

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Implementación del Departamento de Recursos Humanos
Empresa Seimar, S.A.
(Tesis de Licenciatura)

Heidy Lily Godínez Orozco

Guatemala, Marzo 2016

Implementación del Departamento de Recursos Humanos

Empresa Seimar, S.A.

(Tesis de Licenciatura)

Heidy Lily Godínez Orozco

Lic. Samuel Zabala, (**Asesor**)

Lic. Samuel Zabala, (**Revisor**)

Guatemala, Marzo 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Girón

Vice Decano

M Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez

Coordinador



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

REF.:C.C.E.E.ACCA.ADMON.A03-PS.004.2016

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 16 DE MARZO DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Samuel Aron Zabala Vásquez

Revisor: Licenciado Samuel Aron Zabala Vásquez

Carrera: ACCA Administración de Empresas

Tesis titulada: "Implementación del departamento de recursos humanos empresa seimar, S.A."

Presentada por: Heidy Lily Godinez Orozco

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Samuel Aron Zabala Vásquez
Licenciado en Administración de Empresas
Colegiado No. 14,367

Guatemala, 31 de octubre de 2015

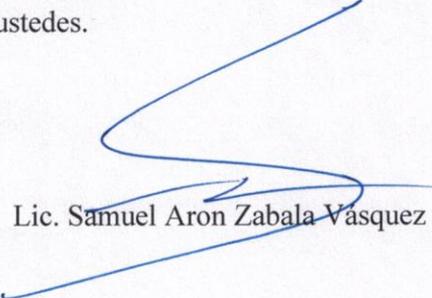
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
M.A. César Augusto Custodio Cobar (Decano)
Coordinación de la facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Señores:

En relación al trabajo de Tesis de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, del tema: **Implementación del Departamento de Recursos Humanos Empresa Seimar, S.A.**, realizado por la estudiante Heidy Lily Godínez Orozco carné No. 201502757, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana de Guatemala.

De acuerdo con lo anterior, doy mi dictamen de aprobado considerando que la misma cumple con los requisitos necesarios para continuar con el proceso de egreso.

Al ofrecerme para cualquier aclaración, me suscribo de ustedes.



Lic. Samuel Aron Zabala Vásquez

c.c. archivo

Samuel Aron Zabala Vásquez
Licenciado en Administración de Empresas
Colegiado No. 14,367

Guatemala, 12 de diciembre de 2015

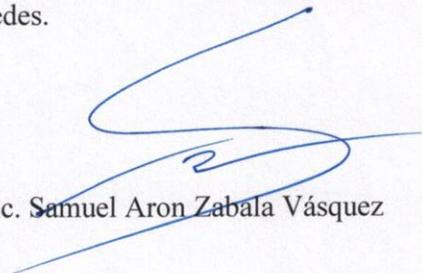
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
M.A. César Augusto Custodio Cobar (Decano)
Coordinación de la facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Señores:

En relación al trabajo de Tesis de la carrera de Licenciatura en Administración de empresas, del tema: **Implementación del Departamento de Recursos Humanos Empresa Seimar, S.A.**, realizado por la estudiante Heidy Lily Godínez Orozco carné No. 201502757, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana de Guatemala.

De acuerdo con lo anterior, doy mi dictamen de aprobado considerando que la misma cumple con los requisitos necesarios para continuar con el proceso de egreso.

Al ofrecerme para cualquier aclaración, me suscribo de ustedes.



Lic. Samuel Aron Zabala Vásquez

c.c. archivo

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco Contextual	
Antecedentes	01
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Justificación	12
1.3.1 Pregunta de investigación	13
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Generales	13
1.4.2 Específicos	13
1.5 Alcances y límites	14
Capítulo 2	
Marco Conceptual	
2.1 Administración	15
2.2 Proceso Administrativo	15
2.3 Nuevos desafíos de la Gestión del Talento Humano	22
2.4 Contexto de la Gestión del Talento Humano	23
2.5 Gestión del Talento Humano	24
2.6 Concepto de Recursos Humanos	24
2.7 Objetivos de la Gestión del Talento Humano	24
2.8 Administración de Recursos Humanos como proceso	26
2.9 Políticas de Recursos Humanos	27
2.10 Función de la Administración de Recursos Humanos	27
2.11 Reclutamiento de Personas	27
2.12 Selección de Personal	29
2.13 Inducción	30

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación	34
3.2 Sujetos de la investigación	34
3.3 Instrumentos de investigación	34
Diseño de la investigación	36

