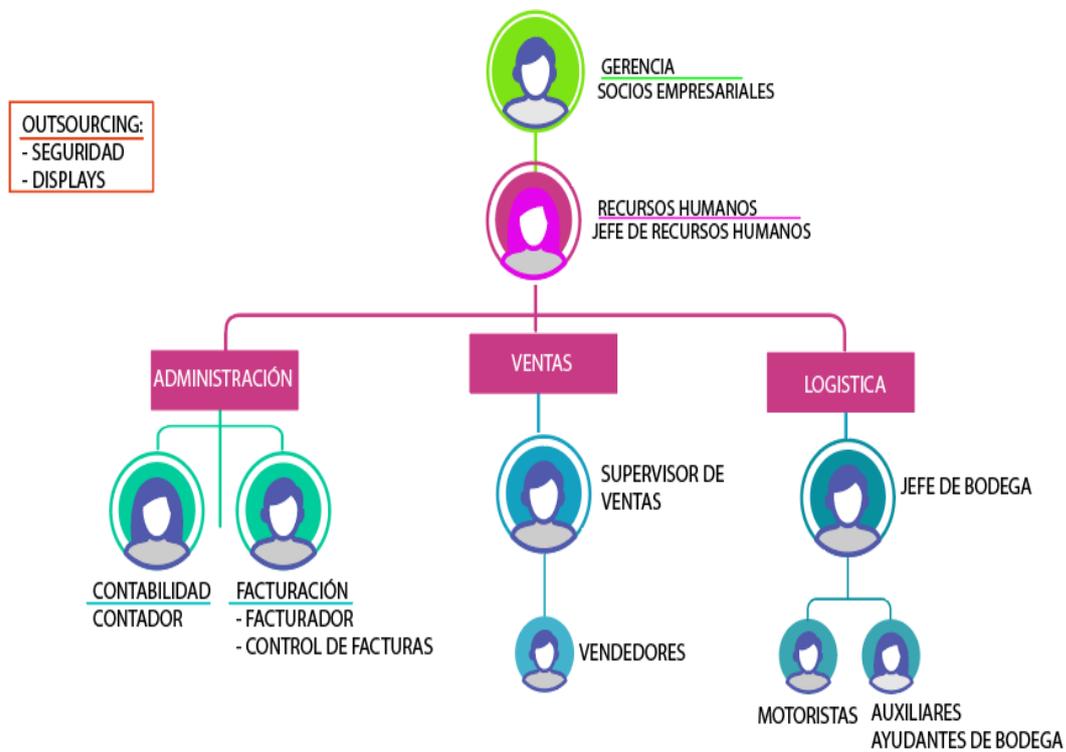
Para la empresa DIPROMAC, se propone un nuevo organigrama en donde se incluye el nuevo departamento de Recursos Humanos. Con la reorganización de esta estructura, permitirá que la empresa administre de manera efectiva el recurso humano de la empresa, con el propósito de mejorar y así contribuir con los objetivos y las metas propuestas de cada colaborador dentro los puestos de trabajo que les compete.

Ilustración 5 Organigrama actual DIPROMAC S. de R.L.



Fuente: Proporcionado por la empresa DIPROMAC S. de R.L

Ilustración 6 Organigrama propuesto para DIPROMAC S. de R.L.



Fuente: Elaboración propia.

6.3.2 Manual de Selección y Reclutamiento de Personal

Este manual contempla qué tipo de talento necesita la empresa, para crear las bases de estos perfiles, esta herramienta brinda oportunidad laboral y permite que la misma empresa logre tener diferentes opciones de candidatos, y fortalecer el área que está vacante.

De ahí se podrá demostrar la eficiencia y eficacia que puede alcanzar a desarrollar una institución cualquiera que esta sea, para de esta forma dar cumplimiento a sus objetivos a través de la selección de un puesto determinado.

El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Se obtiene así un conjunto de solicitantes, del cual saldrán posteriormente los nuevos empleados. El proceso de selección se considera independientemente del reclutamiento. (Cruz, 2020).

Las descripciones de puestos constituyen instrumentos esenciales, proporcionan la información básica sobre las funciones y responsabilidades que incluye cada vacante. (Cruz, 2020).

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MANZANO CASTILLO

DIPROMAC S. de R.L.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



MANUAL DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	3
2.OBJETIVOS	4
3.ALCANCE	5
4.RESPONSABILIDADES.....	5
5.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO.....	8
6..PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO.....	11
7.INCORPORACIÓN AL PUESTO.....	19
8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO INTERNO.....	21
9.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO	24
10.POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO.....	28
11.POLÍTICAS DE SELECCIÓN	30
12.POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN	32
13.POLÍTICA DEL MANUAL	34
14.ANEXOS	35

1. INTRODUCCIÓN

Contar con el personal indicado es clave del éxito de toda empresa con el pasar del tiempo la captación de colaboradores competentes se ha vuelto fundamental considerando que el talento humano es el motor de la empresa y la clave de su éxito.

El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal es esencial para la organización, siendo el filtro de captación de talentos que harán de la empresa un lugar competente, es fundamental realizar un proceso correcto y completo, seleccionar el personal no adecuado para el puesto es perjudicial para toda empresa aumentando la tasa de rotación y afectando las metas y crecimiento.

Debido a la importancia que representa el proceso de reclutamiento y selección es esencial contar con un manual establecido de procesos y políticas, el departamento de RRHH debe estar consciente que no basta con tener un manual a su disposición el cumplimiento de todos los procesos y políticas es indispensable.

El presente manual está dirigido a sistematizar los procesos y políticas de reclutamiento y selección de la empresa DIPROMAC S. de R.L. con el objetivo de garantizar una adecuada gestión del talento humano que forma parte de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Diseñar un manual de procesos y políticas de reclutamiento y selección que sirvan como guía en la empresa DIPROMAC S. de R.L. y a la vez orientar la ejecución de dicho proceso de manera efectiva tras la captación del mejor talento para la empresa.

2.2. Objetivos Específicos

- 2.2.1. Formular políticas de reclutamiento de personal que garanticen un proceso eficaz en la captación del mejor talento humano.
- 2.2.2. Formular políticas de selección de personal que reúnan los criterios en beneficio de los colaboradores de la empresa.
- 2.2.3. Crear un proceso de reclutamiento y selección que sea eficaz, y justo el cual permita distinguir los candidatos idóneos para cubrir las necesidades de la empresa.
- 2.2.4. Generar una base de conocimientos de las políticas de reclutamiento y selección de personal a las autoridades de la organización, para su ejecución en beneficio de DIPROMAC.

3. ALCANCE

El presente manual es aplicable para todos los candidatos y colaboradores de DIPROMAC S de R. L., establece el proceso de reclutamiento, selección y contratación, de aquellas personas que postulan a una vacante disponible en la empresa.

4. RESPONSABILIDADES

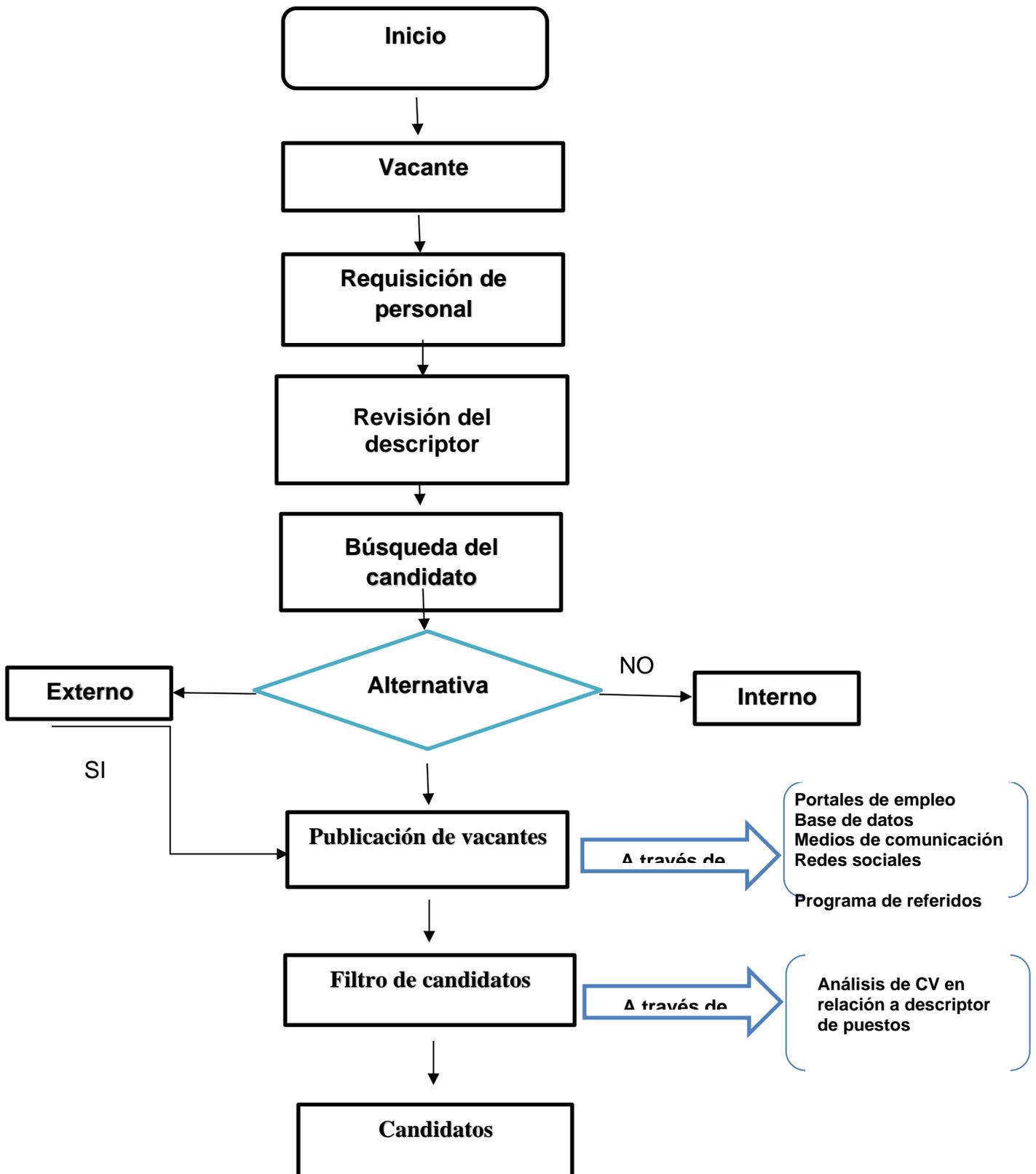
4.1. Recursos Humanos es el ente encargado de elaborar y desarrollar las políticas y procesos contenidos en este manual, por lo cual se le confiere la autoridad para ejecutar acciones que garanticen el cumplimiento de las mismas.

4.2. El supervisor y jefes de ventas están en la obligación de proveer la información necesaria requerida por Recursos Humanos con el fin de establecer las políticas y procesos descritos en el manual.

4.3. Gerencia General de DIPROMAC S de R. L. es la encargada de verificar la información y emitir la aprobación del presente manual.

4.4. En caso del incumplimiento de cualquier política o procedimiento es deber de los jefes de ventas reportar el incidente al supervisor, quien en conjunto con Recursos Humanos deberá aplicar las sanciones correspondientes.

4.5. Es deber y obligación de los empleados de DIPROMAC acatar las políticas y procesos del manual con el objetivo de mantener la normativa de la empresa, como prueba de ello cada uno deberá firmar un acuse que certifica el conocimiento de este.

Flujograma del proceso de reclutamiento y selección externo

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO

A. Inicio

Parte inicial en el proceso de reclutamiento de personal que surge de la necesidad de contratar candidatos fuera de la organización, siguiendo la política de selección propia de la empresa.

B. Vacante

El proceso de reclutamiento inicia con la necesidad de cubrir un puesto de trabajo que ha quedado vacante ya sea por renuncia o despido, licencias, traslado, jubilaciones y muerte.

Responsable: Jefe de área, Supervisores

C. Requisición de personal

Formato de solicitud interna realizada por un departamento de la empresa donde surge la vacante, este documento contiene los datos generales, grado de escolaridad, experiencia laboral y las características del puesto entre otros.

(Anexo Formato de Requisición de personal)

Responsable: Jefe de área, Supervisores

D. Revisión del descriptor de puesto

Es una herramienta importante en el proceso de reclutamiento y selección de personal, el cual consiste en enumerar las funciones y responsabilidades de

cada uno de los puestos de trabajo en la empresa, contiene el objetivo que cumple cada uno de ellos; así como también incluye los conocimientos, actitudes y aptitudes, habilidades y experiencia que tendrá el candidato que ocupe el cargo.

Responsable: Departamento de RRHH

E. Búsqueda del candidato

Es el proceso mediante el cual se convocan los postulantes que cuenten con las características establecidas en el descriptor de puesto, en esta etapa los candidatos envían su hoja de vida.

Responsable: Departamento de RRHH

F. Candidato externo

Solo los candidatos ajenos a la organización que aspiran ocupar una vacante disponible en la empresa.

G. Publicación de la vacante

Es un anuncio que se publica a través de los medios utilizados para el reclutamiento por la empresa (portales de empleo, redes sociales, anuncios en la televisión, radio etc.), con el objetivo de atraer y captar candidatos para vacante ofertada.

Responsable: Departamento de RRHH

H. Filtro de candidatos

En esta etapa del proceso se seleccionan los currículos que cumplen con los requisitos necesarios según el perfil requerido para el puesto.

Responsable: Departamento de RRHH

I. Candidatos Seleccionados

Al finalizar el filtro de los candidatos se procede a seleccionar los perfiles que cumplen con los requisitos del puesto para ser entrevistados.

Responsable: Departamento de RRHH

6. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO

6.1. Entrevista con RRHH

Se continua con el proceso de selección con las entrevistas realizadas por el área de recursos humanos, el cual es un proceso de selección de personal en donde representa un momento crucial en el que se determinará si el candidato pasa a la siguiente fase.

Responsable: Departamento de RRHH

Tipo de entrevista: Entrevista Estructurada, la cual sirve de filtro para recabar Información específica entre todos los candidatos

Preguntas a realizar en la entrevista con RRHH:

¿Con quién vive?

¿Cómo considera son sus relaciones interpersonales?

¿Cómo podría describirse?

¿Cuáles considera son sus fortalezas y debilidades?

¿Cuál es su mayor cualidad en el trabajo?

Observaciones:

6.2. Aplicación de pruebas

Se procede con la aplicación de las pruebas con el objetivo de obtener información relativa a las aptitudes, actitudes, capacidades, habilidades, etc. del candidato con relación al puesto que se desea cubrir.

Responsable: Departamento de RRHH

Ejemplos de pruebas a utilizar:

6.2.1. Test de inteligencia:

Mide la capacidad para aprender y aplicar lo aprendido de manera eficiente a través de la comprensión. Se manifiesta por la adaptación a situaciones cambiantes o rutinarias, facilidad para la toma de decisiones o iniciativa en la solución de problemas; por ello, además de medir el índice de inteligencia, también se detectan las habilidades intelectuales que se han desarrollado.

Estos test pueden ser aplicados a todo candidato sin importar el cargo a desempeñar.

6.2.1.1. OTIS sencillo

Objetivo: Evaluación de la inteligencia general de la persona que aplica al puesto. Permite la medición de la parte intelectual del individuo, La evaluación intelectual y posterior clasificación de habilidades mentales, le permitirá al psicólogo ubicar apropiadamente a la persona, evitando los inconvenientes que surgen cuando las características del empleado no son las requeridas para el puesto.

FICHA TÉCNICA	
Nombre	Test de inteligencia OTIS
Autor	Arthur Otis
Duración	30 minutos
Sujetos	Otis Sencillo: Población de 5to de primaria a 2do de bachillerato. Otis Superior: Población 2do de bachillerato, Universitarios, Población General.
Aplicación	Individual y colectiva Evaluación educativa Evaluación vocacional Selección de personal

Significación	Evaluación de la inteligencia general. Mide la capacidad de una persona para conceptualizar y aplicar el razonamiento a nuevos problemas. Mide el factor G de la inteligencia, proporcionando una estimación de la capacidad intelectual.
Adaptación	CPA

Responsable: Departamento de RRHH

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.1.2. 16 PF 5ª EDICIÓN

Objetivo: Permite formular un perfil de personalidad del individuo para conocer si el postulante encaja en el perfil deseado para el puesto que está aplicando. A la vez, permite identificar cuáles serán las áreas donde el postulante necesitará trabajar para fortalecer, por ser áreas débiles, estas áreas son las que RRHH debe colocar en su matriz de planes de mejora y formación para la persona, en el caso de ser contratado.

FICHA TÉCNICA	
Nombre	“ Sixteen Personality Factor Questionnaire (16 PF) “ Institute for Personality and Ability Testing, Champaign, Illinois, U.S.A.
Autor	R.B.Cattell
Duración	Variable 45 a 60 minutos.
Sujetos	Adolescentes (16 años en adelante) y adultos.
Aplicación	Individual y Colectivo.
Significación	Apreciación de dieciséis rasgos de primer orden y cuatro de segundo orden de la personalidad; posible medida de la distorsión motivación en las formas A,C y D, y de la negación en la forma A.
Adaptación	Cuestionario factorial de personalidad 16 PF .

Responsable: Departamento de RRHH

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.2. Test proyectivos:

Las pruebas proyectivas sirven para valorar aspectos personales, sociales, de adaptación, de relación y conflictos internos de la vida de la persona, esta valoración se basa en la forma en que el individuo interpreta la realidad.

Además, estas pruebas están hechas para diferentes niveles organizacionales como lo pueden ser ejecutivos, jefes, empleados, directivos, gerentes, operarios y mandos medios. Este test puede ser aplicado para todos los colaboradores de la empresa.

6.2.2.1. Test de la persona bajo la lluvia

Objetivo: Evaluar las ansiedades temores aspectos conductuales que se activan ante una situación de presión ambiental. Diagnosticar modalidad defensiva predominante y su modalidad adaptativa o patológica nivel de ansiedad

FICHA TÉCNICA	
Nombre	Test de la persona bajo la lluvia□.
Autor	Silvia Mabel Querol y María Chávez Paz
Duración	Variable, aproximadamente 30 minutos
Sujetos	niños en adelante□
Aplicación	Individual y Colectivo.

Responsable: Departamento de RRHH

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.3. Test de aptitudes y habilidades:

Mide en el individuo capacidades, destrezas y competencias, las cuales van a influir de manera positiva o negativa al logro de objetivos del puesto. El objetivo

de estos test es identificar en los evaluados un patrón de conducta que identifique competencias laborales y capacidades sobresalientes, con el fin de determinar el potencial en la práctica profesional. Este test es recomendado para candidatos a optar el puesto para vendedor.

6.2.3.1. IPV (Inventario de personalidad para vendedores)

Objetivo: Evaluar la disposición general para la venta y construir un perfil individual basado en las dimensiones de la personalidad que jueguen un papel en las profesiones comerciales.

Medida de una disposición general para la venta (DGV), dos dimensiones amplias (receptividad y agresividad) y nueve rasgos de la personalidad.

Los rasgos que evalúa la prueba son comprensión, adaptabilidad, control de sí mismo, tolerancia a la frustración, combatividad, dominancia, seguridad, actividad y sociabilidad. Con este test se busca determinar si el perfil del candidato(a) encaja con el perfil de un vendedor nato.

FICHA TÉCNICA	
Nombre	IPV Inventario de Personalidad para Vendedores
Autor	Lucio Gómez-Maqueo, Emilia
Duración	40 minutos aproximadamente.
Sujetos	Adolescentes (16 años en adelante) y adultos.
Aplicación	Individual y Colectivo.

Responsable: Departamento de RRHH

Aplica para: Personal comercial y ventas.

6.2.4. Entrevista de jefes de área

De tener resultados positivos en las etapas anteriores, se realiza una entrevista con el jefe de área. Esta etapa es fundamental ya que es la persona que mejor conoce la vacante a cubrir y es con quien trabajará directamente el candidato, por lo tanto, el filtro del jefe inmediato es necesario.

Tipo de Entrevista: Entrevista de tensión y Mixta, el fin es que los jefes de área conozcan las habilidades del candidato en relación a las necesidades del puesto.

Responsable: Jefes de área, Supervisores.

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.5. Entrevista con la gerencia

En DIPROMAC Distribuciones se realiza una entrevista final y es necesaria para la aprobación del postulante, es realizada por el gerente general de la empresa quien toma la decisión final.

Tipo de Entrevista: Entrevista libre, La gerencia no sigue un guion específico, establecen una comunicación activa y evalúan al candidato.

Responsable: Gerencia

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.6. Verificación de las referencias

Se procede a verificar los datos personales y laborales, en esta etapa se constata la información suministrada en la hoja de vida del candidato. A partir de ahí se verifica que los datos entregados por la persona contactada y el candidato

concuerdan. En DIPROMAC Distribuciones se realizan dos tipos de referencia, se detallan a continuación:

6.2.6.1. Referencias laborales

En este paso, se logra conocer antecedentes reales, detalles sobre el motivo de salida del candidato, el desempeño profesional, relación con sus colegas, jefes entre otros datos. Al momento de solicitar dicha información se realizan interrogantes al contacto sobre las funciones, responsabilidades y fortalezas como debilidades percibidas.

Responsable: Departamento de RRHH

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.6.2. Referencias Personales

Las referencias personales son brindadas por las personas conocidas y/o amigos del candidato, sobre su ambiente social y familiar.

Responsable: Departamento de RRHH

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.7. Solicitar los documentos requeridos al candidato

Asimismo, se solicitan todos los documentos requeridos por el departamento de recursos humanos, como ser antecedentes policiales, entre otros.