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo	37
4.2 Presentación de resultados	37
4.3 Análisis de resultados	52
4.4 Conclusiones de la investigación	53

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción	54
5.2 Justificación	54
5.3 Objetivos de la propuesta	55
5.3.1 Objetivo general	55
5.3.2 Objetivos específicos	55
5.4 Desarrollo de la propuesta	55
5.5 Programa de implementación	62
5.6 Presupuesto de la propuesta	69
Referencias	72

Lista de anexos

Anexo No. 1 Requerimiento de Personal	74
Anexo No. 2 Solicitud de Empleo	73
Anexo No. 3 Solicitud de Documentos	78
Anexo No. 4 Guía de Entrevista	79
Anexo No. 5 Descriptor de Puestos	80
Anexo No. 6 Encuesta	81

Lista de tablas

Tabla No. 1 FODA	11
Tabla No. 2 Procesos básicos de la Administración de Recursos Humanos	26
Tabla No. 3 Diseño de la investigación	36
Tabla No. 4 Presupuesto de la Propuesta	69

Lista de gráficos

Gráfico No. 1 Conocimiento de los empleados de la Misión y Visión de la empresa	37
Gráfico No. 2 Conocimiento de los empleados sobre los Objetivos de la empresa	38
Gráfico No. 3 Conocen los empleados el Organigrama de la empresa	39
Gráfico No. 4 Contar con los Manuales de Puestos ayudaría a facilitar sus funciones	40
Gráfico No. 5 Importancia de la implementación de un Manual de Organización	41
Gráfico No. 6 Conocimiento de sus responsabilidades o tareas	42
Gráfico No. 7 Recibió una adecuada Inducción	43
Gráfico No. 8 Frecuencia de evaluación de desempeño	44
Gráfico No. 9 Se brindan capacitaciones al personal	45
Gráfico No. 10 Consideran los colaboradores necesario un plan de Capacitación	46
Gráfico No. 11 Los colaboradores reciben incentivos por su buen desempeño	47
Gráfico No. 12 Como perciben el Ambiente laboral	48
Gráfico No. 13 Necesidad de implementar un departamento de Recursos Humanos	49
Gráfico No. 14 Es necesaria una persona para el departamento de Recursos Humanos	50
Gráfico No. 15 Conocimiento de las plazas vacantes que surgen en la empresa	51

Resumen

El presente trabajo de Tesis aborda la Implementación del Departamento de Recursos Humanos, en la empresa Seimar, S.A., Se planteó como objetivo una propuesta para el desarrollo de Procesos de este departamento, estableciendo fundamentalmente las necesidades de la empresa, posteriormente elaborando objetivos para implementar los procesos que se incluyeron en la presente propuesta.

La metodología utilizada fue la Investigación descriptiva, debido a que se analizó la situación de la empresa por medio de un diagnóstico administrativo, conociendo los procesos que se ejecutaban en las diferentes áreas administrativas, las condiciones laborales que ofrece, las necesidades de los colaboradores y la percepción de la gerencia y colaboradores; todo esto a través de resultados descriptivos obtenidos, tabulados e interpretados, utilizando como instrumentos un cuestionario de diagnóstico empresarial y entrevistas a los Gerentes General y de Operaciones.

Se concluyó que es necesaria la implementación del Departamento de Recursos Humanos por medio de una propuesta factible, basada en la detección de necesidades presentes en la empresa, donde se mostraron deficiencias en varias áreas y en otros aspectos positivos que pueden ser aprovechados por medio de una buena administración del recurso humano, se hace referencia por medio de la propuesta la implementación de los procesos necesarios como, reclutamiento, selección, contratación, inducción.

Introducción

El objetivo del Departamento de Recursos Humanos es ayudar a sus colaboradores y a las organizaciones a lograr sus metas y la implementación de los procesos de este departamento, es importante para la empresa Seimar, S.A., cumplir con su ideología la cual está basada en cumplir con los beneficios de la organización, establecer un agradable ambiente laboral logra un óptimo desempeño en sus colaboradores y cumplir tanto los objetivos de la organización y de sus trabajadores.

El departamento de Recursos Humanos maneja distintos procesos que tienen como objetivo el desarrollo del colaborador y de la empresa, entre ellos podemos mencionar: selección, reclutamiento, inducción, evaluación de desempeño, capacitación y desarrollo de personal, estos hacen que la empresa obtenga como resultado una gestión del talento humano que favorezca a ambas partes, generando mejores resultados.

El presente estudio se realizó en una empresa dedicada a la instalación, y mantenimiento de aire acondicionado, Seimar, S.A., fundada en el año de 1994, ubicada en la ciudad capital de Guatemala. La finalidad del presente estudio es la implementación del Departamento de Recursos Humanos. Para sustentar la presente investigación, varios han realizado varios estudios referentes al tema.

El Capítulo I contiene los antecedentes de la empresa en estudio, su función principal a la que se dedica en el mercado así como el diagnóstico de la situación actual, aspectos generales, el análisis FODA, herramientas e información importante que servirán de base para estudiar, estructurar y proponer la propuesta de implementación del departamento de Recursos Humanos.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico, teoría aplicada a la investigación que contiene una síntesis de los conceptos, temas y subtemas generales relacionados con las funciones básicas y actividades fundamentales con la gestión del talento humano, función del departamento de recursos humanos y sus procesos. Se abordaron libros de autores reconocidos en el campo de

administración y recursos humanos para sustentar el tema principal que es la implementación del departamento de Recursos Humanos.

El Capítulo III presenta el Marco Metodológico, se eligió el método de investigación descriptiva la que busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, detalla de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. También se hace énfasis de los sujetos de investigación quienes son los mismos colaboradores de la organización y los instrumentos de recopilación de datos que se utilizaron para recabar la información necesaria como entrevistas y encuestas.

El Capítulo IV contiene los Resultados de la Investigación, presentación y análisis de resultados. Se realizó una encuesta a los empleados de Seimar, y entrevistas al Gerente General y Gerente de Operaciones logrando con la información y los resultados obtenidos conocer e identificar las necesidades tanto de la organización como de los colaboradores y presentar la propuesta viable para el desarrollo de un departamento de Recursos Humanos y lograr el éxito de la organización.

El Capítulo V contiene la propuesta de solución para crear el Departamento de Recursos Humanos, misión, visión y objetivos, así como su estructura organizacional y aspectos importantes respecto al reclutamiento, selección, contratación, inducción de personal. Finalmente la presente investigación contiene las conclusiones, recomendaciones, resumen y bibliografía, concluyendo con los anexos que complementan la información del trabajo de tesis.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

1.1.1 Datos Generales de la empresa.

Seimar es una empresa fundada en 1,994, con más de 21 años de experiencia y presencia ha logrado posicionarse en el mercado de Guatemala, y desde 2008 con presencia en Honduras y el Salvador. Es una empresa constituida legalmente ante el registro mercantil, inscrita en la SAT y Ministerio de trabajo, así como en el IGSS, IRTRA, INTECAP están ubicados en 7^a. Avenida 32-09 Colonia las Charcas, zona 11, cuenta con dos niveles para el área administrativa y en la parte baja un taller para el área técnica y operativa.

Seimar se caracteriza por ser una empresa innovadora y vanguardista, cuenta con tecnología de punta, maquinaria y herramienta permitiendo alcanzar los más altos estándares de calidad y respaldo en todos los proyectos que desarrolla.

El equipo de trabajadores técnicos se capacita continuamente para desarrollar y superar las exigencias de los clientes potenciales y lograr satisfacer sus expectativas. Gracias al compromiso capacidad y experiencia del equipo multidisciplinario de trabajadores dispuestos a brindar como siempre un excelente servicio e instalación se ha podido desarrollar grandes proyectos en Guatemala, tanto en el comercio como en la industria, empresas privadas nacionales y transnacionales como también instituciones gubernamentales.

Seimar también ha contribuido a la generación de empleo para el desarrollo del país quienes hasta el día de hoy son el equipo de alto rendimiento, ya que tienen la capacidad y experiencia de atender y desarrollar servicios y proyectos en Guatemala, El Salvador y Honduras.

Seimar se especializa en los servicios de la rama termo-mecánica como:

- Aire Acondicionado
- Refrigeración
- Ventilación (extracción e inyección de aire)
- Dispersión de Aire
- Filtrado
- Plomería Industrial
- Calderas
- Montaje de Líneas de Vapor
- Aire Comprimido
- Estructuras Metálicas
- Aplicaciones Especiales
- Instalaciones Mecánico-Eléctricas

AIRE ACONDICIONADO

- Sistemas Mini Split
- Split de Ducto
- Fan Coil
- Ventana
- Unidades portátiles
- Paquete
- Chillers

REFRIGERACIÓN

Suministro e instalación de sistemas de refrigeración para el comercio y la industria, aplicado a la conservación de alimentos, procesos de producción, enfriamiento para maquinaria industrial, cámaras y túneles de enfriamiento y congelación

INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y MECÁNICAS

Desarrolla proyectos de electricidad y electromecánica, sistemas de potencia para alimentación de tableros y centros de carga, estaciones para arranque, suministro e instalación de plantas de generación eléctrica.