Responsable: Departamento de RRHH

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.8. Elaboración del expediente del candidato

Para finalizar el proceso se elabora el expediente en donde contiene información del candidato en diferentes ámbitos, que van desde el personal, como la trayectoria laboral, competencias técnicas y profesionales y cualquier situación con el candidato, derivada de la relación laboral, que necesite ser registrada. Esta información se va adicionando con los nuevos acontecimientos ocurridos al candidato durante su trayectoria en la empresa.

Responsable: Departamento de RRHH

Aplica para: Todo el personal a contratar.

6.2.9. Contratación

El paso final en el proceso de reclutamiento y selección de personal es la contratación en donde se establece el ingreso del candidato como un colaborador más de la organización; en el cual se firma el contrato y se aplican los ajustes legales necesarios.

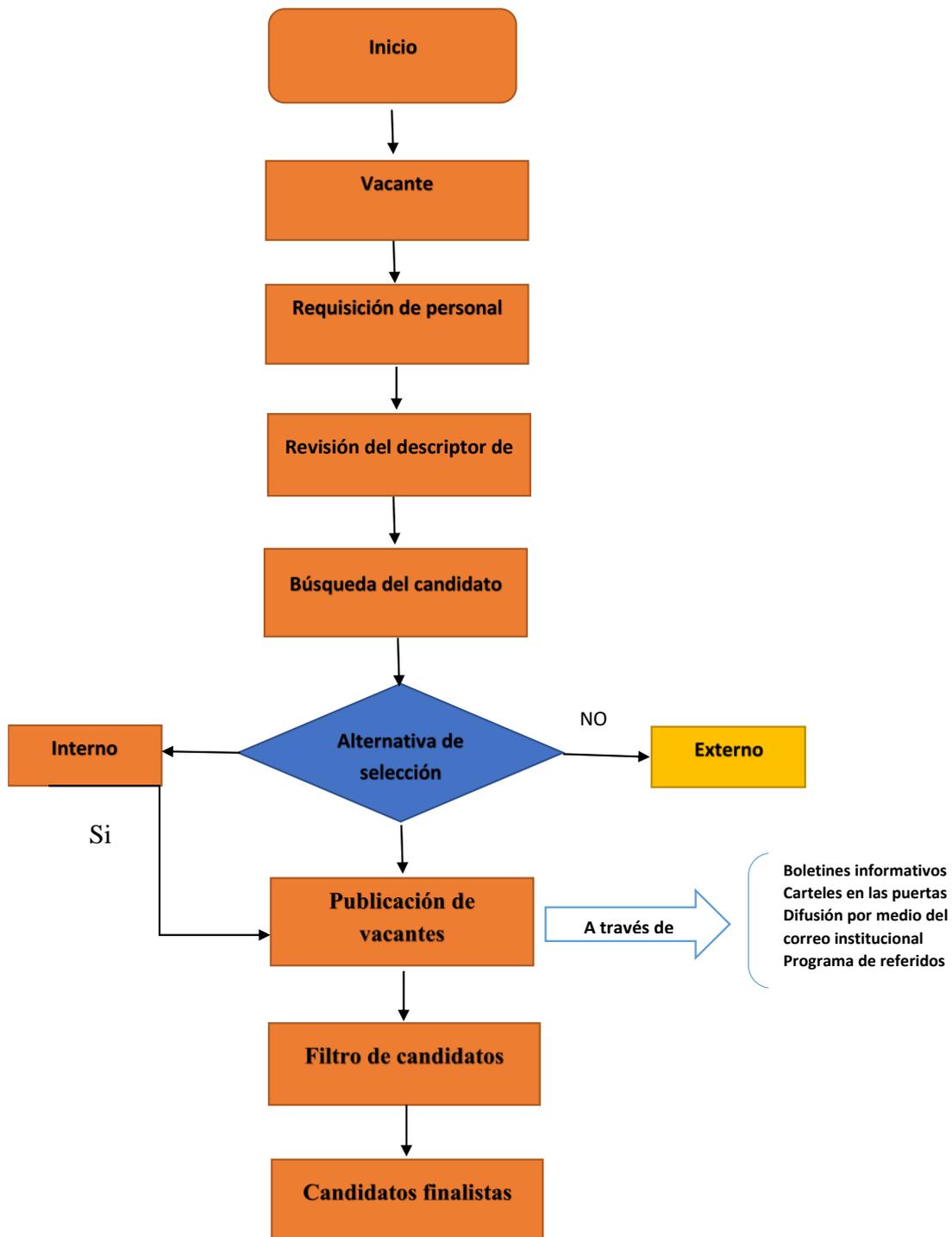
Responsable: Departamento de RRHH

7. INCORPORACIÓN AL PUESTO

Una vez que se firma el contrato, en primer lugar, se brinda una inducción al colaborador para realizar su trabajo. Así como también el periodo de prueba que por ley corresponde.

Responsable: Departamento de RRHH, Jefes de área

Flujograma del proceso de reclutamiento y selección interno



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO INTERNO

A. Inicio

Parte inicial en el proceso de reclutamiento de personal que surge de la necesidad de contratar candidatos que ya forman parte de la organización, siguiendo la política de selección propia de la empresa.

B. Vacante

El proceso de reclutamiento inicia con la necesidad de cubrir un puesto de trabajo que ha quedado vacante ya sea por renuncia o despido, licencias, traslado, jubilaciones y muerte.

Responsable: Departamento de RRHH

C. Requisición de personal

Formato de solicitud interna realizada por un departamento de la empresa donde surge la vacante, este documento contiene los datos generales, grado de escolaridad, experiencia laboral y las características del puesto entre otros. (Anexo Formato de Requisición de personal).

Responsable: Jefes de área, Supervisores

D. Revisión del descriptor de puesto

Es una herramienta importante en el proceso de reclutamiento y selección de personal, el cual consiste en enumerar las funciones y responsabilidades de

cada uno de los puestos de trabajo en la empresa, contiene el objetivo que cumple cada uno de ellos; así como también incluye los conocimientos, actitudes y aptitudes, habilidades y experiencia que tendrá el candidato que ocupe el cargo.

Responsable: Jefe de área

E. Búsqueda del candidato

Consiste en la captación de candidatos que ya forman parte de la organización.

Responsable: Departamento de RRHH, Jefe de área

F. Candidato Interno

Son los candidatos que pertenecen a la organización y postulan a un cargo en la organización mediante el proceso de promoción interna.

G. Publicación de la vacante

Es un anuncio que se publica mediante reuniones semanales, boletines informativos, correo institucional etc. con el objetivo de dar a conocer a todos los miembros de la empresa las vacantes disponibles.

Responsable: Jefe de área

H. Filtro de candidatos

En esta etapa del proceso se seleccionan los currículos de los candidatos internos que cumplen con los requisitos necesarios según el perfil requerido para el puesto. Responsable: Departamento de RRHH

I. Candidatos Seleccionados

Al finalizar el filtro de los candidatos internos se procede a seleccionar los perfiles que cumplen con los requisitos del puesto para ser entrevistados.

Responsable: Departamento de RRHH

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

A. Entrevista con RRHH

Considerando que el candidato ya realizó una entrevista previa al llegar a la empresa, ya se realizó una verificación de datos formal, la entrevista para selección interna se respalda con reportes de rendimiento, evaluaciones de conducta y aspiraciones y aptitudes del candidato, RRHH busca saber que motiva al empleado a ser parte de este proceso y porque desea dejar o cambiar su puesto actual.

Tipo de entrevista: Entrevista estructurada, recursos humanos tiene una guía de la información específica que desea obtener dentro de este paso de la selección.

Preguntas para realizar en la entrevista con RRHH:

¿Con quién vive?

¿Cómo considera son sus relaciones interpersonales?

¿Cómo podría describirse?

¿Cuáles considera son sus fortalezas y debilidades?

¿Cuál es su mayor cualidad en el trabajo?

Observaciones:

Responsable: Departamento de RRHH

B. Revisión de las evaluaciones de desempeño

Los jefes de área o supervisores brindan las evaluaciones de desempeño respectivas y analizan los aspectos claves que son necesarios o indispensables para cubrir la vacante.

Responsable: Jefe de área, Departamento de RRHH

C. Entrevista de jefes de área

Los candidatos que han sido seleccionados por RRHH son llamados a entrevistas con sus jefes de área, es fundamental ya que los jefes de área trabajan día a día con los candidatos conocen tanto las funciones que el empleado realiza y su desempeño en las mismas y las funciones que el puesto vacante requiere y el desempeño requerido para el mismo.

Tipo de entrevista: Entrevista de tensión y mixta: Los jefes de área buscan evaluar las aptitudes y reacciones del aplicante dentro de situaciones que se dan en el puesto vacante.

Responsable: Jefe de área

D. Entrevista con la gerencia

RRHH y Jefe de área se reúnen formalmente con la gerencia de la empresa, exponiendo los candidatos o el candidato seleccionado y los motivos, posteriormente la gerencia programa una entrevista con el candidato, siendo en DIPROMAC Distribuciones la gerencia quien brinda la aprobación final sobre brindar la oportunidad al candidato de desempeñarse en la vacante disponible.

Tipo de entrevista: Entrevista Libre, la gerencia no sigue un guion específico de entrevista fomentan una comunicación activa y evalúan la creatividad y capacidades de comunicación del candidato.

Responsable: Gerencia

E. Actualización de datos

Considerando que los datos que el candidato brindo al ingresar a la empresa pudieron cambiar a la fecha es necesario realizar una actualización de datos, a su vez si la vacante a cubrir requiere brindar documentos para completar los datos los mismo son solicitados al candidato y se espera pueda brindarlos con brevedad.

Responsable: Departamento de RRHH

F. Análisis del desempeño en el nuevo puesto

Es necesario evaluar el desempeño del colaborador en su nuevo puesto con el fin de respaldar que se tomó la decisión correcta y asegurar que en realidad cuenta con las competencias y aptitudes que requieren dicho puesto, a su vez se toma en cuenta la conformidad del empleado en su nuevo puesto de trabajo y se toman en cuenta sus comentarios sobre el puesto y nuevas conductas que pudieron no haberse presentado.

Responsable: Departamento de RRHH, Jefe de área

G. Promoción

La promoción se lleva a cabo cuando uno de los empleados dentro de la planilla es ascendido a un puesto de nivel superior o se mejoran sus condiciones profesionales, el empleado por lo general mejora su condición salarial, adquiere nuevas responsabilidades y nuevos retos dentro de la empresa.

Responsable: Departamento de RRHH, Jefes de área

10. POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO

- 10.1. Garantizar la igualdad de oportunidades, evitando cualquier tipo de discriminación, preferencia de raza, edad, género, ideología o institución educativa, durante el proceso de reclutamiento.
- 10.2. Todo proceso de reclutamiento se iniciará mediante la requisición de personal, realizada por los jefes del área en donde se encuentra la vacante.
- 10.3. La fuente de reclutamiento a utilizar para toda vacante deberá ser de carácter mixta. Esto significa que toda vacante deberá contar con al menos una publicación interna en algún medio o canal de acceso masivo para los empleados y en al menos un medio de carácter externo.
- 10.4. A todos los candidatos se les deberán exigir su curriculum vitae, así como otros documentos o información que requiere el Área de Recursos Humanos o Gerencia.
- 10.5. Todo el proceso de reclutamiento debe estar basado en el descriptor de puesto de la vacante a cubrir.
- 10.6. El Área de Recursos Humanos, mantendrá actualizado una base de datos de candidatos ya sea de manera física o virtual.
- 10.7. Los avisos de los procesos de reclutamiento no deberán contener sesgos de ningún tipo, ni emplear lenguaje discriminatorio, ni requerir antecedentes personales que excedan las exigencias del cargo y no estén referidas directamente a él.
- 10.8. El filtro de las hojas de vida será realizado por el Área de Recursos Humanos.

- 10.9. Mantener actualizados los descriptores de puesto, mismas que serán utilizadas como base para la selección de los candidatos.
- 10.10. Toda postulación de una persona para el desempeño de un cargo determinado, tanto interna como externa, es confidencial. Esta restricción puede ser revertida si así lo autoriza el candidato.
- 10.11. El anuncio de un puesto concreto debe incluir lo siguiente:
- Nombre (o al menos tipo) de empresa que busca nuevos trabajadores.
 - Título del puesto.
 - Breve descripción de las tareas principales.
 - Nivel educativo y/o experiencia requerida.
 - Debe señalarse específicamente si el puesto supone la necesidad de poseer permisos especiales, p.ej. licencia de manejar.
 - También se pueden incluir indicaciones respecto al nivel salarial y otros beneficios.
- 10.12. Si la empresa considera que la hoja de vida y la experiencia del aspirante puede ser interesante en un futuro, se incluirá una mención de esto en la nota junto con una petición de mantener los datos y la ficha personal del candidato archivado para oportunidades futuras.
- 10.13. Cuando se responda a un candidato invitándolo a participar en los próximos pasos del proceso de selección (pruebas, entrevistas) se debe indicar con claridad en qué consistirán dichos pasos, y si se requiere alguna documentación adicional

11. POLÍTICAS DE SELECCIÓN

- 11.1. Se deben de realizar las pruebas de conocimiento o psicométricas que determine el Área de Recursos Humanos a todos los candidatos según la vacante a cubrir.
- 11.2. Todo el proceso de selección debe estar basado en los descriptores de puesto de cada vacante.
- 11.3. En los procesos de selección no se podrá aplicar exámenes que tengan carácter invasivo y/o discriminatorio, por ejemplo, pruebas de embarazo o VIH.
- 11.4. En todo el proceso de selección y contratación se debe de mantener la confidencialidad de la información obtenida.
- 11.5. Los/as encargados/as del proceso de selección y contratación deben velar por la veracidad y autenticidad de la información y documentos presentados en el proceso por los candidatos.
- 11.6. La decisión final de contratar a un candidato, la tomará la Gerencia. Sin embargo, es necesaria la participación y el filtro de los encargados del área de Recursos Humanos, así como el involucramiento del jefe del área que requiere cubrir la vacante.
- 11.7. Se seleccionarán únicamente a los candidatos que hayan cumplido con el requisito de comprobar por medio de la hoja de antecedentes penales, que no tiene ningún antecedente penal con la ley.
- 11.8. La Gestión de Recursos Humanos para la selección de los empleados tendrá como principio la búsqueda de personal de la más alta calidad profesional, cuyas competencias se encuentren en concordancia con las exigencias y objetivos institucionales, a través de procedimientos

técnicos, transparentes y no discriminatorios, basados en el mérito y la excelencia.

- 11.9. Las cualificaciones solicitadas deben ser genuinamente necesarias y relevantes para el puesto evitando requerimientos exagerados con el fin de excluir cierta categoría de aspirante.
- 11.10. Ciertas habilidades, como por ejemplo la de levantar un peso determinado, deben evaluarse individualmente antes de asumir que cierta categoría de aspirante, p.ej. mujeres, están automáticamente descalificadas.
- 11.11. En ningún caso se diseñarán pruebas que perpetúen prácticas discriminatorias enfatizando características sociales, culturales o lingüísticas que no son relevantes a la hora de definir las habilidades necesarias para el trabajo.
- 11.12. Las entrevistas de selección deben ser razonables, objetivas e imparciales.

12. POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN

- 12.1. Contratado el empleado, se le colocará en período de prueba de dos meses, según lo establece el Código de Trabajo de Honduras.
- 12.2. Al finalizar el período de prueba o antes si es necesario, el Jefe Inmediato del nuevo empleado, preparará una evaluación para determinar si el empleado continuará en el puesto.
- 12.3. En el primer día de labores, el nuevo empleado será atendido en el Departamento de Recursos Humanos, en donde se le indicará la documentación o formularios que deberá cubrir; los cuales formarán parte de su expediente, asimismo, en dicho Departamento se iniciará el proceso de inducción respectivo.
- 12.4. Garantizar condiciones laborales dignas y adecuadas.
- 12.5. No deben existir conyugues dentro de la organización ni parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad a la hora de la contratación.
- 12.6. Se prohíbe la contratación de menores de edad.
- 12.7. No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.
- 12.8. Toda persona contratada para realizar una función en la empresa deberá firmar un contrato de trabajo, que contenga todas las informaciones requeridas por la ley y según las políticas internas, la empresa podrá contratar de manera temporal a un trabajador que, por la naturaleza del trabajo, sólo dure una parte del año. este tipo de contratos se denomina “temporal” y termina sin responsabilidad por parte de la empresa en la fecha de término estipulada en el mismo con fin de asignación.

- 12.9. Una vez suscrito el contrato, el empleado, queda comprometido con la empresa, a prestar sus servicios personales, en el nivel que le corresponda en la organización, cumpliendo las cláusulas del contrato y las leyes laborales y reglamentos que regulan las relaciones de trabajo.
- 12.10. El proceso de contratación deberá ser claro y transparente. Tanto los trabajadores como aspirantes a puestos vacantes serán informados de los procedimientos y criterios utilizados en la contratación.
- 12.11. Al cubrir un puesto vacante a través de una promoción de trabajadores de la empresa, el empleador se asegurará, y documentará, que el proceso se lleva a cabo de manera justa y transparente, y que – de la misma manera que con la contratación externa – no se utilizan prácticas discriminatorias en la decisión de ascender a un trabajador sobre otro.
- 12.12. Durante el periodo de prueba los supervisores tendrán la responsabilidad de proveer asistencia sobre el desempeño y comportamiento esperado con el fin de ayudar a los nuevos trabajadores durante su periodo de prueba.
- 12.13. El empleador mantendrá todos los datos y documentación del proceso completo de contratación, para poder demostrar, si fuese necesario, que la selección se hizo de manera justa y utilizando criterios objetivos, y que no ha habido ningún caso de discriminación por razones de raza, religión, origen nacional o étnico, género, edad, pertenencia a organizaciones sindicales o participación como miembro de cualquier otro tipo de organizaciones, opiniones políticas, activismos o antecedentes sociales.

- 12.14. Ninguna persona podrá ser contratada por debajo ni por encima de la categoría salarial correspondiente la posición que ocuparía.

13. POLÍTICA DEL MANUAL

Este manual será revisado por el departamento de RR HH, y será aprobado por la gerencia de DIPROMAC S de R. L., por lo menos una vez al año, para poder actualizar nuevos métodos de selección y reclutamiento, así como actualizar pruebas psicométricas, si fuese necesario. Cabe mencionar que, si el departamento no cuenta con un psicólogo como gerente del mismo, dichas pruebas deben de ser aplicadas por uno.

14. ANEXOS

14.1. Formato Entrevista General (A ser aplicado por el departamento de RRHH en el proceso de selección interno o externo)

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____	
PUESTO AL QUE SE APLICA: _____	
ASPIRACIÓN SALARIAL: _____	
DIRECCIÓN DE DOMICILIO: _____	
CANTIDAD DE PERSONAS QUE CONVIVEN EN SU DOMICILIO:	<input type="text"/>
¿TIENE PERSONAS QUE DEPENDAN ECONOMICAMENTE DE USTED? ¿CUANTAS?	<input type="text"/>
¿TIENE ALGUN PASATIEMPO? MENCIONARLO _____	
METAS CORTO PLAZO	METAS LARGO PLAZO
¿CUÁL ES SU MOTIVACIÓN? _____	
¿CUÁLES CONSIDERA SON SUS CUALIDADES MÁS FUERTES? :	
... ¿CUALES CONSIDERA SON SUS PUNTOS DE MEJORA? :	

¿CUÁL CONSIDERA HA SIDO SU MAYOR LOGRO HASTA ESTE MOMENTO?
¿CONOCE NUESTRA EMPRESA? ¿QUÉ LLAMA SU ATENCIÓN DE JC DISTRIBUCIONES?
¿CUÁL HA SIDO SU MAYOR RETO S NIVEL LABORAL?
OBSERVACIONES: _____
ENTREVISTADOR:
FECHA:
_____ FIRMA

14.2. Formato Solicitud de empleo

DATOS PERSONALES			
APELLIDOS		NOMBRE(S)	
DIRECCIÓN		TELÉFONO	<input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO
LUGAR DE NACIMIENTO		FECHA DE NACIMIENTO	
VIVE CON:			
<input type="checkbox"/> PADRES <input type="checkbox"/> ESPOSA E HIJOS <input type="checkbox"/> AMIGOS <input type="checkbox"/> SOLO			
PERSONAS QUE DEPENDEN DE USTED:		ESTADO CIVIL	
<input type="checkbox"/> HIJOS <input type="checkbox"/> CONYUGUE <input type="checkbox"/> PADRES <input type="checkbox"/> OTROS		<input type="checkbox"/> SOLTERO <input type="checkbox"/> CASADO <input type="checkbox"/> OTRO	
DOCUMENTOS			
CEDULA DE IDENTIDAD		PASAPORTE NO.	
Cuenta con licencia		SIENDO EXTRANJERO QUE DOCUMENTOS LE PERMITEN TRABAJAR EN EL PAIS	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		TIPO DE LICENCIA	
HISTORIAL MEDICO			
MEDICAMENTOS PERMANENTES:		¿PADECE ALGUNA ENFERMEDAD CRÓNICA? MENCIONAR	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
MENCIONAR			
CONOCIMIENTOS GENERALES			
IDIOMAS		NIVEL DE DOMINIO:	
SOFTWARE QUE CONOCE			
CURSOS			
OTROS			
REFERENCIAS PERSONALES			
NOMBRE	DOMICILIO	TELÉFONO	OCCUPACIÓN
COMENTARIOS DE ENTREVISTADOR Y FIRMA		HAGO CONSTAR QUE MIS RESPUESTAS SON VERDADERAS	
		FIRMA DEL SOLICITANTE	

14.3. Formato Verificación de Referencia Laboral

REFERENCIAS LABORALES			
FECHA	ENTREVISTADOR		
NOMBRE DE CANDIDATO			
EMPRESA DONDE LABORO			
AÑOS LABORADOS			
CARGO			
PERSONAL A CARGO (SI APLICA)			
CLASE DE TRABAJO QUE REALIZO			
¿RENDIMIENTO EN SU TRABAJO			
MENOS QUE NORMAL	NORMAL		
MÁS QUE NORMAL	EXCELENTE		
¿TENIA INICIATIVA?			
¿ERA ORGANIZADO?			
¿COMO TRABAJA BAJO PRESION?			
¿ERA COLABORADOR?			
¿SE ADAPTA FACILEMTE A CAMBIOS?			
¿TENIA A CARGO EL MANEJO DE DINERO?			
¿ERA PUNTUAL?			
¿COMO ERAN SUS RELACIONES CON COMPAÑEROS?			
CONDUCTA EN GENERAL			
VIRTUDES			
DEBILIDADES			
MOTIVO POR EL CUAL DEJO DE LABORAR PARA USTEDES:			

6.3.3 Manual de Inducción

Está conformado por la información que el nuevo colaborador debe saber acerca de la empresa, para poder realizar su trabajo con efectividad, así como los requerimientos del puesto de trabajo que va a ocupar; informándole donde será asignada su área de trabajo, deberes y reglas que están establecidas, con qué equipo debe trabajar y otra información que compete para su desenvolvimiento.

Este es un proceso continuo de transferencia de información para que el colaborador se integre y este actualizado en cuanto a la demanda laboral que él debe cumplir y esto le permite mejorar el desarrollo de sus capacidades personales.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MANZANO CASTILLO

DIPROMAC S. de R.L.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



MANUAL DE INDUCCIÓN

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	3
2.ALCANCE.....	4
3.OBJETIVOS DEL MANUAL	4
3.1. Objetivo general	4
3.2. Objetivos específicos	4
4.INDUCCIÓN DE PERSONAL A LA EMPRESA DIPROMAC.....	5
4.1. BIENVENIDA	5
4.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	5
4.3. HISTORIA Y PERFIL DE LA EMPRESA.....	5
4.4. LOGO DE LA EMPRESA	6
4.5. ORGANIGRAMA DIPROMAC S de R.L.....	6
5.MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	7
5.1. Misión.....	7
5.2. Visión	7
5.3. Valores.....	7
6.COBERTURA TERRITORIAL DE LA EMPRESA	8
7.MARCAS DISTRIBUIDAS POR DIPROMAC	8
8.PRESTACIONES GENERALES INTERNAS.....	8
9.POLÍTICAS DE IMAGEN	9
10.PAGO DE NÓMINA	9
11.PAGO DE VACACIONES/ VACACIONES ANUALES	9
12.DEBERES Y DERECHOS	10
12.1. Derechos.....	10
12.2. Deberes.....	10
13.REGLAMENTO INTERNO.....	11
14.PRESENTACIONES	13
15.INCORPORACIÓN DEL EMPLEADO EN SU PUESTO DE TRABAJO	13
16.POLITICA DE ACTUALIZACIÓN	14

INTRODUCCIÓN

El proceso de inducción marca la pauta para los nuevos colaboradores de la empresa, creando un vínculo de relación entre la empresa y el empleado, durante el proceso de inducción se transmite la razón de ser de la empresa y se causa la primera impresión la cual quedara marcada en el colaborador.

Con el proceso de inducción se despejan las dudas que podría presentar el nuevo colaborador y se garantiza un proceso de adaptación idóneo, ser parte de un nuevo equipo puede causar angustia o stress en los primeros días de adaptación, el proceso de inducción hace más amigable el período de adaptación mejorando el rendimiento de los nuevos empleados.

Cabe destacar que los empleados son el motor de las empresas por el cual es fundamental que los mismos transmitan adecuadamente la cultura y filosofía empresarial.

1. ALCANCE

El siguiente manual de inducción de personal es aplicable a todos los nuevos colaboradores a integrarse a la empresa aplicable a todos los departamentos y puestos de la empresa.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

2.1. Objetivo general

Brindar una guía completa a los nuevos colaboradores de DIPROMAC S de R.L, a fin de fomentar sentido de pertenencia a la empresa.

2.2. Objetivos específicos

- 2.2.1. Orientar adecuadamente a nuevos colaboradores a fin de dar a conocer la cultura y estructura organizacional generando sentido de pertenencia y fomentando la relación entre empresa y colaboradores.
- 2.2.2. Evitar confusiones y falsas percepciones que el colaborador se pueda crear sobre la empresa.
- 2.2.3. Integrar adecuadamente a los nuevos colaboradores a su departamento y equipo de trabajo a fin de evitar tensión y garantizar la colaboración y buen desempeño de los equipos que conforman la empresa.
- 2.2.4. Crear un vínculo de confianza entre empresa y colaboradores brindando sentido de pertenencia y facilidad de comunicación.

3. INDUCCIÓN DE PERSONAL A LA EMPRESA DIPROMAC.

3.1. BIENVENIDA

Bienvenido al equipo de trabajo de DIPROMAC S de R. L., en nuestra empresa encontraras un gran equipo rodeado de una gran cultura y ambiente, nos agrada que te unas a nosotros. Durante los próximos días te enseñaremos todas las técnicas y brindaremos herramientas adecuadas para el correcto desempeño de tu nuevo cargo.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

DIPROMAC es una empresa familiar con varios años operando en el mercado, es una distribuidora de productos de consumo masivo orientada a satisfacer las necesidades de la población en general, llegando a los clientes con un trabajo enfocado a la cobertura de territorio.

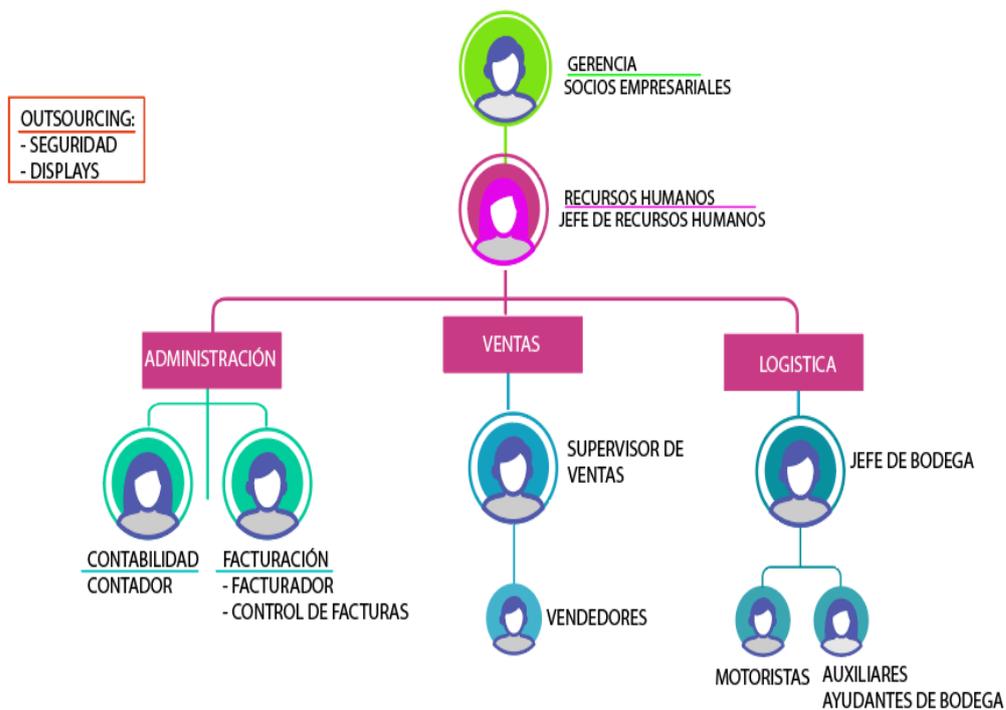
3.3. HISTORIA Y PERFIL DE LA EMPRESA

La empresa fue fundada en el año de 2008, siendo su actividad comercial la distribución de productos de consumo masivo. Iniciamos la comercialización de productos como aceite y manteca, posteriormente arroz y harinas, y debido a las oportunidades de negocios encontradas en el mercado en los últimos años; hemos ampliado nuestras líneas de productos introduciendo al portafolio nuevas marcas, con las cuales hemos crecido exitosamente.

3.4. LOGO DE LA EMPRESA



3.5. ORGANIGRAMA DIPROMAC S de R.L



4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

4.1. Misión

Garantizar el desarrollo y crecimiento sostenible de nuestra empresa, con innovación de planes estratégicos, brindando un servicio eficiente y confiable a nuestros clientes. Contando con un recurso humano capacitado que brinde soluciones inmediatas con objetividad y responsabilidad.

4.2. Visión

Ser una empresa emprendedora y líder, con continuo crecimiento de cobertura y distribución en el mercado, distribuyendo siempre productos de calidad con precios competitivos que garanticen el bienestar y prosperidad de nuestros clientes y socios comerciales.

4.3. Valores

Servicio al cliente

Honestidad

Compromiso

Puntualidad

Tolerancia

Respeto

Compañerismo

Profesionalismo

5. COBERTURA TERRITORIAL DE LA EMPRESA

DIPROMAC S de R. L., atiende directamente el canal de detalle y mayoreo en las zonas de Tegucigalpa, Talanga, Valle de Ángeles, Cantarranas, Villa de San Francisco, Sabana Grande y Pespire.

Nuestros clientes son bodegas, abarroterías, mercaditos, pulperías, canasteros, panaderías, tortillerías, restaurantes, comidas rápidas, ONG'S y clientes particulares.

6. MARCAS DISTRIBUIDAS POR DIPROMAC

Dipromac cuenta con mas de 250 SKUS ´s bajo una variedad de marcas prestigiosas entre ellas :



Fuente: DIPROMAC S de R. L.

7. PRESTACIONES GENERALES INTERNAS

7.1. Cuarto de descanso (Equipados con mesas y sillas para comer, Microondas, Televisor y casilleros)

7.2. Capacitación (Cursos y capacitaciones aplicables a lo largo de la ejecución del puesto)

7.3. Uniformes (Camisas tipo polo con el logo de la empresa bordado)

8. POLÍTICAS DE IMAGEN

Se debe portar el uniforme brindado por la empresa todos los días, considerando que el personal tiene contacto directo y continuo con los clientes es requisito vestir adecuadamente, uniforme limpio y buena presentación.

9. PAGO DE NÓMINA

Tu sueldo se pagará en tiempo y forma los días 15 y último de cada mes. Se solicita la creación de una cuenta con el banco especificado con la empresa, a fin de acreditar los pagos por planilla.

La creación de la cuenta es indispensable para recibir tu sueldo, no se pagará por medio de cheques ni efectivo.

10. PAGO DE VACACIONES/ VACACIONES ANUALES

Todo trabajador tiene derecho a vacaciones anuales retribuidas tras completar 12 meses con la empresa. Las vacaciones se calculan de la siguiente manera:

- 10 días por año de servicio ininterrumpido;
- 12 días por dos años de servicio ininterrumpido;
- 15 días por tres años de servicio ininterrumpido; y
- 20 días por cuatro o más años de servicio.

11. DEBERES Y DERECHOS

11.1. Derechos

- 11.1.1. Derecho a la ocupación efectiva durante la jornada de trabajo.
- 11.1.2. Derecho a la promoción y formación en el trabajo.
- 11.1.3. Derecho a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo.
- 11.1.4. Derecho a su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene en el trabajo.
- 11.1.5. Derecho a la percepción puntual de la remuneración pactada o legalmente establecida.

11.2. Deberes

- 11.2.1. Cumplir las órdenes e instrucciones del empresario en el ejercicio regular de sus funciones directivas.
- 11.2.2. Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.
- 11.2.3. No desarrollar actividades concurrentes con la empresa. Aunque tratado en la ley de manera específica no es más que una concreción del deber general de buena fe, su finalidad es la evitación de un perjuicio en la persona del empleador.
- 11.2.4. Cumplir las medidas de seguridad e higiene que se adopten.

12. REGLAMENTO INTERNO

Política general de la empresa

12.1. Períodos de prueba

12.1.1. La empresa una vez admitida el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo

12.1.2. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo

12.2. Horario de trabajo

12.2.1. Las horas de entrada y salida de los colaboradores de DIPROMAC S. DE R. L. son las que a continuación se expresan:

12.3. Días laborables.

12.3.1. Lunes a Sábado:

12.3.2. Mañana: 7:00 a.m. a 12:00 m.

12.3.3. Hora de almuerzo: 12:00 m. a 1:00 p.m.

12.3.4. Tarde: 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

12.4. Horas extras y trabajo nocturno (Cuando fuese necesario)

12.5. Trabajo ordinario y nocturno:

12.5.1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

- 12.5.2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).
- 12.5.3. Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal.
- 12.5.4. Las horas suplementarias de acorde a ley se pagarán de la siguiente manera: 25% sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectúe en período diurno. 50% sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectúe en el período nocturno
- 12.5.5. En ningún caso las horas suplementarias de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.
- 12.6. Permisos
- 12.6.1. La empresa concederá a sus colaboradores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente y diligencias familiares importantes, siempre que avisen a la empresa.
- 12.7. Mecanismos de prevención de abuso y acoso laboral
- 12.7.1. Los mecanismos implementados por la empresa de prevención constituyen actividades orientadas a generar una conciencia colectiva, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y se respete la intimidad y la salud mental de los colaboradores de la empresa.

13. PRESENTACIONES

Presentación formal con supervisor o jefe directo del puesto. Antes de integrarte a tu nuevo puesto de trabajo recibirás un recorrido por las instalaciones, a fin de conocer los departamentos y como están distribuidos dentro de la empresa, se realiza una breve presentación formal con el jefe de área o encargado de dicho departamento.

14. INCORPORACIÓN DEL EMPLEADO EN SU PUESTO DE TRABAJO

Dar a conocer los objetivos del puesto que se desempeña, responsabilidades y funciones, expectativas del puesto y como se espera que se desempeñe.

Inicio oficial de labores en el nuevo puesto de trabajo bajo guía y acompañamiento durante las primeras semanas.

15. POLITICA DE ACTUALIZACIÓN

La gerencia de RR HH, será la encargada de este manual para una mejor utilización, y tendrá la oportunidad de dar la Inducción a todo el personal que ingresará nuevo a la empresa.

Bienvenido y mucha suerte.

Atentamente;

Departamento de Recursos Humanos.

6.3.4 Manual de Reglamento Interno

Determina las normas que los colaboradores deben regirse para lograr un adecuado clima laboral en la empresa DIPROMAC. El reglamento interno de trabajo debe incluir las disposiciones generales de la empresa tales como las condiciones de la contratación, la jornada laboral y los horarios, el control de asistencia, las condiciones de inasistencia, además de las disposiciones sobre descansos, vacaciones y remuneraciones.

El reglamento interno de trabajo también debe incluir los deberes y los derechos del empleado y de la empresa contratante. Así mismo deberá indicar los tipos de sanciones respectivas por incumplimiento de deberes establecidos. (Torres, 06 de Septiembre,2012).

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MANZANO CASTILLO

DIPROMAC S. de R.L.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



REGLAMENTO INTERNO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I.....	4
1.1. Contrato individual de trabajo.....	4
1.2. Período de prueba.....	5
1.3. Suspensión de los contratos de trabajo	5
1.4. Terminación del contrato de trabajo	6
CAPÍTULO II.....	7
2.1. Obligaciones y prohibiciones de las partes	7
2.1.1. <i>Obligaciones de los patronos</i>	7
2.1.2. <i>Prohibiciones a los patronos</i>	8
2.1.3. Obligaciones de los trabajadores	8
2.1.4. <i>Prohibiciones a los trabajadores</i>	9
CAPÍTULO III.....	10
3.1. Estado de embarazo	10
3.2. Jornadas de trabajo.....	10
3.3. Vacaciones.....	10
3.4. Pago del día de descanso.....	11
3.5. Acoso sexual	11

INTRODUCCIÓN

A fin de que una empresa opere con armonía es necesaria ejercer control y establecer políticas que rijan el comportamiento de todo el equipo, el reglamento interno se puede definir como “una herramienta permite a un empleador y a sus colaboradores tener claridad de las sanciones, los beneficios y las obligaciones de las dos partes.” (Capital humano, 2017)

DIPROMAC es una empresa en período de crecimiento, motivo por el cual es fundamental contar con un reglamento interno que rija las actividades de la empresa a fin de lograr orden y acciones adecuadas de parte de su equipo de trabajo a fin de alinear los valores empresariales con el talento humano con el que se cuenta, al ser una empresa formal DIPROMAC se asegura que sus políticas se basen en el código de trabajo vigente a fin de brindar a sus trabajadores los derechos pertinentes y actuar conforme a la ley, creando un equilibrio y brindando sentido de justicia dentro de la empresa, los colaboradores perciben sentido de seguridad al saber que las políticas acatadas están respaldadas por las leyes vigentes del país.

CAPÍTULO I

1.1. Contrato individual de trabajo

(Código de Trabajo, Legislación Laboral Vigente en Honduras)

- Se Presume que toda relación de trabajo personal está regida por un contrato de trabajo. (Artículo 21)
- La inexistencia del contrato escrito exigido es imputable al Patrono. (Artículo 30)
- El contrato de trabajo escrito contendrá: (Artículo 37)
 - a) Nombres, apellido, edad, sexo, estado civil, profesión u oficio, domicilio, procedencia y nacionalidad.
 - b) La indicación de los servicios que el trabajador se obliga a prestar.
 - c) La duración del contrato.
 - d) Lugar o Lugares donde deben prestarse los servicios.
 - e) El lugar preciso donde deberá habitar el trabajador.
 - f) Tiempo de la jornada de trabajo y las horas que deberá prestarse.
 - g) Si el trabajo se deberá efectuar por unidad de tiempo o de obra y la forma, periodo y lugar de pagos.
 - h) El salario.
 - i) Nombres y apellidos de las personas que vivan con el trabajador.
 - j) Beneficios que suministre el patrono.
 - k) Las demás estipulaciones que convengan las partes.
 - l) Lugar y fecha de la celebración del contrato.
 - m) Firma de los contratantes.

- La existencia del contrato de trabajo se probará con el documento respectivo (Artículo 41)

1.2. Período de prueba

El período de prueba no puede exceder de sesenta días, es la etapa inicial del contrato de trabajo, tiene por objeto, por parte del patrono apreciar las aptitudes del trabajador. (Artículo 49)

1.3. Suspensión de los contratos de trabajo

Son causas de suspensión de los contratos de trabajo sin responsabilidad para las partes: (Artículo 100)

- a) La falta de materia prima o fuerza motriz en la negociación que no fuere imputable al patrono
- b) Fuerza mayor o caso fortuito
- c) Exceso de producción
- d) La imposibilidad de explotar la empresa con un mínimo razonable de utilidad
- e) Falta de fondos
- f) Muerte o incapacidad del patrono.
- g) La detención o la prisión del trabajador
- h) La huelga legal
- i) El paro legal
- j) El ser llamado el trabajador a prestar servicio militar

1.4. Terminación del contrato de trabajo

Son causas de terminación de los contratos de trabajo: (Artículo 111)

- a) Muerte del trabajador o incapacidad física mental
- b) El mutuo consentimiento de las partes
- c) Caso fortuito o fuerza mayor
- d) Pérdida de libertad del trabajador
- e) Perder la confianza del patrono
- f) Suspensión de actividades por más de ciento veinte días
- g) Insolvencia o quiebra

Son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad de su parte: (Artículo 112)

- a) El engaño del trabajador
- b) Todo acto de violencia, injurias e indisciplina que incurra el trabajador
- c) Todo daño material causado dolosamente
- d) Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa
- e) Revelar secreto técnicos o comerciales
- f) Haber sido el trabajador por sufrir pena por crimen
- g) Cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono o sin causa justificada durante dos días completos y consecutivos
- h) Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador

CAPÍTULO II

2.1. Obligaciones y prohibiciones de las partes

(Código de Trabajo, Legislación Laboral Vigente en Honduras)

2.1.1. *Obligaciones de los patronos*

Además de las contenidas en otros artículos y leyes de previsión social son obligaciones del patrono: (Artículo 95)

- a) Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos en el contrato.
- b) Pagar al trabajador el salario correspondiente al tiempo que dejare de trabajar por causas imputables al patrono
- c) Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido.
- d) Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles de trabajo.
- e) Conceder licencia al trabajador para que pueda cumplir con las obligaciones de carácter público impuestas por la ley.
- f) Guardar a los trabajadores la debida consideración
- g) Adoptar medidas adecuadas para crear y mantener en su empresa las mejores condiciones de higiene y seguridad
- h) Cubrir indemnizaciones respectivas
- i) Suministrarle al trabajador habitación higiénica
- j) Establecer un escalafón que rijan los ascensos y demás cambios en el personal.

2.1.2. Prohibiciones a los patronos

- Se prohíbe a los patronos: (Artículo 96)
 - a) Exigir a sus trabajadores que compren sus artículos de consumo
 - b) Influir en las decisiones políticas o en las convicciones religiosas de sus trabajadores
 - c) Dirigir o permitir que se dirijan los trabajos en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes.
 - d) Exigir la realización de trabajos que ponen en peligro la salud o vida de los trabajadores.

2.1.3. Obligaciones de los trabajadores

- Son obligaciones de los trabajadores: (Artículo 97)
 - a) Realizar personalmente la labor en los términos estipulados.
 - b) Ejecutar por sí mismo su trabajo
 - c) Observar buenas costumbres y conducta ejemplar durante el servicio.
 - d) Prestar auxilio en cualquier tiempo que se necesite
 - e) Comunicar al patrono o a su representante las observaciones que hagan para evitar daños y perjuicios
 - f) Acatar las medidas preventivas y de higiene.
 - g) Someterse a reconocimientos médicos
 - h) Abstenerse de cuanto pueda poner en peligro su propia seguridad.