INSTALACIONES INDUSTRIALES

Suministro e instalación de tubería para recirculación de líquidos, gases o aire comprimido en distintos materiales como pvc, acero al carbón, acero inoxidable, tubería de cobre, tubería de hierro galvanizado, etc.

SISTEMAS DE VENTILACION Y EXTRACCION E INYECCION DE AIRE

- Suministro e instalación de sistemas de Ventilación y Extracción para todas las necesidades. , somos distribuidores de las prestigiosas marcas GREENHECK, PENN y DAYTON, para el comercio, la industria, laboratorios y hospitales.
- Extracción para cocinas, restaurantes y comercio en general.
- Ventilación y extracción residencial, para baños y cocinas.
- Diseño, asesoría y mantenimiento.
- Sistemas de filtrado para cualquier condición.
- Fabricación de Campanas de Cocina,

SISTEMAS DE DISPERSION DE AIRE

Para la industria alimenticia, laboratorios, hospitales, supermercados, plantas farmacéuticas; bodegas, gimnasios, oficinas, cabinas de pintura, cocinas, escuelas, malls, etc. En variedad de materiales desde lámina galvanizada y aluminio y ductos de lona con tratamientos especiales importa de fábrica y hecha a medida.

SISTEMAS DE CLIMATIZACION, CONTROL DE HUMEDAD Y FILTRADO PARA CENTROS DE DATOS Y LABORATORIOS

Suministro e instalación de sistemas fabricados especialmente para centros de datos, servidores, centros de informática, telefonía, redes, equipo de laboratorio, ofrece la asesoría, respaldo y la ingeniería para diseñar y construir su Data Center.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TECNICOS

El departamento técnico especializado en el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas ofrecidos, programas de mantenimiento, reparaciones, cobertura de emergencias técnicas.

DEPARTAMENTO DE INGENIERIA, CÁLCULO, DISEÑO Y PLANIFICACION

Ingenieros preparados, con los conocimientos y experiencia para asesorar, planificar y desarrollar todo tipo de proyecto. Análisis de sistemas de distribución de aire, agua, vapor, temperatura, consumos energéticos. etc.

Dedicados a estudiar las necesidades de cada cliente para brindarle la mejor solución a su necesidad en particular

Proyectos desarrollados:

Bodegas de almacenamiento-Bayer Honduras

Bayer Guatemala

Hospital General San Juan de Dios

Hospital nacional de Tiquisate

Malher Guatemala

Edificio Novatex- CLARO

Inlaca

Beluga

Agrinsa
Panifresh
Avícola Villalobos
Avon Guatemala
Restaurante al Carboni
Centro Gastronómico – Universidad Mariano Gálvez
Panadería San Martín

1.1.2 Diagnóstico de la Institución.

A continuación se describe de manera amplia como se encuentra actualmente la situación actual de la empresa, información recabada por medio de un diagnóstico general donde se mencionaran datos relevantes de como están constituidos sus departamentos, su organigrama entre otros.

1.1.2.1 Gerencia General:

Coordina, dirige, controla y supervisa todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas de la empresa, además de verificar el cumplimiento de las políticas y proyectos asignados vigila el buen funcionamiento de las diferentes gerencias.

1.1.2.2. Gerencia Logística y Operaciones:

La función de este departamento así como su responsabilidad es el aprovechamiento del equipo con que cuenta la empresa para desarrollar en forma eficiente los procesos del departamento de Logística y Operaciones. Prevé los requerimientos del cliente y mantiene una buena relación con el mismo.

1.1.2.3 Gerencia Administrativa:

El objetivo de esta gerencia es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos. Coordina los procesos de reclutamiento, selección e inducción del recurso humano desde el Departamento Administrativo, aunque de forma informal porque no se cuenta con una persona encargada para realizar adecuadamente estos procesos.

1.1.2.4 Gerencia de Ventas:

Su objetivo principal es mantener y aumentar las ventas mediante la administración eficiente del recurso humano de ventas disponible y del mercado potencial de clientes en un plazo determinado para cumplir con las metas establecidas.