2.1.4. Prohibiciones a los trabajadores

- Se prohíbe a los trabajadores: (Artículo 98)
 - a) Faltar al trabajo o abandonarlo en horas de labor
 - b) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez
 - c) Portar armas de cualquier clase en horas de labor
 - d) Sustraer los útiles y materias de trabajo
 - e) Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo
 - f) Coartar la libertad para trabajar
 - g) Usar útiles y herramientas para uso distinto al asignado
 - h) Hacer durante el trabajo propagando político – Electoral

CAPÍTULO III

3.1. Estado de embarazo

- Ninguna trabajadora puede ser despedida por motivo de embarazo o lactancia (Artículo 144)

-

3.2. Jornadas de trabajo

- La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos períodos con intervalos (Artículo 326)
- Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono. (Artículo 323)
- El trabajo nocturno se remunera un recargo del 25% sobre el valor del trabajo diurno. (Artículo 329)
- La jornada extraordinaria sumada a la ordinaria no podrá exceder más de doce horas. (Artículo 332)

3.3. Vacaciones

- Todo trabajador tiene derecho a vacaciones anuales retribuidas tras completar 12 meses con la empresa
- Las vacaciones se calculan de la siguiente manera: (Artículo 346):
 - 10 días por año de servicio ininterrumpido;
 - 12 días por dos años de servicio ininterrumpido;

- 15 días por tres años de servicio ininterrumpido; y
- 20 días por cuatro o más años de servicio.

3.4. Pago del día de descanso

- El trabajador que no labore la semana completa sin causa justificada no tiene derecho al pago del séptimo día. (Artículo 7, Ley del salario mínimo)

3.5. Acoso sexual

- El acoso sexual cometido por el patrono de una empresa faculta al trabajador para dar por terminada la relación de trabajo sin preaviso y sin responsabilidad de su parte (Artículo 60, Legislación laboral sobre menores y mujeres).

6.3.5 Manual de descripción y perfiles de puesto

El Manual de Perfiles de Puestos (MPP) es un documento de gestión en el que se describe de forma estructurada los perfiles de puestos de la empresa DIPROMAC. Orientará a la empresa para precisar dónde, cómo y cuándo cada persona va a prestar un servicio.

Existen cuatro etapas que componen un correcto diseño del Manual de Perfiles de Puestos:

- **Elaboración del plan de trabajo:** se determina quiénes son las personas que van a identificar y asignar los perfiles y plazos. Es decir, en este primer paso se identifican los equipos funcionales y se fijan los responsables para el diseño de perfiles en cada área.
- **Elaboración de perfiles de puestos:** Es aquí donde se delimitan las funciones del puesto y los requisitos imprescindibles para el proceso de selección y evaluación de desempeño de las personas que lo ocupen.
- **Validación de perfiles de puestos:** En esta etapa, se realiza una "sintonización, calibración o sinceramiento con la alta dirección de la entidad".
- **Consolidación de los puestos:** En este paso final, DIPROMAC hallará las respuestas para las siguientes preguntas: ¿quiénes somos?, ¿quiénes me faltan? y ¿quiénes me sobran?

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MANZANO CASTILLO

DIPROMAC S. de R.L.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



MANUAL DE DESCRIPCIÓN Y PERFILES DE PUESTOS

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	3
2.OBJETIVOS DEL MANUAL	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos:	4
3.ALCANCE.....	4
4.DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	5
4.1. Jefe de Recursos Humanos	5
4.2. Encargado de Contabilidad	10
4.3. Cajero.....	14
4.4. Control de Facturación	18
5.DEPARTAMENTO DE VENTAS.....	22
5.1. Supervisor de Ventas	22
5.2. Vendedor.....	26
6.DEPARTAMENTO DE LOGISTICA.....	30
6.1. Jefe de Bodega	30
6.2. Motorista	34
7.POLITICA DE ACTUALIZACION	40

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Descripción de Puestos es una herramienta administrativa que describe las actividades y responsabilidades de los puestos que existen en la empresa DIPROMAC S de R. L., así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto.

El presente manual, contiene la descripción de cada uno de los puestos de la estructura organizacional de DIPROMAC S de R. L., elaborado el 20 de noviembre del 2020, para un mejor entendimiento los puestos están elaborados por departamento. Cada descripción de puesto contiene:

- Nombre del Puesto
- A quien se Reporta
- A quien Supervisa
- La Descripción General
- Relaciones de Trabajo.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

2.1. Objetivo General

Definir un documento único de referencia para todos los puestos de trabajo, y de esta forma tener una mejor visión de los requerimientos de cada uno de ellos, para contratar al personal idóneo, conforme a sus capacidades y experiencia para cada uno de ellos.

2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar los requerimientos mínimos a considerar en los puestos.
- Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal de la Gerencia de Recursos Humanos.
- Facilitar la inducción al trabajo del nuevo personal.
- Analizar cargas de trabajo e incentivos.

3. ALCANCE

Este presente manual será de uso exclusivo para Gerencia y departamento de RR HH, con el propósito de reclutar y seleccionar a los colaboradores conforme a las necesidades de cada puesto.

4. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

4.1. Jefe de Recursos Humanos

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título del cargo:	Jefe de Recursos Humanos
Nombre del Titular:	
Nombre de la empresa:	DIPROMAC S de R. L.
Área:	Departamento Administrativo
Ubicación:	
Elaboró:	
Fecha de elaboración:	20/11/2020

**Nombre del Puesto Superior del Jefe Inmediato
Gerencia**

**Puesto que se Describe
Jefe de Recursos Humanos**

Otros contactos indirectos

Ventas, Bodega

Auxiliares, Facturación

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

. Brindar a la empresa el mejor talento humano respetando los procesos de reclutamiento y selección, mejorar la eficacia y rentabilidad mediante la reducción de rotación aplicando evaluación y capacitación continua.

HABILIDADES/ COMPETENCIAS:

. Liderazgo, Ética, Solución de problemas, Compromiso, Comunicación Efectiva,

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO

1. Definir, en conjunto con la Gerencia, la fijación y conducción de las políticas y estrategias para las actividades de recursos humanos de la empresa, dentro de las directrices fijadas por la Gerencia General, y de acuerdo a las estrategias del negocio.
2. Establecer, en conjunto con la Gerencia, los objetivos y el presupuesto anual para su gestión y garantizar su cumplimiento.
3. Establecer y velar por el cumplimiento de políticas, procedimientos y controles internos..
4. Asesorar al grupo gerencial de la empresa en temas relacionados con las mejores prácticas en administración de Recursos Humanos tales como, manejo de relaciones laborales, acciones disciplinarias, políticas y procedimientos de Recursos Humanos, etc., según sea requerido.
5. Efectuar los trámites en casos de terminación laboral y representar a la empresa ante el Ministerio de Trabajo.
6. Asegurar, por parte de la empresa, el cumplimiento de las disposiciones legales del país en materia laboral.
7. Planificar y ejecutar las actividades de reclutamiento, selección e inducción del personal de la empresa, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.
8. Planificar, controlar y ejecutar las acciones de personal (promociones, traslados, vacaciones, liquidaciones, incapacidades, etc.), de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

9. Desarrollar y actualizar las descripciones y perfiles de puestos de la empresa, de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa y a las políticas y procedimientos establecidos para este fin.

10. Administrar el sistema de compensación de empleados de la empresa (escala salarial, beneficios, aumentos de salario, etc.), asegurando que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos..

11. Planificar, controlar y coordinar el programa de evaluación de desempeño del personal de la empresa, con el fin de identificar necesidades y establecer programas que contribuyan al mejoramiento de la productividad del personal de la

12. Brindar apoyo y orientación al personal de la empresa en identificación, solución y/o prevención de conflictos, con el fin de reducir el impacto de factores que influyan en la efectividad de su desempeño dentro de la organización .

13. Garantizar la disponibilidad de recursos en su área y velar por que los colaboradores cuenten con las herramientas de trabajo necesarias para el desempeño óptimo de sus funciones, con el fin de que se puedan ofrecer servicios de alta calidad de forma oportuna y efectiva.

14. Realizar cualquier otra función asignada al puesto.

PRINCIPALES CONTACTOS DEL TITULAR

Puesto o Área	Finalidad
Gerencia	- Dar a conocer a Gerencia los problemas y necesidades con los que la empresa cuenta a fin de mejorar

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

a. En manejo Materiales y Equipo Baja
b. En Manejo de Valores y Datos Confidenciales: Alta
c. En Supervisión: Alta

CONDICIONES DEL TRABAJO

Ambiente	. Ambiente Interno, oficina
Posición en la que desarrolla sus actividades	. Sentado
Riesgo de accidentes y enfermedades	. No representa riesgos

ESFUERZO QUE REQUIERE EL TRABAJO

	Siempre requiere concentración	Requiere de mediana concentración	No requiere de concentración
Esfuerzo Mental	100%		
	Requiere constantemente esfuerzo físico	Requiere mediano esfuerzo físico	No requiere de esfuerzo físico
Esfuerzo Físico			100%

Edad	Sexo			Estado Civil			Viajes de Trabajo		Frecuencia
	F	M	Indistinto	Casado	Soltero	Indistinto	SI	NO	
De_25 años A 40_	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Ocasionalmente <input type="radio"/>					
									Frecuentemente <input type="radio"/>

**NIVEL EDUCATIVO
REQUISITOS DEL PUESTO**

Educación Secundaria	Requisito Indispensable
Educación Superior	Carrera a fin en el área administrativa
Postgrado	Postgrado orientado a Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Área o Especialidad	Idioma Inglés	
Paquete de Office: Excel	No Aplica <input checked="" type="radio"/>	Indispensable <input type="radio"/>
Conocimiento técnico:		

EXPERIENCIA LABORAL

Deseable	Indispensable	Área	Puesto	Años
	INDISPENSABLE	Administrativa	Recursos Humanos	3 años

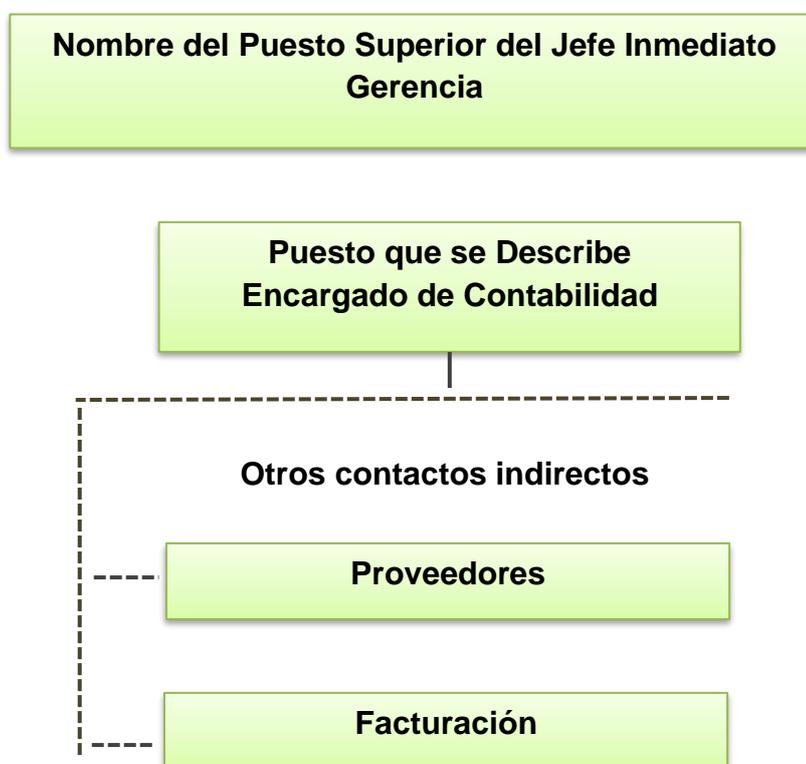
REVISADO Y AUTORIZADO

Firma del Titular: _____	Firma del jefe inmediato: _____	Aprobado por Recursos Humanos: _____
Fecha:	Fecha:	Fecha:

4.2. Encargado de Contabilidad

IDENTIFICACION DEL PUESTO

Título del cargo:	Encargado de Contabilidad
Nombre del Titular:	
Nombre de la empresa:	DIPROMAC
Área:	Administración
Ubicación:	
Elaboró:	
Fecha de elaboración:	20/11/2020



OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

. Registrar y llevar control sobre los movimientos económicos y financieros de la empresa. Brindar en cualquier momento una perspectiva clara sobre la situación financiera actual de la empresa.

HABILIDADES/ COMPETENCIAS:

. Ética, Responsabilidad, Confiabilidad, Elaboración de reportes

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Registrar y verificar en el sistema los movimientos y transacciones contables realizadas en la empresa (pagos a proveedores, cargos bancarios, transferencias, facturas, inventario).
2. Preparar y presentar estados financieros de las operaciones de la empresa.
3. Generar la información y asegurar el correcto cálculo de la planilla.
4. Registrar entradas contables.
5. Preparar y efectuar pagos de impuestos al estado de acuerdo a las regulaciones establecidas en la ley.
6. Asistir en la coordinación de servicios administrativos (compra de útiles y equipo de oficina, trabajos de mejoras, limpieza, mantenimiento, etc.).
7. Elaborar reportes de la gestión de cobros (pagos realizados, saldos morosos, etc.) y otros reportes a solicitud.
8. Archivar documentos bajo su responsabilidad.
9. Realizar cualquier otra función asignada al puesto.

PRINCIPALES CONTACTOS DEL TITULAR

Puesto o Área	Finalidad
Gerencia	- Brindar resultados actuales de la situación financiera de la empresa, notificar en caso de identificar inconsistencias o problemas.
Facturación	- Control y registros de facturas y notas de crédito, informes de clientes con pagos pendientes.

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

a. En manejo Materiales y Equipo Baja, equipo de oficina
b. En Manejo de Valores y Datos Confidenciales: Alta, Información financiera confidencial
c. En Supervisión: Baja, No cuenta con personas a su cargo.

ESFUERZO REQUERIDO

	Siempre requiere concentración	Requiere de mediana concentración	No requiere de concentración
Esfuerzo Mental	100%		
	Requiere constantemente esfuerzo físico	Requiere mediano esfuerzo físico	No requiere de esfuerzo físico
Esfuerzo Físico			100%

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente	. Ambiente Interno, oficina.
Posición en la que desarrolla sus actividades	. Sentado
Riesgo de accidentes y enfermedades	. No representa riesgos de accidentes. . Cuidar el espacio brindado para evitar enfermedades relacionadas con movimientos repetitivos.

Edad	Sexo			Estado Civil			Viajes de Trabajo		Frecuencia
	F	M	Indistinto	Casado	Soltero	Indistinto	SI	NO	
De_25 años A 40_	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Ocasionalmente <input type="radio"/>
									Frecuentemente <input type="radio"/>

**NIVEL EDUCATIVO
REQUISITOS DEL PUESTO**

Educación Secundaria	Requisito Indispensable
Educación Superior	Carrera de contaduría o finanzas
Postgrado	N/A

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Área o Especialidad	Idioma Inglés	
Paquete de Office: Excell	No Aplica <input checked="" type="radio"/>	Indispensable <input type="radio"/>
Conocimiento técnico: no es necesario		

EXPERIENCIA LABORAL

Deseable	Indispensable	Área	Puesto	Años
DESEABLE		Administración/Contabilidad	Asistente de contabilidad Contador	Mayor a 2 años.

REVISADO Y AUTORIZADO

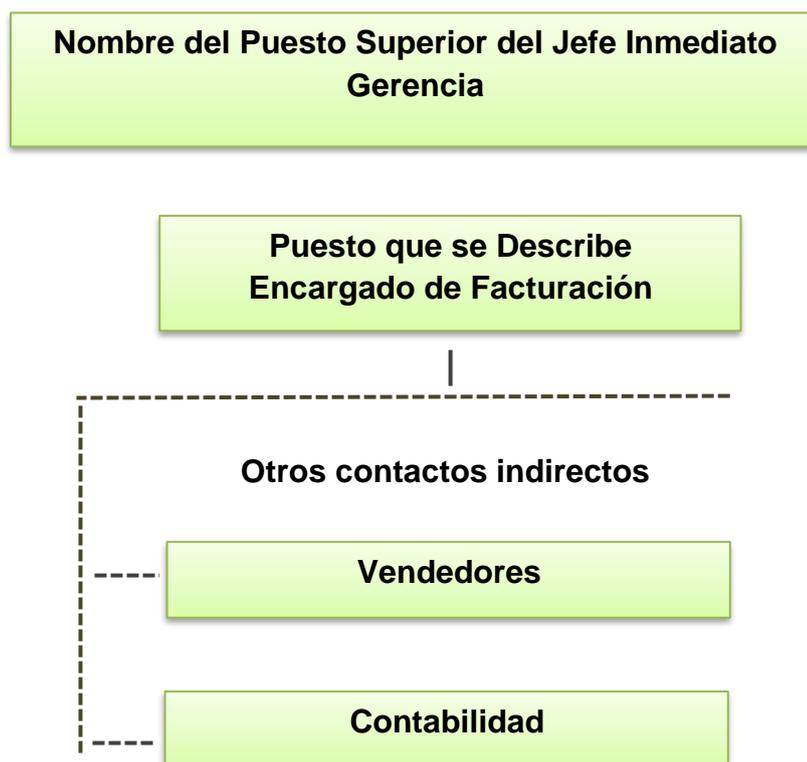
Firma del Titular: _____	Firma del jefe inmediato: _____	Aprobado por Recursos Humanos: _____
Fecha:	Fecha:	Fecha:

4.3. Cajero

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título del cargo:	Cajero
Nombre del Titular:	
Nombre de la empresa:	DIPROMAC
Área:	Administración
Ubicación:	
Elaboró:	
Fecha de elaboración:	20/11/2020

RELACIÓN ORGANIZACIONAL



OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

. Realizar toda la facturación de la empresa en base a pedidos y pre facturas brindadas por el departamento de ventas, elaborar consolidados de carga y brindar la información a tiempo al departamento de bodega con el fin de entregar las ventas en tiempo y forma a los clientes finales.

HABILIDADES/ COMPETENCIAS:

. Honestidad, Orden, Respeto, Responsabilidad

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO

Conocer el sistema de facturación, para una mejor agilización de su trabajo.

Operar registros, escáneres, y terminales de tarjetas de crédito/débito

Gestionar los cambios y devoluciones de forma rápida y eficaz

Mantenga un cajón de efectivo con caja chica respectiva según la empresa lo disponga.

Hacer corte de caja al finalizar su turno.

Mantener el área de caja limpia y ordenada

PRINCIPALES CONTACTOS DEL TITULAR

Puesto o Área	Finalidad
Ventas	-
Contabilidad	-

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

a. En manejo Materiales y Equipo Baja, equipo de oficina
b. En Manejo de Valores y Datos Confidenciales: Baja.
c. En Supervisión: Baja, No cuenta con personas a su cargo.

ESFUERZO QUE REQUIERE EL PUESTO

	Siempre requiere concentración	Requiere de mediana concentración	No requiere de concentración
Esfuerzo Mental	100%		
	Requiere constantemente esfuerzo físico	Requiere mediano esfuerzo físico	No requiere de esfuerzo físico
Esfuerzo Físico			100%

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente	. Ambiente Interno, oficina.
Posición en la que desarrolla sus actividades	. Sentado
Riesgo de accidentes y enfermedades	. No representa riesgos de accidentes. . Cuidar el espacio brindado para evitar enfermedades relacionadas con movimientos repetitivos.

Edad	Sexo			Estado Civil			Viajes de Trabajo		Frecuencia
	F	M	Indistinto	Casado	Soltero	Indistinto	SI	NO	
De_25 años A 40_	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Ocasionalmente <input checked="" type="radio"/>
									Frecuentemente <input type="radio"/>

**NIVEL EDUCATIVO
REQUISITOS DEL PUESTO**

Educación Secundaria	Requisito Indispensable
Educación Superior	N/A
Postgrado	N/A

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Área o Especialidad	Idioma Inglés	
Paquete de Office: Excel	No Aplica <input checked="" type="radio"/>	Indispensable <input type="radio"/>
Conocimiento técnico: Manejar el sistema de facturación		

EXPERIENCIA LABORAL

Deseable	Indispensable	Área	Puesto	Años
DESEABLE		Administración/Facturación	Facturador	1 año

REVISADO Y AUTORIZADO

Firma del Titular: _____	Firma del Jefe inmediato: _____	Aprobado por Recursos Humanos: _____
Fecha:	Fecha:	Fecha:

4.4. Control de Facturación

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título del cargo:	Control de Facturación
Nombre del Titular:	
Nombre de la empresa:	DIPROMAC
Área:	Administración
Ubicación:	
Elaboró:	
Fecha de elaboración:	20/11/2020

RELACIÓN ORGANIZACIONAL

**Nombre del Puesto Superior del Jefe Inmediato
Gerencia**

**Puesto que se Describe
Encargado del Control de Facturas**

Otros contactos indirectos

Ventas

Contabilidad

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

. Obtener un control de la facturación de la empresa, organizando y archivando las facturas, examinar correlativos, buscar facturas pendientes, con el fin de optimizar las operaciones de la empresa.

HABILIDADES/ COMPETENCIAS:

. Honestidad, ética, respeto, responsabilidad, organización

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO

Contestar y regresar llamadas del cliente.

Procesamiento y envío de facturas en espera.

Informar y asesorar al cliente en cuanto a promociones y marcas distribuidas por la empresa.

Notificar producto faltante según el sistema.

Hacer cotizaciones a clientes que lo requieren.