- Misión:

Ser la empresa líder en la rama electro-mecánica y termo-mecánica, buscando exceder las expectativas de nuestros clientes proporcionando las temperaturas que necesitan en el lugar que necesiten.

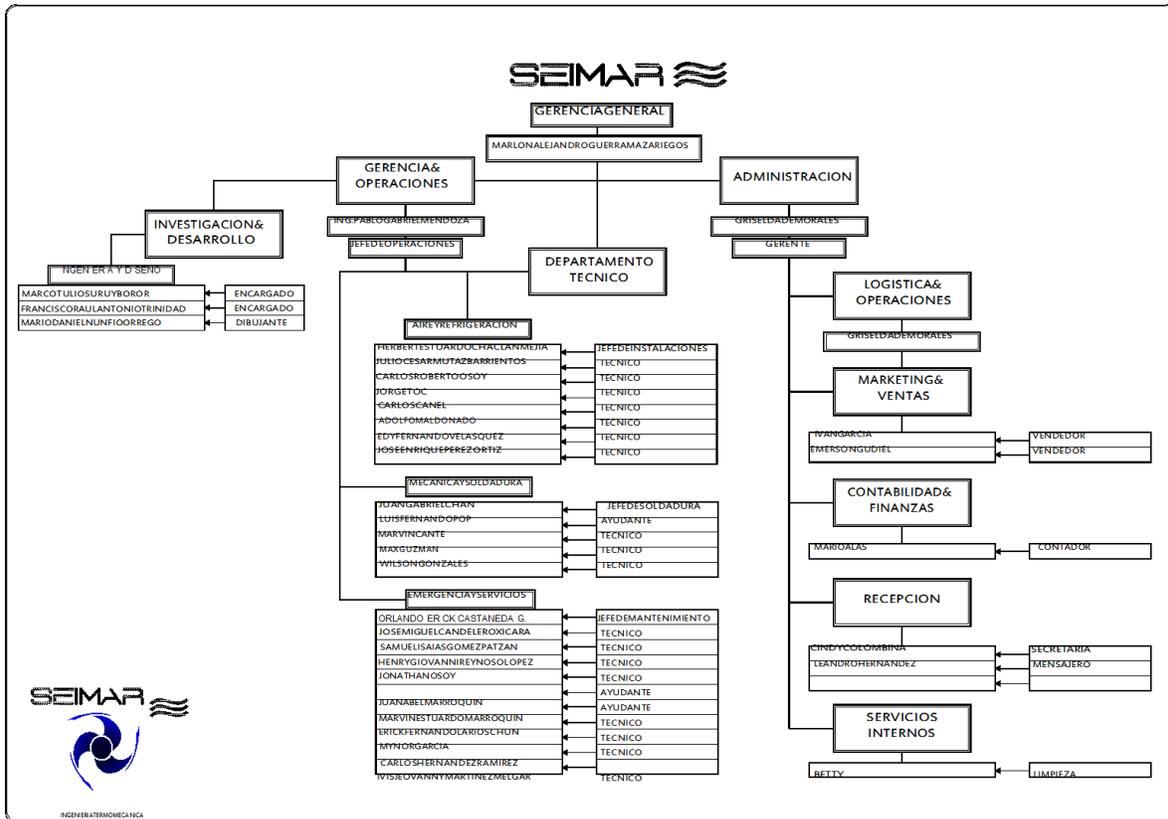
- Visión:

Sistemas termo mecánicos capaces de generar y mantener la temperatura en lugares en ambientes críticos.

- Organigrama:

Seimar, S.A. cuenta con su organigrama establecido.

Grafico No. 1: Organigrama Seimar, S.A.



Fuente: investigación de campo obtenida de la empresa Seimar, S.A., 2015

1.1.5 Sistemas y Procedimientos

1.1.5.1 Recursos Humanos

Actualmente Seimar no cuenta con el departamento de recursos humanos que se encargue de las etapas de reclutamiento, selección, contratación, e inducción, para las etapas mencionadas cada gerencia o jefatura es la encargada de reclutar a su personal sin contar con una persona especializada para captar el recurso humano idóneo.

1.1.5.2 Reclutamiento

Seimar utiliza la fuente interna, da conocer las plazas vacantes a los propios empleados, de manera que puedan acceder a estos puestos a través de traslados o promociones dentro de la misma empresa, la gerencia administrativa de logística y operaciones lleva un control de las solicitudes de empleo, lo que demuestra que no hay un departamento específico que administre el proceso de selección, contratación e inducción del personal.

1.1.5.3 Selección

La entrevista de selección es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan, y una de las partes está interesada en conocer mejor a la otra. Por un lado, está el entrevistador o encargado de tomar la decisión y, por el otro, el entrevistado o candidato.

Generalmente se utiliza la entrevista estructurada, y ésta se basa en una lista de preguntas previamente formuladas que deberán responder los solicitantes al puesto, Seimar, S.A. no cuenta con una guía de entrevista estructurada. Cuando ya están los posibles candidatos de acuerdo a la vacante existente, se les realiza la primera entrevista con el gerente general, la segunda entrevista es con el jefe del área.

1.1.5.4 Contratación

Luego de concluido el proceso de selección, el jefe responsable de la unidad que solicitó al candidato procede a la contratación del nuevo personal, en esta etapa se le indica al empleado de manera general sobre el puesto de trabajo a desempeñar, el salario a devengar, horario de trabajo, prestaciones a las cuales tiene derecho de acuerdo a la ley y sus respectivas atribuciones.

1.1.5.5 Inducción

Es importante que toda organización implemente el proceso de inducción, para dotar a los nuevos empleados, de información general de la empresa, sus tareas y las responsabilidades que implica el cargo que ocupará. Se constató que en la empresa no realiza este proceso porque al momento que se contrata al nuevo colaborador solo se presenta con su nuevo jefe inmediato sin darle mayor información.

El Manual de Inducción es importante, tiene como finalidad que cada nuevo integrante de la empresa conozca aspectos importantes de la misma tales como su misión, su visión, sus funciones, los servicios que se ofrecen toda esta información le servirá como base fundamental para que de esa forma, se integre rápida y adecuadamente en la empresa y con el personal que la conforma, y así de inicio al desarrollo de sus actividades.

1.1.5.6 Evaluación del desempeño

Actualmente Seimar realiza la evaluación del desempeño de los colaboradores una vez al año en el área administrativa, el área técnica y operativa es la que recibe evaluación dos veces al año en función de las actividades que cumple cada empleado. No tienen establecido un formato para evaluar el desempeño del empleado, solamente se verifica que las instalaciones, mantenimientos realizados cumpla con las normas de seguridad y calidad.

1.1.5.7 Capacitación

La capacitación del personal en Seimar está dirigida a mejorar la habilidad, enriquecer y ampliar los conocimientos de los empleados, mejorar la calidad de mano de obra sin embargo, no existe una unidad donde se centralice la planeación estratégica de la capacitación. Sin embargo, no

existe un plan de capacitación que incluya la misión establecida, compromiso gerencial, detección de necesidades de capacitación, seguimiento a programas constantes.

1.1.6. Departamento de Recursos Humanos

Es necesario implementar un departamento de recursos humanos para que conduzca a la empresa a alcanzar sus objetivos, suministrarle empleados motivados y capacitados, ayudando a que las relaciones personales, tanto internas como externas, optimicen los resultados de la empresa. El propósito del departamento de recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal de la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social.

Según entrevista con el Gerente General de Seimar se estableció la inexistencia de un departamento de recursos humanos, pues al analizar la estructura organizacional actual de la empresa, el mismo no figura en ella. Lo anteriormente expuesto pone de manifiesto que no hay personal asignado específicamente para realizar las tareas de la administración del talento.

Actualmente el recurso humano con que cuenta Seimar está distribuido en diferentes áreas, dirigidas por gerentes o jefes que tienen a su cargo la planeación, identificación y ubicación de los candidatos adecuados a las vacantes existentes, es responsabilidad de cada uno contratar a su nuevos colaboradores. Las decisiones tomadas por parte de los diferentes jefes de área, en relación a la selección y contratación de personal, son trasladadas a gerencia general para que tenga el conocimiento de la información disponible respecto a los puestos de trabajo actuales.

1.1.7 Análisis FODA

El análisis FODA puede mostrar objetivamente las fortalezas y debilidades de la organización en su sistema actual interno; así como las oportunidades y amenazas por parte de elementos externos como el mercado y la competencia es por eso la importancia de realizar un foda para conocer la situación de la empresa en estudio.

Tabla No. 1: Análisis FODA

<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de trabajo dispuesto a contribuir al logro de los objetivos de la empresa. • Buena comunicación entre los departamentos que integra la organización. • Los gerentes de área cuenta con el compromiso del personal, administrativo, técnico y operativo. 	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar el departamento de recursos humanos. • Establecer un plan de capacitación al personal que labora en la empresa. • Alcanzar las condiciones de trabajo más favorables para los empleados. • Implementar formatos guías para un mejor control administrativo.
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de recursos humanos no está formalmente constituido. • Contratación de personal no calificado para los puestos requeridos. • Carece de capacitación y desarrollo del personal. • Carece de planes de crecimiento para su personal y programas establecidos para su cumplimiento. • Se carece de manuales administrativos. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal no calificado para el puesto de trabajo. • Mejores ofertas laborales por parte de la competencia. • Baja productividad

--	--

Fuente: Elaboración propia, 2015.

1.2 Planteamiento del problema

Actualmente existe diversidad de empresas que se dedican a la venta, instalación y mantenimiento de aire acondicionado algunas que buscan ampliar sus servicios y brindar una mejor atención y servicio al cliente ofreciendo equipo de alta tecnología. La competencia aumenta en relación a las necesidades de los clientes, por lo tanto, es fundamental crear estrategias que permitan minimizar las amenazas y optimizar las fortalezas, creando mejores oportunidades laborales para los colaboradores y permitir su desarrollo, satisfacción laboral.

La implementación del Departamento de Recursos Humanos, es una necesidad para cumplir y desarrollar eficaz y eficientemente los procedimientos que requiere este departamento como: Reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño entre otros. La empresa Seimar, no cuenta con procesos específicos para la administración del personal, estas funciones son empíricas y los instrumentos que se utilizan no corresponden a una correcta gestión del talento humano.

1.3 Justificación del problema

Toda organización tiene el compromiso de proveer un crecimiento y desarrollo para el personal a través de los procesos de la gestión del talento humano, por eso se hace necesaria la implementación del departamento de Recursos Humanos para la administración del talento de la organización. La importancia de implementar el departamento de Recursos Humanos para velar por el desarrollo de su personal, el buen desempeño de sus labores, es para la productividad y competitividad para la empresa.

A través de los años la Gestión de Talento Humano ha desarrollado mayor importancia para las empresas, cada vez ha cobrado auge para tener ventaja no solo con los recursos económicos y tecnológicos con que cuenta, si no quienes estén a cargo del cumplimiento de objetivos de la organización es decir el talento humano, quien dan un valor agregado a la empresa con sus habilidades y conocimientos.

Por medio del área de recursos humanos una empresa puede atraer y retener al personal calificado que le permita tener competitividad y eficiencia en sus procesos y así tener una ventaja en el mercado que le permita el cumplimiento de sus objetivos y metas. Para Seimar, S.A., sería importante implementar el departamento ya que le permitiría tener una mejor administración en el personal que labora en la empresa, cumpliendo y desarrollando en ellos los procesos de reclutamiento, selección, contratación, e inducción, mejorando su desempeño para lograr un mayor compromiso de los colaboradores.

1.3.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto de no contar con un departamento de recursos humanos y sus procesos en el desempeño de las funciones de los colaboradores de Seimar para que se cumplan con los objetivos organizacionales?

1.4 Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar el impacto de no contar con un departamento de recursos humanos y sus procesos en el desempeño de las funciones de los colaboradores de Seimar para que se cumplan con los objetivos organizacionales.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Establecer el número de puestos necesarios para el nuevo departamento de recursos humanos.
2. Definir los procedimientos a implementar con el nuevo departamento.
3. Determinar los parametros para el proceso de reclutamiento y selección de personal.

1.5 Alcances y límites de la investigación

1.5.1 Alcances

El presente estudio pretende identificar los procesos que deben implementarse en el Departamento de Recursos Humanos, como reclutamiento, Selección e Inducción de personal, se realizará en la empresa Seimar, S.A. ubicada en Zona 11 Colonia las Charcas de la ciudad capital de Guatemala.

1.5.2 Limites

Se trabajará el tema del Departamento de Recursos Humanos, los límites con los que se puede encontrar es la disponibilidad de tiempo del gerente general para las entrevistas necesarias, colaboración de los empleados para la encuesta porque no se encuentran físicamente en las oficinas centrales de la empresa por estar instalando equipo.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Administración

La administración forma parte importante para la empresa debido a que el departamento de recursos humanos es el que se encarga de seleccionar, contratar, capacitar, evaluar y mantener a los empleados que formaran la organización. Si de principio no se aplica una buena administración en todos los departamentos de la empresa para contribuir al buen desempeño de cada uno de sus colaboradores difícilmente el departamento de recursos humanos logrará sus objetivos.