PRINCIPALES CONTACTOS

Puesto o Área	Finalidad
Gerencia	- Brindar reportes e informar sobre problemas encontrados respecto al área de facturación, identificar oportunidades de mejora.
Ventas	- Controlar las facturas de cobro que manejan los vendedores, con el fin de evitar que se extravíen.

RESPONSABILIDAD QUE REQUIERE EL PUESTO

a. En manejo Materiales y Equipo Baja, equipo de oficina
b. En Manejo de Valores y Datos Confidenciales: Alta, Información financiera confidencial
c. En Supervisión: Baja, No cuenta con personas a su cargo.

ESFUERZO QUE REQUIERE EL PUESTO

	Siempre requiere concentración	Requiere de mediana concentración	No requiere de concentración
Esfuerzo Mental	100%		
	Requiere constantemente esfuerzo físico	Requiere mediano esfuerzo físico	No requiere de esfuerzo físico
Esfuerzo Físico			100%

AMBIENTE DE TRABAJO

Ambiente	. Ambiente Interno, oficina.
Posición en la que desarrolla sus actividades	. Sentado
Riesgo de accidentes y enfermedades	. No representa riesgos de accidentes. . Cuidar el espacio brindado para evitar enfermedades relacionadas con movimientos repetitivos.

Edad	Sexo			Estado Civil			Viajes de Trabajo		Frecuencia
	F	M	Indistinto	Casado	Soltero	Indistinto	SI	NO	
De_25 años A 40_	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Ocasionalmente <input type="radio"/>
									Frecuentemente <input type="radio"/>

NIVEL EDUCATIVO REQUISITOS DEL PUESTO				
Educación Secundaria		Requisito Indispensable		
Educación Superior		N/A		
Postgrado		N/A		
CONOCIMIENTOS ESPECIALES				
Área o Especialidad			Idioma Inglés	
Paquete de Office: Excell			No Aplica <input checked="" type="radio"/>	Indispensable <input type="radio"/>
Conocimiento técnico: no es necesario				
EXPERIENCIA LABORAL				
Deseable	Indispensable	Área	Puesto	Años
DESEABLE		Administración	Asistente administrativo	N/A.

REVISADO Y AUTORIZADO

Firma del Titular:	Firma del Jefe inmediato:	Aprobado por Recursos Humanos:
<hr/>	<hr/>	<hr/>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

5. DEPARTAMENTO DE VENTAS

5.1. Supervisor de Ventas

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título del cargo:	Supervisor de Ventas
Nombre del Titular:	
Nombre de la empresa:	DIPROMAC
Área:	Ventas
Ubicación:	
Elaboró:	
Fecha de elaboración:	20/11/2020

RELACIÓN ORGANIZACIONAL

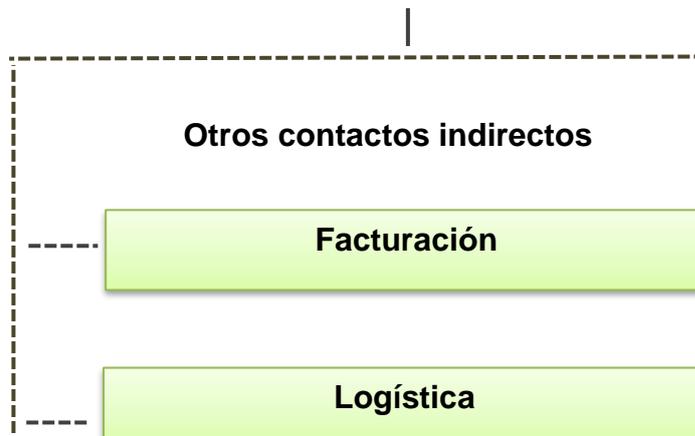
Nombre del Puesto Superior del Jefe Inmediato
Gerencia

Puesto que se Describe
Supervisor de Ventas

Otros contactos indirectos

Facturación

Logística



OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

. Brindar una guía y acompañamiento a la fuerza de ventas asegurándose de contar con el equipo y herramientas necesarias para alcanzar las metas de la empresa.

HABILIDADES/ COMPETENCIAS:

. Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, elaboración de reportes, puntualidad, respeto

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO

- 1.Coordinar el equipo de ventas gestionando los calendarios, archivando documentos importantes y comunicando información relevante
2. Garantizar la igualdad en los equipos o materiales relacionados con las ventas
3. Responder a las quejas de los clientes y ofrecer asistencia posventa cuando sea necesario
- 4.Almacenar y organizar datos financieros y no financieros en formato electrónico y presentar informes
5. Manejar el procesamiento de todos los pedidos con precisión y prontitud
6. Informar a los clientes de retrasos o problemas imprevistos
7. Supervisar el progreso del equipo, identificar defectos y proponer mejoras
8. Ayudar en la preparación y organización de material o eventos promocionales

PRINCIPALES CONTACTOS

Puesto o Área	Finalidad
Logística	- Obtener una óptima entrega rutas con el fin de evitar devoluciones.
Facturación	- Asegurarse que los pedidos se facturan en tiempo y forma y de manera correcta.

RESPONSABILIDAD

a. En manejo Materiales y Equipo Baja, equipo de oficina
b. En Manejo de Valores y Datos Confidenciales: Media
c. En Supervisión: Alta, Fuerza de ventas a su cargo.

ESFUERZO REQUERIDO

	Siempre requiere concentración	Requiere de mediana concentración	No requiere de concentración
Esfuerzo Mental	100%		
	Requiere constantemente esfuerzo físico	Requiere mediano esfuerzo físico	No requiere de esfuerzo físico
Esfuerzo Físico		100%	

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente	. Ambiente Interno, oficina. . Ambiente Externo, Supervisión de rutas
Posición en la que desarrolla sus actividades	. Sentado . conduciendo
Riesgo de accidentes y enfermedades	. Riesgo Medio de accidente supervisando rutas. . Cuidar el espacio brindado para evitar enfermedades relacionadas con movimientos repetitivos.

Edad	Sexo			Estado Civil			Viajes de Trabajo		Frecuencia
De_25 años A 40_	F <input type="radio"/>	M <input type="radio"/>	Indistinto <input checked="" type="radio"/>	Casado <input type="radio"/>	Soltero <input type="radio"/>	Indistinto <input checked="" type="radio"/>	SI <input type="radio"/>	NO <input checked="" type="radio"/>	Ocasionalmente <input type="radio"/> Frecuentemente <input type="radio"/>

**NIVEL EDUCATIVO
REQUISITOS DEL PUESTO**

Educación Secundaria	Requisito Indispensable
Educación Superior	Carreras Administrativas
Postgrado	N/A

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Área o Especialidad	Idioma Inglés	
Paquete de Office: Excell, word	No Aplica <input checked="" type="radio"/>	Indispensable <input type="radio"/>
Conocimiento técnico: Manejar el sistema de facturación		

EXPERIENCIA LABORAL

Deseable	Indispensable	Área	Puesto	Años
	INDISPENSABLE	VENTAS	Vendedor Supervisor	3 años

REVISADO Y AUTORIZADO

Firma del Titular: _____	Firma del Jefe inmediato: _____	Aprobado por Recursos Humanos: _____
Fecha:	Fecha:	Fecha:

5.2. Vendedor

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título del cargo:	Vendedor
Nombre del Titular:	
Nombre de la empresa:	DIPROMAC
Área:	Ventas
Ubicación:	
Elaboró:	
Fecha de elaboración:	20/11/2020

RELACIÓN ORGANIZACIONAL

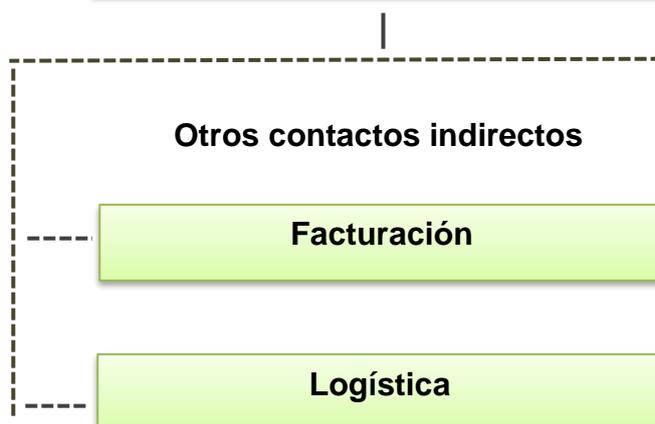
Nombre del Puesto Superior del Jefe Inmediato
Supervisor de Ventas

Puesto que se Describe
Vendedor

Otros contactos indirectos

Facturación

Logística



OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

. Captar y fidelizar la mayor cantidad de clientes posibles con el fin de brindar un sentido de presencia en el mercado y crecimiento a la empresa.

HABILIDADES/ COMPETENCIAS:

. Atención al cliente, Presentación, Comunicación Efectiva, Orden, Respeto.

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO

- El vendedor debe saber comunicar su producto, su empresa y su saber hacer, ya que es la clave del éxito.
- El vendedor debe tratar a los clientes como si fueran socios del negocio.
- El vendedor ha de saber convertir los problemas de los clientes en oportunidades de negocio, aportándoles soluciones.
- El vendedor debe colaborar con la empresa para tener operativa una base de datos de clientes, con toda la información precisa y puesta al día, para poder segmentarla lo más ampliamente posible.
- El vendedor ha de tener una clara orientación hacia el marketing.
- El vendedor debe planificar su trabajo.
- El vendedor ha de saber escuchar y conocer las necesidades reales del cliente
- El vendedor ha de ser consciente de fidelizar los clientes

PRINCIPALES CONTACTOS INTERNOS DEL TITULAR

Puesto o Área	Finalidad
Logística	- Obtener una óptima entrega rutas con el fin de evitar devoluciones.
Facturación	- Asegurarse que los pedidos se facturan en tiempo y forma y de manera correcta.

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

<p>a. En manejo Materiales y Equipo Baja, equipo de oficina</p>
<p>b. En Manejo de Valores y Datos Confidenciales: Baja</p>
<p>c. En Supervisión: Baja, no cuenta con personal a cargo.</p>

ESFUERZO QUE REQUIERE EL PUESTO

	Siempre requiere concentración	Requiere de mediana concentración	No requiere de concentración
Esfuerzo Mental	100%		
	Requiere constantemente esfuerzo físico	Requiere mediano esfuerzo físico	No requiere de esfuerzo físico
Esfuerzo Físico		100%	

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente	. Ambiente Interno, oficina. 20% . Ambiente Externo cobertura de ruta 80%
Posición en la que desarrolla sus actividades	. Sentado . conduciendo
Riesgo de accidentes y enfermedades	. Riesgo Medio de accidente supervisando rutas. . Cuidar el espacio brindado para evitar enfermedades relacionadas con movimientos repetitivos.

Edad	Sexo			Estado Civil			Viajes de Trabajo		Frecuencia
De_25 años A 40_	F <input type="radio"/>	M <input type="radio"/>	Indistinto <input checked="" type="radio"/>	Casado <input type="radio"/>	Soltero <input type="radio"/>	Indistinto <input checked="" type="radio"/>	SI <input type="radio"/>	NO <input checked="" type="radio"/>	Ocasionalmente <input type="radio"/>
									Frecuentemente <input type="radio"/>

**NIVEL EDUCATIVO
REQUISITOS DEL PUESTO**

Educación Secundaria	Requisito Indispensable
Educación Superior	Carreras Administrativas
Postgrado	N/A

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Área o Especialidad	Idioma Inglés	
Paquete de Office: N/A	No Aplica <input checked="" type="radio"/>	Indispensable <input type="radio"/>
Conocimiento técnico: Manejar el sistema de facturación		

EXPERIENCIA LABORAL

Deseable	Indispensable	Área	Puesto	Años
DESEABLE		VENTAS	Vendedor	1 año

REVISADO Y AUTORIZADO

Firma del Titular:	Firma del Jefe inmediato:	Aprobado por Recursos Humanos:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

6. DEPARTAMENTO DE LOGISTICA

6.1. Jefe de Bodega

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título del cargo:	Jefe de Bodega
Nombre del Titular:	
Nombre de la empresa:	DIPROMAC
Área:	Logística
Ubicación:	
Elaboró:	
Fecha de elaboración:	20/11/2020

RELACIÓN ORGANIZACIONAL

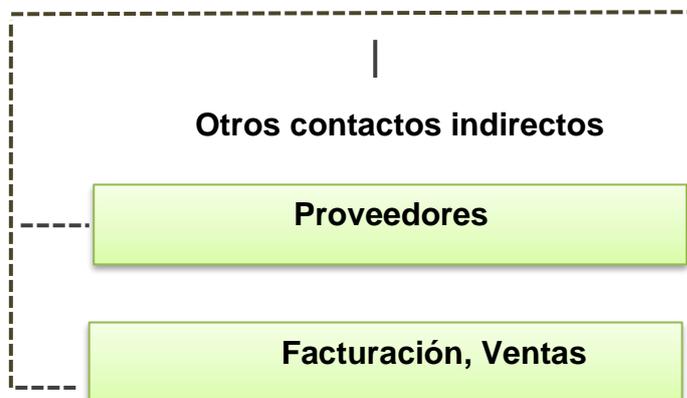
Nombre del Puesto Superior del Jefe Inmediato
Gerencia

Puesto que se Describe
Jefe de Bodega

Otros contactos indirectos

Proveedores

Facturación, Ventas



OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

. Asegurar un funcionamiento adecuado en el área de bodega llevando un control y orden sobre entradas y salidas y cuidando las condiciones del producto que se maneja.

HABILIDADES/ COMPETENCIAS:

. Liderazgo, Comunicación, Orden, Control de inventarios, Elaboración de Reportes, Responsabilidad

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO

Debe tener control total de todas las actividades relacionadas con la bodega, así como también responsabilizarse de la calidad de los productos que en ella se encuentran.

Debe estar pendiente del control de entrada y salida de la Bodega.

Planificar, coordinar, dirigir y supervisar las labores desempeñadas en las tareas de inventario.

Desarrollar Informes de mercaderías de baja rotación

Conocimiento en detalle de todas las existencias en bodega con una actualización diaria del Stock en Bodega, identificando el sitio exacto dentro de la bodega se encuentra cada uno de ellos.

Velar de que la bodega cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento, seguridad, orden y limpieza.

PRINCIPALES CONTACTOS

Puesto o Área	Finalidad
Gerencia	- Brindar reportes periódicos de inventarios
Ventas	- Lograr una óptima entrega y coordinación de rutas.

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

a. En manejo Materiales y Equipo Media, cuidar la integridad de todo el producto que se maneja en inventario.
b. En Manejo de Valores y Datos Confidenciales: Baja
c. En Supervisión: Alta

ESFUERZO REQUERIDO

	Siempre requiere concentración	Requiere de mediana concentración	No requiere de concentración
Esfuerzo Mental	100%		
	Requiere constantemente esfuerzo físico	Requiere mediano esfuerzo físico	No requiere de esfuerzo físico
Esfuerzo Físico	100%		

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente	. Ambiente Interno, oficina.
Posición en la que desarrolla sus actividades	. Sentado . De pie
Riesgo de accidentes y enfermedades	. Representa riesgos de accidentes. . Cuidar el espacio brindado para evitar enfermedades relacionadas con movimientos repetitivos.

Edad	Sexo			Estado Civil			Viajes de Trabajo		Frecuencia
De_25 años A 40_	F <input type="radio"/>	M <input type="radio"/>	Indistinto <input checked="" type="radio"/>	Casado <input type="radio"/>	Soltero <input type="radio"/>	Indistinto <input checked="" type="radio"/>	SI <input type="radio"/>	NO <input checked="" type="radio"/>	Ocasionalmente <input type="radio"/>
									Frecuentemente <input type="radio"/>

NIVEL EDUCATIVO		REQUISITOS DEL PUESTO	
Educación Secundaria		Requisito Indispensable	
Educación Superior		N/A	
Postgrado		N/A	
CONOCIMIENTOS ESPECIALES			
Área o Especialidad		Idioma Inglés	
Paquete de Office: Excel, Word			
Conocimiento técnico:		No Aplica <input checked="" type="radio"/>	Indispensable <input type="radio"/>
EXPERIENCIA LABORAL			
Deseable	Indispensable	Área	Puesto
DESEABLE		Administrativa	Asistente
			Años
			1 año

REVISADO Y AUTORIZADO

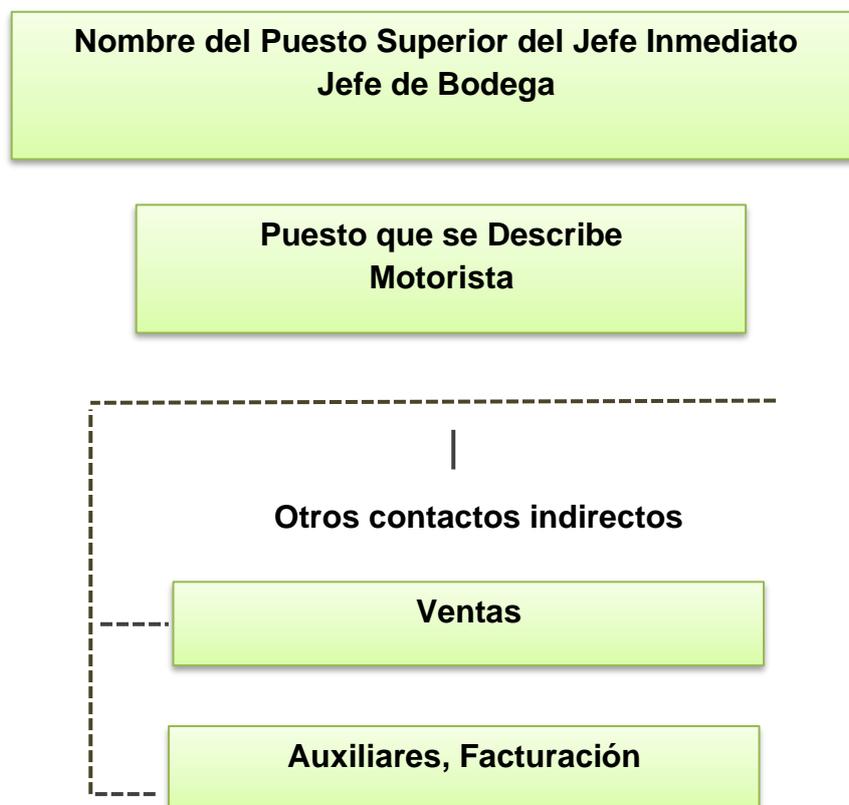
Firma del Titular:	Firma del Jefe inmediato:	Aprobado por Recursos Humanos:
<hr/>	<hr/>	<hr/>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

6.2. Motorista

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título del cargo:	Motorista
Nombre del Titular:	
Nombre de la empresa:	DIPROMAC
Área:	Logística
Ubicación:	
Elaboró:	
Fecha de elaboración:	20/11/2020

RELACIÓN ORGANIZACIONAL



OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

. Abastecer a los clientes brindando el producto de manera segura y en óptimas condiciones, cuidando cubrir toda la ruta establecida y manteniendo respeto y atención al cliente adecuadas a fin de evitar devoluciones y fidelizar a los clientes.

HABILIDADES/ COMPETENCIAS:

. Respeto, Puntualidad, Presentación, Ética

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO

- Revisar el vehículo antes de su salida.
- Reportar cualquier malfuncionamiento o reparación.
- Verificar la lista de mercadería a entregar.
- Verificar las direcciones y rutas.
- Conducir el vehículo atendiendo a las normativas y leyes de tránsito terrestre vigentes.
- Realizar la entrega de paquetes y recopilar las facturas debidamente firmados, o efectivo en caso de ser contado.
- Devolver la mercadería a bodega cuando no se haya podido realizar la entrega.
- Llevar el registro de entregas y devoluciones.
- Reportar cualquier emergencia o accidente

PRINCIPALES CONTACTOS

Puesto o Área	Finalidad
Jefe de Bodega	- Control de entradas y salidas del producto, asegurarse de que las devoluciones ingresen correctamente a bodega.

RESPONSABILIDADES**A. EN MANEJO MATERIALES Y EQUIPO**

Alta, cuidar la integridad de todo el producto que se maneja en ruta de entrega, hacer buen uso y cuidar buses y camiones repartidores de la empresa

B. EN MANEJO DE VALORES Y DATOS CONFIDENCIALES:

Alta, manejo de efectivo recolectado en la ruta.

C. En Supervisión:

Media, asegurarse que el auxiliar de entrega elabore bien su trabajo.

ESFUERZO DEL PUESTO

	Siempre requiere concentración	Requiere de mediana concentración	No requiere de concentración
Esfuerzo Mental		100%	
	Requiere constantemente esfuerzo físico	Requiere mediano esfuerzo físico	No requiere de esfuerzo físico
Esfuerzo Físico	100%		

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente	. Ambiente Interno, oficina. 20% . Ambiente externo, ruta de entrega 80%
Posición en la que desarrolla sus actividades	. Sentado
Riesgo de accidentes y enfermedades	. Representa riesgos de accidentes automovilísticos. . Cuidar el espacio brindado para evitar enfermedades relacionadas con movimientos repetitivos.

Edad	Sexo			Estado Civil			Viajes de Trabajo		Frecuencia
De_25 años A 40_	F <input type="radio"/>	M <input checked="" type="radio"/>	Indistinto <input type="radio"/>	Casado <input type="radio"/>	Soltero <input type="radio"/>	Indistinto <input checked="" type="radio"/>	SI <input type="radio"/>	NO <input checked="" type="radio"/>	Ocasionalmente <input type="radio"/>
									Frecuentemente <input type="radio"/>

NIVEL EDUCATIVO REQUISITOS DEL PUESTO			
Educación Secundaria	Requisito Indispensable		
Educación Superior	N/A		
Postgrado	N/A		
CONOCIMIENTOS ESPECIALES			
Área o Especialidad		Idioma Inglés	
Paquete de Office: N/A		No Aplica <input checked="" type="radio"/>	Indispensable <input type="radio"/>
Conocimiento técnico: N/A			
EXPERIENCIA LABORAL			
Deseable	Indispensable	Área	Puesto
DESEABLE		Logística	Motorista
			Años
			1 año

REVISADO Y AUTORIZADO

Firma del Titular: _____	Firma del Jefe inmediato: _____	Aprobado por Recursos Humanos: _____
Fecha:	Fecha:	Fecha:

7. POLITICA DE ACTUALIZACION

La Gerencia de Recursos Humanos debe examinar y actualizar (cada vez que fuese necesario), este presente descriptor a fin de que cada persona esté en el puesto indicado según habilidades de cada individuo.

6.3.6 Manual de Evaluaciones de Desempeño

Las evaluaciones de desempeño de los individuos es clave en cualquier tipo de entidad. Este manual para DIPROMAC S. De R.L. es un instrumento apropiado de evaluación del desempeño, de los empleados bajo su mando, consistente en lineamientos y criterios que deben emplearse para ponderar los rendimientos individuales del personal, a fin de que, en forma sistemática y objetiva, se puedan promover acciones de personal, contribuyendo con ello al desarrollo integral de los empleados, al mejoramiento de su productividad y la eficiencia institucional.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MANZANO CASTILLO

DIPROMAC S. de R.L.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



MANUAL DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

ÍNDICE	
1.INTRODUCCIÓN	3
2.OBJETIVOS.....	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3.MÉTODO DE EVALUACIÓN	5
4.BENEFICIOS DE LA EVALUCIÓN.....	6
5.INSTRUMENTO	7
6.METODOLOGIA	11

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación de desempeño juega un rol esencial en el crecimiento de una empresa y desarrollo individual de los colaboradores, la evaluación nos brinda una pauta sobre las fortalezas y áreas de mejora, permitiendo conocer la situación actual de la empresa.

Los colaboradores de las empresas cuentan con la percepción incorrecta sobre la evaluación, considerando que la relacionan únicamente con sanciones y llamados de atención, es deber de la gerencia y jefes de área socializar y concientizar a los colaboradores a fin de reducir la tensión durante el proceso de evaluación y dar a conocer los beneficios de esta, compensar y felicitar cuando la evaluación muestra resultados positivos.

El método de evaluación que mejor se adapta a DIPROMAC S. De R.L. es el método 360, considerando que la integración de todos los departamentos y clientes es fundamental, la evaluación 360 integra todos los departamentos de la empresa y considera la percepción de un departamento a otro.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Desarrollar la cultura de evaluación de desempeño en DIPROMAC S de R.L a fin de mejorar el nivel de competitividad de la empresa.

2.2. Objetivos Específicos

- 2.2.1. Implementar el método 360 de evaluación del desempeño aplicable a todos los departamentos de la empresa.
- 2.2.2. Concientizar sobre la importancia de la evaluación en el desarrollo del talento humano y crecimiento de la empresa.
- 2.2.3. Identificar oportunidades de mejora.
- 2.2.4. Realizar planes estratégicos que solucionen los problemas actuales.

3. MÉTODO DE EVALUACIÓN

El método de evaluación recomendado a implementar en DIPROMAC S de R. L., es el método 360 considerando el rubro y tamaño de la empresa, se puede lograr una integración de departamentos de la empresa, considerando que todos los departamentos de la empresa se relacionan e integran entre sí, un elemento a considerar en la evaluación es el cliente, DIPROMAC S de R.L. depende en gran medida de su servicio y posicionamiento a fin de tomar ventaja sobre sus competidores directos e indirectos.

La evaluación 360 es una herramienta que consiste en una evaluación integral la cual se utiliza para medir a los colaboradores de una empresa, la retroalimentación es un factor la clave para llevar a cabo la evaluación 360, se basa en habilidades que tiene la persona la evaluación integra a subordinados, jefes directos, supervisores, clientes internos y clientes externos.

4. BENEFICIOS DE LA EVALUCIÓN

Realizar evaluaciones periódicas incurre en diversos beneficios para la empresa:

- Auto perfeccionamiento del colaborador
- Identificar oportunidades de crecimiento
- Reconocer el desempeño sobresaliente
- Alinear metas individuales con metas empresariales
- Lograr satisfacción de los colaboradores con relación a la empresa
- Fidelizar a los clientes
- Disminución de rotación del talento humano
- Desarrollo del talento humano
- Fomentar una mejor comunicación interna en la organización
- Mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo.

5. INSTRUMENTO

DIPROMAC S de R.L., evaluará a sus colaboradores trimestralmente utilizando la siguiente herramienta de evaluación:

Evaluación de 360 Grados

Fecha:

Datos del evaluado:

Nombre:	
Departamento:	
Puesto:	

Datos del evaluador

Nombre:	
Relación con el evaluado	

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada criterio, con el fin de evaluar de manera objetiva la actuación del colaborador evaluado en el puesto asignado; y marque con una "X" en el recuadro vacío de acuerdo con la calificación que le corresponde.

Al momento de evaluar se solicita que sea sincero en todas sus respuestas. Por nuestra parte, nos comprometemos a que la información sea de carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente para fines de investigación.

Trabajo en equipo

7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.

Resolución de problemas

11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.
15	Conserva la calma en situaciones complicadas.

Mejora continua

16	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.
17	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.
18	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.
19	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.
20	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad

Organización y administración del tiempo

21	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.
22	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados

23	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.						
-----------	---	--	--	--	--	--	--

COMPETENCIAS A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5

Enfoque en el cliente

24	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.						
25	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.						
26	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.						
27	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.						
28	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.						

Funciones específicas del Puesto

24							
25							
26							
27							
28							

...

6. METODOLOGIA

6.1. Periodicidad: La herramienta deberá ser aplicada por lo menos 1 vez al año para todo el personal.

6.2. Responsabilidades:

6.2.1. Jefe de Área: Comunicará la aplicación de la herramienta a su equipo, adicional será el encargado de recolectar y enviar los formatos llenos y de manera confidencial al Departamento de Recursos Humanos. Generan los planes de acción junto con los empleados en base al informe de resultados enviados por Recursos Humanos. Brinda seguimiento al cumplimiento del plan de acción de mejor generado con cada uno de sus subalternos.

6.2.2. Recursos Humanos: Comunicará la fecha de aplicación de la evaluación a los jefes de área para que se organice la aplicación de la herramienta. También, definirá quienes serán los encargados de llenar las encuestas para cada empleado. Al finalizar la aplicación de la herramienta procesará los datos para obtener los resultados finales y enviar los informes a los jefes de área para pasar a la retroalimentación de los equipos. Almacena en el archivo de cada empleado sus resultados y plan de acción.

6.3. La evaluación de cada empleado debe ser realizada por 1 persona de su mismo equipo o nivel, una persona que lo supervisa, una persona a quién supervise (si aplica) y por el mismo.

6.3.7 Manual de Capacitación de Personal

Toda empresa tiene un departamento de recursos humanos y sus administradores están en plena conciencia que, los trabajadores, son el recurso humano por excelencia en todos los programas laborales existentes. Es por ello que, los jefes, administradores y encargados tienen el interés y el deber de hacer que sus empleados tengan los recursos, herramientas y conocimientos adecuados para laborar en un ambiente empresarial. Este adiestramiento representa y engloba el conocimiento personal de cada trabajador, influye en sus capacidades y en la manera de mejorar sus habilidades laborales. (Perez A. , 20 de julio del 2020).

El manual desarrollado para la empresa DIPROMAC contiene todos los elementos necesarios para desarrollar un proceso de capacitación efectiva en todas las áreas operativas de la empresa, así como, dar a conocer los elementos esenciales para los planes de capacitación anuales.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MANZANO CASTILLO

DIPROMAC S. de R.L.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



MANUAL DE CAPACITACIÓN

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	3
2.OBJETIVOS.....	4
2.1. Objetivo General:	4
2.2. Objetivos específicos	4
3.ALCANCE.....	5
4.IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.....	6
5.BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN	7
6.TIPOS DE CAPACITACIÓN	9
7.PLAN DE CAPACITACIÓN	10
8.DETECTAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	11
9.POLITICA DE ACTUALIZACION:	12

1. INTRODUCCIÓN

El capital humano es el bien más importante de la empresa, una empresa con colaboradores poco eficientes no lograra cumplir su plan estratégico, ni alcanzara un crecimiento adecuado.

A lo largo del tiempo la capacitación se ha visto como un gasto en las empresas, sin embargo, la capacitación representa una inversión, desarrollar a nuestro talento humano es necesario para el funcionamiento adecuado de las operaciones empresariales, contar con colaboradores poco competentes afecta directamente las finanzas de la empresa volviéndola poco competitiva.

Invertir en la capacitar del talento humano evita muchos problemas a futuro y reduce el índice de rotación, siendo los bienes intangibles que brindan equilibrio a la realidad financiera de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General:

Elaborar un instrumento adecuado para la Detección de Necesidades de Capacitación en la empresa y establecer un manual para la aplicación, tabulación y análisis de la información proporcionada por este instrumento, con el fin de poder tomar decisiones de capacitación a partir de dicha información.

2.2. Objetivos específicos

2.2.1. Diseñar un instrumento adecuado a las necesidades y demandas de la empresa DIPROMAC S de R.L.

2.2.2. Elaborar un manual para la aplicación, tabulación y análisis de la información arrojada por el instrumento de Detección de Necesidades de Capacitación.

3. ALCANCE

La capacitación y desarrollo del personal debe tomarse como prioridad en la realización de las actividades de la empresa, por lo que es necesario que cada colaborador tenga claros los objetivos, visión y misión de la empresa.

4. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

“En la actualidad, la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional” (Díaz, s.f.)

La capacitación del talento humano es la respuesta a la necesidad de DIPROMAC S. DE R.L., de contar con personal calificado y productivo, convirtiéndola en una empresa competitiva en su rubro.

La importancia de la capacitación en los colaboradores radica en la oportunidad de aprender nuevas cosas, relacionarse con otras personas, actualizar sus conocimientos, mejorar técnicas y optimizar su desempeño en funciones diarias.

Para DIPROMAC S. DE R.L., el resultado de la capacitación se refleja como una inversión para lograr mejorar a nivel técnico, de competencias y de imagen empresarial.

5. BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación incurre en diversos beneficios: (ESAN, 2016) para DIPROMAC S. DE R.L.:

- 5.1. Mejora la imagen de la organización.
- 5.2. Mejora la relación jefes - subordinados.
- 5.3. Ayuda a reducir los costos.
- 5.4. Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.
- 5.5. Incrementa la rentabilidad de la organización.
- 5.6. Levanta la moral de los trabajadores.
- 5.7. Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.
- 5.8. Disminuye la necesidad de supervisión.
- 5.9. Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
- 5.10. Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- 5.11. El personal se siente identificado con la empresa.
- 5.12. Para el desarrollo individual de los colaboradores:
- 5.13. Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones.
- 5.14. Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas de las personas.
- 5.15. Permite el logro de metas individuales.
- 5.16. Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.
- 5.17. Beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y en la adopción de políticas:
- 5.18. Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.

- 5.19. Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- 5.20. Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- 5.21. Hace viables las políticas de la organización.
- 5.22. Alienta la cohesión de grupos.
- 5.23. Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- 5.24. Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

6. TIPOS DE CAPACITACIÓN

- 6.1. Capacitación laboral de conocimiento operativo, se basa en habilidades, herramientas y métodos de trabajo.
- 6.2. Capacitación de conocimiento Proactivo, enfocado en brindar herramientas para crear escenarios.
- 6.3. Capacitación de personal en conocimientos básicos, basado en la reproductibilidad, información y formación.
- 6.4. Capacitación de conocimientos claves, para puestos especializados se brinda un factor diferenciador.

7. PLAN DE CAPACITACIÓN

El plan de capacitación de DIPROMAC S. DE R.L., se basa en un conjunto de actividades a realizarse todos los años de operación.

Actividades:

7.1. Conferencias.

7.2. Seminario Laboral, a fin de mejorar el clima organizacional se realiza dos veces al año.

7.3. Cursos aplicables a todos los departamentos de la empresa

7.4. Introducción de productos nuevos, posicionando el producto y su importancia en la mente de la fuerza laboral a fin de lograr mayor penetración en el mercado.

7.5. Talleres de crecimiento personal y desarrollo de competencias.

Las actividades se agendan en conjunto La Gerencia con los Jefes inmediatos, fechas a confirmar según disponibilidad y carga laboral, se requiere solicitar la actividad dos semanas antes de la fecha tentativa a realizarse.

8. DETECTAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

La identificación de necesidades y áreas de mejora del talento humano es indispensable para el desarrollo del mismo, la evaluación continua es la mejor manera de identificar oportunidades de mejora.

Se requiere que los jefes inmediatos evalúen a su personal mensualmente y brinden un reporte trimestral a gerencia informando sobre las necesidades y áreas a capacitar.

9. POLITICA DE ACTUALIZACION:

La Gerencia de Recursos Humanos debe ejecutar procesos de capacitación y actualización permanentes que contribuyan a minimizar las brechas entre el puesto y la persona, así como asesorar permanentemente al personal involucrado de las diferentes áreas sobre normas y procedimientos para la capacitación y ejecutar campañas de información y motivación a través de medios publicitarios dentro de la empresa.

6.3.8 Manual de higiene y seguridad

En este se encuentran todos los posibles riesgos de accidentes y situaciones de enfermedades profesionales que surjan dentro del ambiente laboral, y a su vez facilita las salidas u opciones a valorar para minimizar estos riesgos.

La administración de la higiene y seguridad ocupacional en el trabajo es el alcance de mayor importancia actual a nivel mundial, que centra su objetivo en la prevención de los riesgos laborales, tiende a ampliarse a los ambientes laborales y comunitarios en la cercanía o bajo la influencia de los sitios de trabajo. Involucra la gestión técnica, administrativa y del talento humano, que deben formar parte de la política y el compromiso de la gerencia superior en beneficio de la salud y la seguridad de los trabajadores, el desarrollo y productividad de las empresas y de toda la sociedad (WRUC, 2002).

Promover y dar seguimiento a los programas de seguridad establecidos por la empresa, no sólo es cuestión de la gerencia o del encargado del departamento de seguridad, la seguridad debe ser un esfuerzo de todos los que la conforman. Los temas por desarrollar permiten tener una mejor visión para tratar los problemas de seguridad que se puedan presentar dentro de la empresa y lograr con ello ambientes de trabajo seguros (OIT, 1998).

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MANZANO CASTILLO

DIPROMAC S. de R.L.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	3
2.OBJETIVOS.....	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos:	4
3.ALCANCE.....	5
4.CONCEPTOS DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS	5
5.COSTOS OCULTOS DE LOS ACCIDENTES	6
5.1. Costos ocultos o indirectos por considerar:.....	6
6.EDIFICIOS E INSTALACIONES.....	9
7.SITUACIONES DE RIESGO PARA LA SALUD Y SEGURIDAD ENCONTRADAS EN DIPROMAC	10
8.OPORTUNIDADES DE MEJORA CON RELACIÓN A ERGONOMIA Y SALUD OCUPACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE DIPROMAC S de R. L.	11
9.NORMAS PREVENTIVAS BÁSICA	15
10.VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	16
12.POLITICA DE ACTUALIZACION:	17

1. INTRODUCCIÓN

Ninguna empresa es muy grande o pequeña como para no tomar en cuenta la higiene y seguridad dentro de la misma, los riesgos de accidentes y enfermedades se encuentran latentes en todos los rubros y en actividades cotidianas que muchas veces se pasan desapercibidas.

Todas la personas buscan y desean un lugar seguro para trabajar, pero lo que cada uno esté dispuesto a hacer para crear ese lugar es clave, la seguridad empresarial es una relación conjunta entre empresa y talento humano ambos deben cooperar a fin de lograr un espacio libre de accidentes, la empresa brinda los lineamientos, ergonomía, condiciones y herramientas es responsabilidad de cada colaborador hacer uso de dichas herramientas y respetar políticas y procesos a fin de cuidar su integridad.

Cabe mencionar que se debe considerar dos aspectos la seguridad y la salud de los colaboradores. “La seguridad trata de los efectos agudos de los riesgos, mientras que la salud trata de los efectos crónicos de los mismos.” (Asfahl, 2010)

DIPROMAC S. DE R.L. es una empresa orientada a la logística, cabe destacar que se requieren guías claras y políticas que protejan la integridad de sus colaboradores, los riesgos del día a día son altos, no se pueden eliminar del todo, pero si reducir considerablemente.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Brindar los lineamientos de higiene y seguridad aplicables a la empresa DIPROMAC S DE R L, a fin de cuidar la integridad y salud de sus colaboradores.

2.2. Objetivos Específicos:

- 2.2.1. Contar con procesos seguros a fin de mejorar la eficiencia de la empresa.
- 2.2.2. Reducir costos relacionados con accidentes laborales.
- 2.2.3. Concientizar sobre la importancia de la seguridad en el lugar de trabajo.
- 2.2.4. Promover el correcto uso de espacios y procesos mediante la implementación de normas.

3. ALCANCE

Este manual es aplicado para toda la empresa en general.

4. CONCEPTOS DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

- **Principio general de falla-seguridad:** El estado resultante de un sistema, en caso de falla de uno de sus componentes, debe ser un modo seguro.
- **Principio del peor escenario:** El diseño de un sistema debe considerar la peor situación a la que pueda estar sujeto durante el uso.
- **Ergonomía:** es el estudio de la capacidad humana en relación con el ambiente laboral, y las soluciones a los problemas.
- **Higienización:** Decisiones con relación a los cuartos para alimentos y espacios de descanso.
- **Formatos de registro:** El formato para registrar las lesiones y enfermedades.
- **Primeros auxilios:** Acciones inmediatas que permiten la atención de un accidentado.
- **Equipo de protección:** Cualquier dispositivo o medio del que dispone una persona con el fin de brindar la protección contra los riesgos que amenazan su salud e integridad.

5. COSTOS OCULTOS DE LOS ACCIDENTES

Los accidentes en el área de trabajo conllevan numerosos costos tanto directos como indirectos, los costos o gastos indirectos se denominan ocultos considerando que muchas empresas fallan al no contabilizarlos o tomarlos en cuenta, tomar reflexión sobre todos los costos que conllevan los accidentes y faltas de políticas nos brinda una pauta de la importancia de la seguridad e higiene en el lugar de trabajo.

5.1. Costos ocultos o indirectos por considerar:

5.1.1. Costo de los salarios pagados por el tiempo perdido a los trabajadores que no se lesionaron. Éstos son los empleados que detuvieron su trabajo para observar o ayudar después del accidente, o para hablar de él, o que perdieron tiempo porque necesitaban el equipo dañado en el accidente, o porque necesitaban el producto o la ayuda del trabajador lesionado.

5.1.2. Costo del daño al material o equipo. Difícilmente se puede cuestionar la validez del daño a la propiedad como un costo. En ocasiones, no existe daño a la propiedad, pero se incurre en un costo sustancial en volver a poner en orden material o equipo que ha sido desordenado.

5.1.3. Costo de los salarios pagados por el tiempo perdido por el trabajador lesionado, distinto a los pagos de compensación del

trabajador. Los pagos realizados conforme a las leyes de compensación a los trabajadores por el tiempo perdido después del periodo de espera no están incluidos en este elemento de costo.

5.1.4. Costo adicional del tiempo extra de trabajo requerido por el accidente. El cargo contra un accidente por el trabajo de tiempo extra requerido por el accidente es la diferencia entre los salarios normales y los salarios de tiempo extra por el tiempo necesario para recuperar la producción perdida.

5.1.5. Costo de los salarios pagados a supervisores por el tiempo requerido para las actividades requeridas por el accidente. La forma más satisfactoria de estimar este costo es cargar los salarios pagados al capataz por el tiempo empleado en adición a las actividades normales a consecuencia del accidente.

5.1.6. Costo de los salarios causado por la disminución de la producción del trabajador lesionado después de regresar al trabajo. Si se continúa con el pago de los salarios anteriores del trabajador lesionado, a pesar de una reducción de 40% de su producción, al accidente deben cargarse 40% de estos salarios durante el periodo de reducción de dicha producción.

5.1.7. Costo del periodo de aprendizaje de un nuevo trabajador. Si un trabajador sustituto en sus primeras dos semanas sólo produce la

mitad de lo que el trabajador lesionado hubiera producido por el mismo pago, entonces la mitad de los salarios del trabajador nuevo para el periodo de las dos semanas debe considerarse parte del costo del accidente que hizo necesario contratarlo.

5.1.8. Costo médico no asegurado asumido por la compañía. Por lo general, este costo es el de los servicios médicos provistos en el dispensario de la planta.

5.1.9. Costo del tiempo empleado por la supervisión superior y los trabajadores administrativos El tiempo empleado por la supervisión y los empleados administrativos en investigar un accidente, o en resolver las reclamaciones que surgen de él, debe cargarse al accidente.

5.1.10. Costos diversos comunes. Esta categoría incluye los costos menos característicos, cuya validez debe ser claramente demostrada por el investigador en los informes individuales de accidentes. Entre dichos posibles costos se encuentran las reclamaciones de responsabilidad pública, los costos de renta de equipo, la pérdida de ganancias en contratos cancelados o en órdenes perdidas.

6. EDIFICIOS E INSTALACIONES

Las normas aplicables para edificios e instalaciones abarcan materias de relativa permanencia como ser pisos, pasillos, puertas, entradas, salidas, escaleras entre otros.

Normas aplicables a instalaciones de DIPROMAC S. de R. L.