Según Koontz, Harold, (2004) La administración se entiende como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de las personas que integran una organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

El éxito de una empresa se debe a una buena administración que posea, tanto de sus recursos materiales como del talento humano que posea de esta manera logrará alcanzar sus objetivos, la administración es la herramienta de una organización para satisfacer las necesidades, como conseguir los recursos y saber utilizarlos de manera eficaz y eficiente para obtener las metas trazadas por la organización.

2.2 Proceso administrativo

Según Koontz, Harold, (2008) El proceso administrativo Está constituido por una serie de etapas mediante las cuales se divide el quehacer administrativo con la finalidad de buscar la especialización en cada una de sus fases, el logro de los objetivos y las metas que se propongan. Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.

Está compuesto por dos fases:

- Mecánica: está conformada por las funciones de planeación y organización
- Dinámica: que la conforman tres funciones: Integración dirección y control.

En la actualidad podemos observar que todas las empresas exitosas utilizan un proceso administrativo para manejar sus operaciones este proceso compuesto por la planeación, organización, dirección y control son los procesos sistematizados necesarios para lograr lo que una organización se propone. El proceso administrativo es importante en todo tipo de empresas ya que el uso de este proceso dependerán los buenos resultados a futuro.

2.2.1. Planeación

Según Koontz, Harold, (2008) Es la etapa del proceso administrativo que permite definir fundamentalmente: políticas, estrategias, objetivos, metas y recursos necesarios que se requieren para el desarrollo de un programa, proyecto, empresa o actividad, en un tiempo determinado. Implica que los administradores proyectan de antemano sus metas y acciones. La planeación requiere de la correcta definición de objetivos y metas, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de alcanzar los fines propuestos.

2.2.1.2 Misión

Según Chiavenato Idalberto (2009) Todas las organizaciones tienen una misión que cumplir, lo cual significa recibir un encargo. La misión que representa la razón de existencia de la empresa,

es la finalidad o motivo que condujo a la creación de la organización, es la finalidad o el motivo que condujo a la creación de la organización, y al que debe servir.

Una definición de la misión organizacional debe responder a tres preguntas básicas: ¿Quiénes somos? ¿Por qué lo hacemos? La misión incluye los objetivos esenciales del negocio y, generalmente, se focaliza fuera de la empresa, es decir, en la atención a exigencias de la sociedad, del mercado o del cliente.

En consecuencia, la misión debe ser objetiva, clara, posible y, sobre todo, inspiradora.

2.2.1.2.3 Visión

Según Chiavenato Idalberto (2009) Imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el arte de verse proyectada en el tiempo y el espacio. En general, la visión está más orientada hacia lo que la organización pretende ser que hacia lo que realmente es.

Desde esta perspectiva, muchas organizaciones asumen la visión como el proyecto que le gustaría materializar dentro de cierto plazo y el camino que pretende seguir para llegar allá.

Esta definición de adonde se dirige la empresa debe ser clara y objetiva.

2.2.1.2.4 Objetivos organizacionales

Según Benavides Pañeda (2004) Los objetivos son los resultados de orden cualitativo y cuantitativo que se pretenden alcanzar en un período determinado, realizando acciones y actividades, estas pueden ser individuales o colectivas. Son las metas a las que queremos llegar, son una declaración específica de los resultados que buscamos. Éstas tienen que ser consistentes e identificadas con el propósito fundamental que guíe nuestros esfuerzos

2.2.1.2.5 Políticas

Según Benavides Pañeda (2004) Son las líneas de acción de una empresa y se establecen para orientar y normar las actividades que se desarrollan. Las políticas son declaraciones amplias y

generales de acciones esperadas que sirven como guía para la toma de decisiones administrativas o para supervisar las acciones de los subordinados.

2.2.1.2.6 Procedimientos

Según Benavides Pañeda (2004) Los procedimientos son los instrumentos operativos más utilizados dentro de la empresa, porque establecen paso a paso todas y cada una de las actividades ordinarias que deben ejecutarse dentro de una unidad o departamento. Deben diseñarse de una manera simple que indique claramente cómo deben hacerse las cosas.

La importancia de la planeación permite a la persona o responsable de una organización proyectar a mediano