- Instalación de guardas y protección para pisos con aberturas y orificios en la pared.
- Señalizar en el suelo las zonas de paso y de trabajo.
- Conservar despejado y limpio el suelo de las zonas de paso y de trabajo
- Utilizar el calzado adecuado al tipo de trabajo o actividad que se realiza (bodega)
- Disponer de drenajes adecuados.
- Mantener los pasillos limpios y despejados
- Utilizar escalares móviles de acorde a la altura, evitar utilizar escaleras muy cortas
- Evitar subirse en carretillas o plataformas móviles para desplazarse
- Contar con los medios de egreso adecuados funcionales para accesos de salida y descargas
- Cumplir con el requisito de iluminación mínima segura.

7. SITUACIONES DE RIESGO PARA LA SALUD Y SEGURIDAD ENCONTRADAS EN DIPROMAC

- Puestos de trabajos con movimientos repetitivos en posiciones incómodas por largas jornadas (aplicable a la persona encargada de liquidar las rutas).
- Desorden en el área de bodega obstruyendo las áreas de circulación en los pasillos.
- Falta del uso de cascos y fajas de apoyo en el área de bodega.
- Falta de rampas o escalones que faciliten el acceso a bodega.
- Ingreso a zonas de alto riesgo consideradas peligrosas, corriendo el riesgo de asaltos y pandillas.
- Falta de un área adecuada o espacio para comer y relajarse en la hora de descanso.
- Rutas no adecuadas o estructuradas causando que los buses repartidores regresen a altas horas de la noche comprometiendo la integridad de los operarios.
- Falta de capacitaciones y simulacros que enseñen como actuar y reaccionar ante situaciones que si bien no han ocurrido podrían ocurrir en un futuro.
- Cargar productos en cantidades excesivas a la carga aceptable, comprometiendo la visibilidad y postura de estos.
- Iluminación poco adecuada, poniendo en riesgo la circulación del personal de bodega y comprometiendo la vista del personal administrativo al forzarla.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA CON RELACIÓN A ERGONOMIA Y SALUD OCUPACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE DIPROMAC S de R. L.

- El puesto de trabajo encargado de liquidar las rutas requiere de un escritorio adecuado, tomando en cuenta la cantidad de dinero que la persona recibe y verifica, es necesario proveer una máquina que facilita el conteo de dinero con el fin de minimizar los movimientos repetitivos continuos en gran cantidad, la maquina aliviana este movimiento y optimiza tiempo. La máquina es un elemento económicamente viable para la empresa y disminuye el riesgo de que otra persona se lesione por el síntoma de túnel de Carpio el cual no solo compromete la integridad de la persona y la somete a un proceso incluso de operación y recuperación, provoca gastos indirectos a la empresa como ser los días ausente y capacitación o contratación de un empleado temporal.
- El Desorden encontrado en el área de bodega se puede lograr con una corrección viable físicamente basta con capacitar y concientizar a los operadores involucrando al jefe inmediato, de no existir dicha política añadirla al reglamento, y realización constante de evaluaciones de desempeño a los empleados. Se puede implementar un cartel en el cual se mencione el reglamento de bodega el cual debe estar visible a todos los operadores.

- La falta de cascos y uso de fajas de apoyo se puede definir como un simple descuido de la empresa y falta de un profesional de seguridad, dicha corrección es económicamente viable para la empresa y no representa un gasto inalcanzable, es necesario tramitar la compra lo antes posible y capacitar y concientizar al operador sobre la importancia del uso de dichas herramientas y como son necesarias para su integridad, es necesario que los operarios se acostumbren al uso de las mismas hasta que sean parte de su rutina.

- Cabe mencionar que la empresa asume que todos sus empleados entraran y saldrán de las instalaciones únicamente por la entrada principal, sin embargo el personal de bodega por ahorrar tiempo y distancia salen y entran a la misma por el área de carga y descarga teniendo la misma una altura considerable, la cual podría terminar en alguna lesión o golpe, DIPROMAC S. de R. L. puede instalar escalones los cuales no representarían mayor costo y facilitarían la entrada y salida del personal de bodega evitando lesiones y posiciones incómodas.

- Honduras cuenta con diversos barrios y colonias con alto grado de peligro y delincuencia DIPROMAC S. de R. L. es una empresa a la cual se le exige cobertura motivo por el cual es difícil dejar de visitar estas zonas, se recomienda analizar la capacidad de la empresa de contratar cierta cantidad de guardias que acompañen las rutas más peligrosas de cada día, a su vez analizar si algunas zonas representan mayor riesgo que otras y que tan factible es visitarlas en relación a asaltos y pago de

impuesto de guerra analizar esos datos y decidir si es más conveniente eliminar ciertas rutas.

- Los empleados de DIPROMAC S. de R. L. no cuentan con un área adecuada para consumir sus alimentos, en su mayoría lo hacen en su mismo escritorio o en bodega en posiciones incómodas, este factor afecta de igual manera la salud emocional, siendo necesario no solo consumir sus alimentos en un lugar apropiado a su vez es importante relajarse al momento de tomar su hora de descanso en un lugar fuera del escritorio en el cual pasan gran parte de su día. Construir un comedor o área de recreación común es una inversión necesaria para la empresa la cual debe considerarse dentro del presupuesto.

- Las rutas de entrega que se cubren fueron creadas a inicios de operación de la empresa, sin embargo con el crecimiento presentado en los últimos años los buses repartidores salen más cargados y regresan a horas que podrían ser peligrosas, se requiere que el equipo de logística y ventas planifiquen una reestructuración de rutas con el fin de evitar que se comprometa la integridad de los entregadores a altas horas de la noche considerando que no solo corren el riesgo de ser asaltados muchos provienen de zonas en las cuales es extremadamente peligroso ingresar de noche, volviendo el regreso de dichos empleados a sus hogares un riesgo.

- DIPROMAC es una empresa familiar que desconoce la importancia de capacitaciones o simulacros de repente considerándolos innecesarios, sin embargo ningún lugar se encuentra exento a accidentes o situaciones de riesgo, capacitar al personal brindándoles conocimiento como herramientas para reaccionar a situaciones peligrosas o accidentes es un factor que puede incluso salvar vidas, de igual manera la empresa debe brindar botiquín de primeros auxilios el cual debe estar disponible para sus empleados.

- La forma adecuada de cargar cajas y fardos de productos puede tratarse de igual manera que el desorden dentro de bodega, implementando un reglamento y capacitando al personal, se debe establecer un máximo de peso de carga manual, y altura de cajas, la visibilidad jamás debe comprometerse mucho menos en un lugar como DIPROMAC S. de R. L. es necesario mostrar al personal la manera adecuada de levantar cajas pesadas con el fin de no comprometer la integridad de sus rodillas o espalda.

- La falta de iluminación afecta tanto al personal de bodega quienes podrían tropezar y al personal administrativo que fuerzan la vista para revisar documentos, DIPROMAC S. de R. L., debe evaluar que lámparas son adecuadas para instalar en la empresa considerando el factor calor, ya que las instalaciones no cuentan con aire acondicionado no se pueden instalar lámparas que generen demasiado calor, se debe considerar cual

es la altura adecuada para instalar las mismas y la cantidad necesaria para optimizar las operaciones.

9. NORMAS PREVENTIVAS BÁSICAS

Técnica de levantamiento

1. Apoya los pies firmemente
2. Dobla la cadera y las rodillas para coger la carga
3. Mantén la espalda recta
4. Nunca girar el cuerpo mientras sostienes una carga pesada
5. No hay acción que lesione más rápidamente una espalda que una carga excesiva.
6. Mantén la carga tan cerca del cuerpo como sea posible, pues aumenta mucho la capacidad de levantamiento.
7. Aprovecha el peso del cuerpo de manera efectiva para empujar los objetos y tirar de miento ellos.
8. No levantes una carga pesada por encima de la cintura en un solo movimiento
9. Mantén los brazos pegados al cuerpo y lo más tensos posible.
10. Cuando las dimensiones de la carga lo aconsejen, no dudes en pedir ayuda a tu compañero.

10. VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Los lineamientos de OSHA abordan seis factores de riesgo generalmente presentes en dichos ambientes:

1. Intercambio de dinero con el público.
2. Trabajar solo o en grupos pequeños.
3. Trabajar tarde en la noche o durante las primeras horas de la mañana.
4. Trabajar en áreas con alta criminalidad.
5. Resguardar propiedades o posesiones valiosas.
6. Trabajar en lugares comunitarios.

Algunos de los factores de riesgo precedentes son inevitables. Sin embargo, se recomiendan medidas que tienen como objetivo controlar o reducir la severidad de los riesgos; se Incluyen los siguientes elementos:

1. Compromiso de la gerencia y participación del empleado.
2. Análisis del lugar de trabajo.
3. Prevención y control de riesgos.
4. Capacitación y educación.

11. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD POR COVID-19

La pandemia ocasionada por el covid-19 requiere que la empresa adopte medidas de bioseguridad:

- Brindar mascarillas, guantes, gel desinfectante y material de bioseguridad necesario a todos los empleados de DIPROMAC.S. DE R. L.
- Evitar aglomeraciones dentro de la empresa.
- Desinfectar y tomar temperatura a proveedores y clientes al momento de visitar la empresa.
- Exigir el uso de mascarillas a empleados y visitantes.

12. POLITICA DE ACTUALIZACION

La Gerencia de Recursos Humanos debe ejecutar procesos de capacitación y actualización permanentes que contribuyan a minimizar las brechas entre el puesto y la persona, así como asesorar permanentemente al personal involucrado de las diferentes áreas sobre normas y procedimientos para la capacitación y ejecutar campañas de información y motivación a través de medios publicitarios dentro de la empresa.

13. APROBACIÓN DEL MANUAL:

El siguiente manual será presentado a la secretaria de trabajo para su aprobación final, a fin de brindar a los empleados la seguridad laboral que requieren en el puesto de trabajo.

6.3.9 Manual de Remuneración

La compensación es el elemento que permitirá a la empresa DIPROMAC, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus.

Las remuneraciones o compensaciones deben fijarse y asignarse de acuerdo con:

- El puesto de trabajo: es importante tener en cuenta su complejidad, qué, cómo y por qué se hace. (Quintero, 25 agosto, 2002).
- La persona que lo desempeña: se consideran básicamente los niveles de rendimiento o aportes del empleado o grupo de empleados, por lo general se toma en cuenta el tiempo y la experiencia que éste ha tenido en el cargo, nivel de conocimiento y habilidades relacionadas con el trabajo. (Quintero, 25 agosto, 2002).
- La empresa: sus características económicas determinan el nivel de costos laborales limitados por las utilidades que se puedan obtener. (Quintero, 25 agosto, 2002).
- Los factores externos a la empresa: se debe estudiar el mercado de la mano de obra, igualmente otros factores como el sector gubernamental a través de la fijación del salario mínimo y subsidios legales. (Quintero, 25 agosto, 2002).

En el manual Anexo, se describe en detalle este proceso aplicado a la empresa y el seguimiento que debe darle al mismo.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MANZANO CASTILLO

DIPROMAC S. de R.L.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



MANUAL DE REMUNERACIÓN

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS	4
2.1.	Objetivo general	4
2.2.	Objetivos específicos	4
3.	ALCANCE	5
4.	PALABRAS CLAVES	6
5.	REMUNERACIONES	7
6.	REMUNERACIONES FINANCIERAS	10
7.	REMUNERACIONES NO FINANCIERAS	10
8.	PRESTACIONES	10
9.	ESTRUCTURA SALARIAL	10
10.	POLITICA DE ACTUALIZACIÓN	12
11.	ANEXOS	13
	Anexo 1. Tabla de Salario Mínimo 2020 – Honduras.....	13

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual ha sido elaborado en base a la información obtenida de DIPROMAC S. de R. L, para el pago de salarios y remuneraciones a sus colaboradores.

El documento pretende ser una guía de consulta y uso para tener una orientación clara de las bases salariales con que cuenta la empresa

Durante el proceso de su elaboración han sido tomadas como referencia principal, el Código de trabajo hondureño.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Establecer y determinar claramente los salarios de los empleados en los diferentes puestos que conforman la empresa DIPROMAC S. de R. L.

2.2. Objetivos específicos

Brindar al empleado información sobre el sistema de salarios a partir de lo referido en la Ley del Código de trabajo de Honduras.

3. ALCANCE

Este manual tiene el propósito de que el empleado conozca, los salarios y remuneraciones conforme a la ley, por tanto, es de suma importancia y debería de ser aplicado a todos los departamentos que componen la empresa.

4. PALABRAS CLAVES

Salario mínimo: se ha definido como la cuantía mínima de remuneración que un empleador está obligado a pagar a sus asalariados por el trabajo que éstos hayan efectuado durante un período determinado

Comisión: Es el "porcentaje sobre el precio de las ventas o compras o sobre el monto de otras operaciones que el empleador efectúa en conjunto con la colaboración del trabajador". Para que una remuneración sea comisión, debe cumplir con los siguientes requisitos:

Finiquito: Es un documento en el que se da cuenta del término de la relación de trabajo, en él se saldan todas las deudas que pueda tener el empleador con el trabajador. Este documento debe ser firmado por el trabajador y el empleador. Debe ser entregado por el empleador dentro de los diez días hábiles siguientes al despido, dentro de ese plazo el empleador debe poner a disposición del trabajador el documento y el pago correspondiente.

Comisión: Es el porcentaje que corresponde al trabajador sobre el precio de las ventas o compras de un producto u otra operación.

5. REMUNERACIONES

Capítulo IV

Salarios

Artículo 360

Salario, jornal o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo, o de la relación de trabajo vigente.

Artículo 361

Constituye salario no solo la remuneración fija u ordinaria, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie y que implique retribución de servicios, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como las primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentaje sobre ventas, comisiones o participación de utilidades.

Artículo 362

No constituyen salario las sumas que ocasionalmente y por mera liberalidad recibe el trabajador del patrono, como las primas, bonificaciones y gratificaciones ocasionales y lo que recibe en dinero o en especie no para su beneficio, ni para subvenir a sus necesidades, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, como los gastos de representación, medios de transporte, elementos de trabajo u otros semejantes, ni tampoco las prestaciones sociales.

Artículo 363

El salario se estipulará libremente, pero no podrá ser inferior al que se fije como mínimo de acuerdo con las prescripciones de este Código.

Artículo 364

El cálculo de la remuneración para el efecto de su pago puede pactarse:

- a) por unidad de tiempo, (mes, quincena, semana, día y hora);
- b) por unidad de obra, (pieza, tarea, precio alzado o a destajo); y,
- c) por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono.

Artículo 365

El salario deberá pagarse en moneda de curso legal. Queda prohibido el pago con pagares, vales, fichas, cupones o cualquier signo representativo con que se pretenda sustituir la moneda.

Capítulo V**Salario mínimo****Artículo 381**

Salario mínimo es el que todo trabajador tiene derecho a percibir para subvenir a sus necesidades normales y a las de su familia, en el orden material, moral y cultural.

Artículo 382

Para fijar el salario mínimo deben tomarse en cuenta las modalidades de cada trabajo, las particulares condiciones de cada región y de cada labor, el costo de la vida, la aptitud relativa de los trabajadores y los sistemas de remuneración de las empresas.

6. REMUNERACIONES FINANCIERAS

Dentro de las remuneraciones financieras que DIPROMAC S. DE R. L. ofrece a sus empleados se encuentra el pago de salario, horas extras y depreciación.

7. REMUNERACIONES NO FINANCIERAS

DIPROMAC S. DE R. L. ofrece a sus empleados seguridad, reconocimiento y oportunidad de desarrollo.

8. PRESTACIONES

El paquete de prestaciones que se brinda a los colaboradores incluye:

- Transporte de regreso a casa al salir después de la jornada laboral establecida.
- Comida subsidiada al cubrir horas extras.
- Seguro privado contra accidentes.

9. ESTRUCTURA SALARIAL

La estructura salarial de DIPROMAC se compone por un método de puntos cuantitativo, , el porcentaje de crecimiento en relación país-empresa el cual es actualmente de un 5% y aplicando como base el salario mínimo aprobado para el país, DIPROMAC parte con un salario mínimo de L.9,648.00

PUNTUACION DE PUESTOS Y NUEVA ESCALA SALARIAL

CARGO	RESPONSA BILIDAD	HABILIDAD	ESFUERZO	CONDICION	PUNTAJE	SALARIO ACTUAL	SALARIO NUEVO
VENDEDOR	260	250	155	260	925	10,000.00	22,326.4
SUPER VISOR	260	250	155	210	875	15,000.00	20,345.4
RRHH	190	280	300	100	870	19,000.00	20,147.3
MOTORISTA	150	130	270	250	800	9,000.00	17,373.9
BODEGUERO	160	170	245	220	795	10,000.00	17,175.8
CONTABILIDAD	170	160	340	100	770	10,000.00	16,185.5
CAJERO	200	130	245	180	755	10,000.00	15,591.00
AYUDANTE RUTA	200	120	205	210	735	8,500.00	14,808.5
FACTURACION	180	130	195	100	605	8,500.00	9,648.00

VP= salario máximo - salario mínimo

puntaje máximo - puntaje mínimo

19,000.00 - 8,500.00 = L.10,500.00 = 39.62

870 - 605 = 265



10. POLITICA DE ACTUALIZACIÓN

Este manual será revisado cada seis meses, por el departamento de RR HH, y cualquier cambio debe ser aprobado por la gerencia.

11. ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Salario Mínimo 2020 – Honduras

No.	RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	TAMAÑO DE LAS EMPRESAS POR NÚMERO DE TRABAJADORES	SALARIO MÍNIMO 2020 MENSUAL	SALARIO MÍNIMO 2020 JORNADA ORDINARIA DE 8 HORAS LABORABLES	SALARIO MÍNIMO 2020 POR HORA
1	Agricultura, silvicultura, caza y pesca	De 1 a 10	6,762.70	225.42	28.18
		De 11 a 50	7,131.33	237.71	29.71
		De 51 a 150	7,664.52	255.48	31.94
		De 151 en adelante	8,211.30	273.71	34.21
2	Explotación de minas y canteras	De 1 a 10	9,239.11	307.97	38.50
		De 11 a 50	9,516.30	317.21	39.65
		De 51 a 150	10,903.93	363.46	45.43
		De 151 en adelante	11,865.72	395.52	49.44
3	Industria manufacturera	De 1 a 10	9,068.81	302.29	37.79
		De 11 a 50	9,647.84	321.59	40.20
		De 51 a 150	11,054.66	368.49	46.06
		De 151 en adelante	12,029.76	400.99	50.12
4	Electricidad, gas y agua	De 1 a 10	9,537.15	317.91	39.74
		De 11 a 50	9,823.25	327.44	40.93
		De 51 a 150	11,255.66	375.19	46.90
		De 151 en adelante	12,248.49	408.28	51.04
5	Construcción	De 1 a 10	9,366.84	312.23	39.03
		De 11 a 50	9,647.84	321.59	40.20
		De 51 a 150	11,054.66	368.49	46.06
		De 151 en adelante	12,029.76	400.99	50.12
6	Comercio al por mayor y menor, restaurantes y	De 1 a 10	9,366.84	312.23	39.03
		De 11 a 50	9,647.84	321.59	40.20
		De 51 a 150	11,054.66	368.49	46.06
		De 151 en adelante	12,029.76	400.99	50.12
7	Transporte, almacenamiento y comunicaciones	De 1 a 10	9,452.01	315.07	39.38
		De 11 a 50	9,735.54	324.52	40.56
		De 51 a 150	11,155.16	371.84	46.48
		De 151 en adelante	12,139.11	404.64	50.58
8	Establecimientos financieros, bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas	De 1 a 10	9,622.29	320.74	40.09
		De 11 a 50	9,910.97	330.37	41.30
		De 51 a 150	11,356.16	378.54	47.32
		De 151 en adelante	12,357.84	411.93	51.49
9	Servicios comunales, sociales y personales, seguridad y limpieza	De 1 a 10	9,196.54	306.55	38.32
		De 11 a 50	9,472.44	315.75	39.47
		De 51 a 150	10,853.66	361.79	45.22
		De 151 en adelante	11,811.04	393.70	49.21
10	Actividades de hospitales	De 1 a 10	9,196.54	306.55	38.32
		De 11 a 50	9,472.44	315.75	39.47
		De 51 a 150	10,723.31	357.44	44.68
		De 151 en adelante	11,450.43	381.68	47.71
11	Empresas acogidas a la Ley de Zonas Libres	De 1 en adelante	8,226.39	274.21	34.28
Salario Mínimo Promedio			10,022.04	334.07	41.76

Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 34,840 del 09 de Enero del 2019.

6.4 Análisis costo-beneficio/Presupuesto

Actualmente DIPROMAC S. de R.L. cuenta con un espacio apto para acondicionar como departamento de RRHH los principales gastos a incurrir para la creación del departamento y contratación del nuevo colaborador se desglosan de la siguiente manera:

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Escritorio para una persona	1	5,000.00	L. 5,000.00
Silla ejecutiva	1	1,500.0	1,500.00
Silla para visita	2	546.00	1,092.00
Computadora	1	15,000.00	15,000.00
Uniforme	5	500.00	2,500.00
Línea telefónica	1	1,000.00	1,000.00
Materiales de oficina			1,500.00
Assesment center	1 hora	2,000.00	2,000.00
Contratación jefe de RR HH	1	19,000.00	19,000.00
Pruebas psicológicas			14,324.00
Test hombre bajo la lluvia	1	3,236.00	
Test Otis sencillo	1	2,336.00	
Test 16 pf	1	5,321.00	
Test IPV	1	3,421.00	
Capacitación	2 días		7,000.00
Total			69,916.00

Tabla 3 Presupuesto para la implementación del Departamento de Recursos Humanos

De igual manera DIPROMAC S. de R.L. debe considerar el presupuesto manejable por el departamento de RRHH, dicho presupuesto no incurre un gasto extra tomando en cuenta que la empresa ya cuenta con dichos costos, idóneamente se asignaran a la supervisión del departamento. Gastos por administrar por el departamento de RRHH:

Salarios
IHSS
RAP
Décimo tercero y décimo cuarto mes de salario
Reserva laboral
Preaviso y cesantía indirectos
Fiesta cumpleaños (mensual)
Fiesta navideña
Regalos navideños (Tarjetas de regalo)
Uniformes (3 camisas polo al año)
Capacitaciones Trimestrales (Si aplica)
Plan de telefonía corporativo

CAPITULO VII. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO

Considerando que DIPROMAC es una empresa con muchas capacidades y oportunidades de crecer, pero sin una distribución correcta de labores y roles dentro de la misma surge la necesidad de crear el departamento de recursos humanos que de manera complementaria y con mayor estructuración garantiza el bienestar tanto para la empresa como para sus empleados.

Al realizar la creación del departamento, se llevaron a cabo entrevistas para los gerentes de la empresa DIPROMAC y sus colaboradores, confirmando a través de los resultados obtenidos la falta de estructuración de la misma, es por ello que se construirán los manuales de higiene y seguridad, capacitación, descripción y perfiles de puesto, remuneración, reglamento interno, reclutamiento y selección de personal, así como los manuales de inducción, los cuales forman parte fundamental del departamento de recursos humanos y que su aplicación garantiza el éxito en funciones y resultados de la empresa.

CAPITULO VIII. CONCLUSIONES

- De acuerdo con todo lo planteado, es preciso concluir que todas las empresas que inician con una misión y visión pequeña y en muchas ocasiones la demanda es abrumadora, hay un potencial que debe ser estructurado y guiado de forma correcta para garantizar el crecimiento de la misma, si bien es cierto las condiciones del país muchas veces no suelen ser las más amplias en cuanto a oportunidades, pero cuando se tiene el enfoque y la disposición de lograrlo solo basta de rodearse de las personas indicadas que sirvan de motivación para continuar e ir implementando poco a poco lo que sea necesario para poder lograr el objetivo propuesto.
- Es crucial para cada empresa como DIPROMAC estructurar las ideas de forma correcta, y conocer el manejo de cada herramienta en este caso con la implementación del departamento de RRHH bajo los modelos a seguir, solo de esta forma se garantiza un clima laboral estable, que cada colaborador este en el lugar correspondiente y se desenvuelva con los insumos necesarios lo que brinda un beneficio mutuo y asegura un crecimiento pleno dentro de la empresa.
- Los resultados del presente estudio reflejan por unanimidad la necesidad de la implementación del departamento de recursos humanos, por lo que es importante concluir que el hacer caso omiso a este estudio puede

ocasionar en el largo plazo un estancamiento de la empresa. Esto da respuesta a la pregunta principal realizada al inicio del estudio.

- Por otro lado, el estudio concluye que los factores que obstaculizan el buen desempeño de los colaboradores de la empresa DIPROMAC es la falta de gestión del recurso humano y la identificación apropiada de roles dentro de la empresa. Esto lleva también, a la falta de motivación y compromiso por parte de los colaboradores.

CAPITULO IX. RECOMENDACIONES

- Implementar cada uno de los pasos a seguir dentro del departamento de Recursos Humanos para lograr el buen funcionamiento del mismo.
- Socializar la información hacia los colaboradores, respecto a la creación del departamento de Recursos Humanos, facilitar boletines informativos respecto en que situaciones acudir al departamento de recursos humanos.
- Quienes formaran parte del departamento de RRHH deben conocer la plantilla, la forma de solucionar los problemas que surjan, teniendo en claro el rol que deben desempeñar.
- Por ser un departamento nuevo, van a haber cambios de la empresa, asegurarse que la forma de impartir esta información resalte lo positivo y el mejor manejo que se tendrá dentro de las obligaciones de cada empleado, y la importancia de delegar responsabilidades.
- Realizar la aplicación efectiva de los manuales en cuanto se tenga acceso a los mismos, de esta forma se involucra cada colaborador.

BIBLIOGRAFIA

- Administración de recursos humanos. (11 de 11 de 2020). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/administracion-de-recursos-humanos/>
- *auditoria empresarial*. (2018). daf.
- CEPYME. (11 de 11 de 2020). *CEPYMENEWS*. Obtenido de CEPYMENEWS: <https://cepymenews.es/procesos-estrategicos-gestion-recursos-humanos>
- Cruz, L. A. (2020). Bogota, Colombia.
- DIPROMAC. (2020). *Perfil de la Compañía DIPROMAC*. Tegucigalpa: DIPROMAC.
- *Educacion empresarial, economia y finanzas*. (3, julio 2011).
- Escuela de Negocios de la Universidad del Norte. (2013). Revista Científica Pensamiento y Gestión. (U. d. Norte, Ed.) *Revista de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte*, 3,5.
- Fernandes, R. (2019).
- Fundación Iberoamericana. (2016). La Gestión de los Recursos Humanos desde la Perspectiva Estratégica. En F. Iberoamericana, *La Gestión de los Recursos Humanos desde la Perspectiva Estratégica* (págs. 45,46). España: Adventure.
- GRH, G. d. (12 de Noviembre de 2020). *Recursos Humanos, Alma Patricia, Aduna Mondragòn*. Obtenido de La Gestión de los Recursos Humanos: www.gestionhumanos.com
- Harper y Lynch. (13 de Noviembre de 1992). *Estrategia Empresarial*. Recuperado el 2020, de *Estrategia Empresarial*: www.estrategiaempresarial.com
- Mendoza, I. (2020). Administración de Recursos Humanos. En I. Mendoza, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 1). España: UTEL Editorial.
- Mercer, W. M. (2000).
- molina, A. d. (2019). Monterrico, surco, Lima-Peru: Esan .

- OIT. (1998).
- Perez, A. (20 de julio del 2020). ultima edicion.
- Perez, O. (2015).
- Quintero, Y. (25 agosto, 2002). *administracion de las remuneraciones*.
- rincon, F. y. (2003).
- Santos, D. A. (2010). Tecnologia de Gestión de Recursos Humanos. En D. C. Santos, *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos* (pág. 7). España: Ed. "Félix Varela" y Academia .

RRHH (2006). Funciones de un vendedor efectivo. Recuperado de: rrhh-web.com.

Thompson, Iván. Funciones de un vendedor. Recuperado de: promonegocios.net

Udiz, Germán (2011). ¿Cuáles son las verdaderas tareas de un vendedor? Recuperado de: pymesyautonomos.com

GLOSARIO

- **Abandono del trabajo:** decisión del trabajador de interrumpir definitivamente la prestación de su actividad laboral a través de su ausencia del lugar de trabajo, sin alegación de causa ni preaviso al empresario, lo que permite a este último extinguir el contrato y descontar de la liquidación del trabajador el salario correspondiente a los días no preavisados. (Fernandes, 2019).
- **Absentismo (ausentismo):** ausencia voluntaria o involuntaria del trabajo, o el no presentarse el obrero al trabajo cuando tiene tarea asignada. Entre sus causas más frecuentes pueden citarse las siguientes: enfermedad, fatiga o agotamiento, problemas de familia, accidentes industriales, dificultad en la transportación, falta de interés en el trabajo y número excesivo de horas laborales. (Fernandes, 2019).
- **Accidente de trabajo:** lesión corporal sufrida por el trabajador con ocasión o por consecuencia del trabajo realizado por cuenta ajena; pese a la expresión legal, dentro del concepto se incluyen las lesiones psicosomáticas. (Fernandes, 2019).
- **Adiestramiento:** conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo. (Fernandes, 2019).
- **Administración:** es un proceso de planificación, organización y control de actividades. La administración comprende la coordinación de recursos humanos y materiales para el logro de ciertos objetivos. Es el subsistema clave dentro del sistema organizacional. Comprende a toda la organización y es la fuerza vital que enlaza todos los demás subsistemas. (Fernandes, 2019).

- **Administración de calidad total:** filosofía de administración que está impulsada por el logro constante de satisfacción mediante el mejoramiento continuo de todos los procesos organizacionales. (Fernandes, 2019).
- **Administración de personal:** función administrativa que tiene que ver con el control de los recursos humanos en una empresa u organización. Incluye el reclutamiento, selección, adiestramiento y colocación de los candidatos a empleo, la promoción y la transferencia de los empleados, análisis y clasificación de las posiciones existentes en la empresa u organización, evaluación del personal, la negociación colectiva, etcétera. (Fernandes, 2019).
- **Administración de recursos humanos:** consiste en la planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en la medida en que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales que se relacionan directa o indirectamente con el trabajo. (Fernandes, 2019).
- **Ambiente laboral:** condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc., de un lugar de trabajo. (Fernandes, 2019).
- **Capacidad:** una o varias operaciones (intelectuales, manuales, etc.) que el individuo es capaz de poner en práctica. Una capacidad puede concretarse en uno o varios comportamientos; a la inversa, un comportamiento puede referirse a varias capacidades. (Fernandes, 2019).
- **Capacitación profesional:** derecho del trabajador a su promoción y formación profesionales en el trabajo, lo que obliga al empresario a reconocer el ejercicio de una serie de derechos de los trabajadores en este ámbito e,

incluso, de asumir sistemas sustitutos de tales derechos. (Fernandes, 2019).

- **Capital humano:** conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de las personas con que cuenta una organización para desarrollar el proyecto de empresa y alcanzar las metas y objetivos propuestos. El conjunto de los recursos humanos reales y potenciales de que dispone una organización en un tiempo dado constituye su capital humano. En la actualidad el capital humano es considerado el más valioso dentro de una organización y está representado por el conjunto de personas que trabajan en ella y que están debidamente capacitadas y son innovadoras. (Fernandes, 2019).
- **Cláusula:** artículo o sección de un contrato. (Fernandes, 2019).
- **Clima organizacional:** se refiere al ambiente que existe entre los miembros de una organización. Está muy vinculado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. (Fernandes, 2019).
- **Competencias:** conjunto de conocimientos, técnicas y aptitudes que son directamente útiles y aplicables en el contexto particular de una situación de trabajo. La competencia materializa una o varias capacidades poseídas por el sujeto. (Fernandes, 2019).
- **Departamento de recursos humanos:** departamento de personal o área responsable de todas las materias concernientes a las relaciones laborales dentro de las empresas o corporaciones de un determinado tamaño. Con el tiempo, el departamento de recursos humanos se ha ido configurando en una

unidad estratégica para el adecuado funcionamiento de las demás unidades, habiendo perdido, además, el carácter represivo y controlador que caracterizaba a las antiguas jefaturas de personal. Dentro del departamento de recursos humanos, o en estrecha conexión con él, desempeña un papel clave el departamento de formación, responsable de la adaptación continua de los trabajadores a las necesidades productivas u organizativas de los mercados. (Fernandes, 2019).

- **Desarrollo de personal:** proceso que se sigue para aumentar el valor de los empleados una vez que han ingresado en la organización que, secuencialmente, consta de diferentes etapas: contratación, formación, reorientación profesional y perfeccionamiento de los trabajadores, traslados, promoción, etc. Acciones orientadas a lograr un aumento de la productividad y una mayor implicación en la acción profesional del trabajador. (Fernandes, 2019).
- **Descenso:** cambio de un empleado de un puesto en una clase a un puesto en otra clase con funciones de nivel inferior. (Fernandes, 2019).
- **Descripción del puesto:** es un documento escrito, basado en el análisis de las operaciones, deberes, autoridad, responsabilidades y funciones de un puesto de trabajo. (Fernandes, 2019).
- **Despido:** decisión unilateral del empresario de extinguir el contrato de trabajo con cese de las obligaciones recíprocas de las partes, en base a la concurrencia de causas legalmente previstas en el ordenamiento jurídico laboral. Aunque la legislación sólo denomina despido al disciplinario, es común agrupar dentro de esta categoría todos los que se adoptan por voluntad del empresario. (Fernandes, 2019).

- **Eficacia:** es alcanzar los objetivos que una persona, grupo u organización se han propuesto. Se complementa con la eficiencia. (Fernandes, 2019).
- **Eficiencia:** es alcanzar dichos objetivos con el menor costo humano, económico y de tiempo. (Fernandes, 2019).
- **Empatía:** capacidad de comprender o de sentir uno mismo las emociones ajenas por medio de un proceso de identificación a fin de comprender a otra persona. (Fernandes, 2019).
- **Evaluación del personal:** evaluación periódica de la eficiencia y actuación de los empleados de una empresa llevada a cabo por el departamento de personal. (Fernandes, 2019).
- **Evaluación del rendimiento:** proceso de determinación del desempeño actual de un trabajador y de su desarrollo potencial. (Fernandes, 2019).
- **Formación:** acción de suministrar a una persona o grupo información y entrenamiento precisos para aprender a realizar y desempeñar un determinado rol, ejerciendo funciones y desarrollando actividades nuevas. (Fernandes, 2019).
- **Historial:** Curriculum vitae resumido en una página que generalmente acompaña a una solicitud de empleo. (Educacion empresarial, economia y finanzas, 3, julio 2011).
- **Horario laboral:** horario en el que se desarrolla la jornada laboral y que viene determinado por el empresario o empresa. (Educacion empresarial, economia y finanzas, 3, julio 2011).
- **Incentivo:** es la parte de retribución ligada directamente a los rendimientos alcanzados. Se identifica con primas y demás conceptos salariales cuya

percepción o cuantía esté ligada a la productividad o rendimiento. (Fernandes, 2019).

- **Investigación de accidentes:** actividad encaminada a determinar las causas y efectos de los accidentes de trabajo y recomendar medidas de seguridad para evitar que se repitan en el futuro. (Fernandes, 2019).
- **Itinerarios profesionales:** un itinerario profesional está formado por el conjunto de recorridos teóricos posibles que pueden existir entre empleos que no tienen por qué pertenecer necesariamente a una misma línea profesional. (Fernandes, 2019).
- **Liderazgo:** ejercicio de las cualidades de líder, conlleva un comportamiento determinado para influir en el comportamiento de otras personas, o bien para cambiarlo cada a conseguir los objetivos de la organización. (Educacion empresarial, economia y finanzas, 3, julio 2011).
- **Motivación:** conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona. La naturaleza de las motivaciones es enormemente compleja, existiendo elementos conscientes e inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están en interacción permanente. (Educacion empresarial, economia y finanzas, 3, julio 2011).
- **Perfil profesional:** conjunto de características de una profesión o título profesional. El término es también aplicable a una persona y a un puesto de trabajo. (Fernandes, 2019).
- **Planificación de recursos humanos:** proceso mediante el cual, partiendo de las metas, procesos y estrategias que la dirección ha aprobado, se definen y establecen las necesidades previsibles de recursos humanos para hacer frente a los planes productivos y de rendimiento de la organización en un

momento dado. Para ello se recurre a un sistema de información sobre los recursos humanos existentes y el pronóstico sobre las demandas actuales y futuras que surgen de los desafíos del entorno y de los proyectos de negocio. (Fernandes, 2019).

- **Plantilla:** número de trabajadores empleados en una empresa o centro de trabajo, ya sea con contratos fijos o con modalidades contractuales temporales del tipo que fueren. (Fernandes, 2019).
- **Políticas:** reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción. Surgen en función de la racionalidad, de la filosofía y de la cultura organizacional. Son útiles para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo a los objetivos establecidos. (Fernandes, 2019).
- **Reclutamiento:** fase previa al proceso de preselección que consiste en buscar y reunir un número importante de candidatos potenciales, lo más ajustados posible al perfil deseado, para iniciar el proceso de selección propiamente dicho con el fin de cubrir una oferta de trabajo. (Fernandes, 2019).
- **Reclutamiento externo:** captación de candidatos para un puesto cuando se recurre a fuentes externas de la propia organización. (Fernandes, 2019).
- **Reclutamiento interno:** captación de candidatos para un puesto de trabajo cuando se recurre a fuentes internas de la propia organización. (Fernandes, 2019).
- **Riesgo laboral:** posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. (Fernandes, 2019).
- **Salud laboral:** concepto más amplio y correcto que viene a sustituir al ya superado, por restrictivo, de seguridad e higiene en el trabajo, y que alude al

conjunto de disposiciones y elementos normativos y extra normativos relacionados con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y, en general, con cuantos otros aspectos están implicados en la mejora de la seguridad y bienestar en el medio ambiente laboral. (Fernandes, 2019).

- **Satisfacción en el trabajo:** estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Desde un punto de vista cognitivo, la satisfacción en el trabajo es el resultado de la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa, es decir, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo dependen de la comparación entre la recompensa obtenida por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio del trabajo realizado. (Fernandes, 2019).
- **Seguridad en el trabajo:** eliminación de todo peligro, daño o riesgo que pueda conducir a un accidente. Aplicado a un empleo significa los métodos, medios y sistemas de protección que garantizan la seguridad, salud y bienestar de los empleados. (Fernandes, 2019).
- **Seguridad e higiene:** ausencia de riesgo para la vida, integridad física y salud de los trabajadores como consecuencia de las condiciones materiales, personales y organizativas de su prestación de trabajo.
- **Selección:** proceso mediante el que se eligen e incorporan nuevos trabajadores a una organización. (Fernandes, 2019).
- por compensación económica, salvo que se cese en la prestación de la actividad laboral antes de su disfrute. (Fernandes, 2019).

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista para gerente y socios de la empresa DIPROMAC S. de R.L.



Objetivo: Identificar la necesidad para Definir e Integrar un Departamento de Recursos Humanos en la Empresa DIPROMAC S. de R.L.

Instrucciones: A continuación, se realizar una serie de preguntas orientadoras para marcar la pauta de la entrevista.

1. Desde su punto de vista, ¿Cuáles considera usted son los problemas presentados en las operaciones y recurso humano de DIPROMAC S. de R.L.?

2. ¿Conoce usted las funciones de un departamento de Recursos Humanos? Si el entrevistado responde SI, preguntar ¿Cuáles conoce?

3. ¿Cuáles son los pasos que realiza la empresa para cubrir una vacante?

-
-
-
-
4. ¿Cuáles son las técnicas de Reclutamiento y Selección de Personal aplicadas por la Empresa?, si las hubiera

5. ¿Cuenta la empresa con manuales, políticas, procesos para la gestión del personal? Si la respuesta es Sí, ¿Cuáles?

6. ¿La empresa cuenta con un manual de puestos y salarios para llevar a cabo el proceso de integración de personal? Si su respuesta es sí, Describa según sus Conocimientos y experiencias.

7. ¿La empresa cuenta con herramientas, equipos, ambiente y seguridad para los empleados? Mencione.

8. ¿Considera que los puestos desempeñados en la empresa están relacionados con el perfil de cada empleado?

9. ¿Cree usted que es necesario implementar un departamento de RRHH?
¿Por qué?

Datos del Entrevistado

- Área a la pertenece: _____
- Puerto dentro de la Empresa: _____
- A quien reporta: _____
- A quien Supervisa: _____
- Antigüedad dentro de la Empresa: _____

Profesión y Oficio: _____

Anexo 2: Cuestionario para empleados de la empresa DIPROMAC S. de R.L.



Objetivo: Conocer la estructura operativa del personal en la Empresa DIPROMAC S. de R.L.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de interrogantes, su opinión es valiosa y se le solicita que sus respuestas sean brindadas en base a lo que más lo represente, ya que dará paso a una investigación sobre la importancia de diseñar e integrar el departamento de recursos humanos dentro de la empresa DIPROMAC S de R.L.

1. ¿Conoce usted las funciones de un departamento de Recursos Humanos? Si la respuesta es Si, ¿cuáles conoce?
 - Si _____
 - No _____
 - Mencione: _____
2. ¿Cuáles son los pasos que conoce usted realiza la empresa para cubrir una vacante?
 - Requisición de personal _____
 - Solicitud de Empleo _____
 - Verificación de información _____
 - Entrevista jefe Inmediato _____
 - Pruebas psicométricas _____
 - Otro: _____

3. Comente como fue el proceso de contratación de su puesto de trabajo.

4. ¿Conoce usted si la Empresa cuenta con una manual de contratación?

- Si _____

- No _____

5. ¿Cuáles son los requisitos que exige su puesto de trabajo?

6. ¿Cuáles son las tareas/funciones/obligaciones de su puesto de trabajo?

Mencione 10.

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

f. _____

g. _____

h. _____

i. _____

j. _____

7. ¿Cuenta con las herramientas, equipos, materiales, ambiente y seguridad para desempeñar su trabajo?

- Si _____

- No _____

8. ¿Considera que el puesto en el que se desempeña está relacionado con su perfil académico y experiencia de trabajo? ¿Por qué?

- Si _____

- No _____

9. Mencione su perfil académico y experiencia laboral.

- Si _____

- No _____

10. ¿Cree usted que es necesario implementar un departamento de RRHH?

¿Por qué?

- Si _____

- No _____

11. ¿Su perfil laboral influye en el desempeño de las actividades asignadas en el puesto de trabajo? ¿Por qué?

- Si _____

- No _____

12. ¿Considera que su perfil laboral es superior al puesto en el que se desempeña? ¿Por qué?

- Si _____

- No _____

13. ¿Considera que su perfil laboral es superior al puesto en el que se desempeña? ¿Por qué?

- Si _____

- No _____

¿Por

qué?

14. ¿Cuenta la empresa con un manual de política?

- Si _____

- No _____

15. ¿Está consciente del contenido del manual y políticas de la empresa?

- Si _____

- No _____

16. ¿Considera que la comunicación entre los departamentos de la empresa es adecuada?

- Si _____

- No _____

¿Por

qué?

Datos del Entrevistado

- Área a la pertenece:

- Puerto dentro de la Empresa:
- A quien reporta:
- A quien Supervisa:
- Antigüedad dentro de la Empresa:

Profesión

y

Oficio:
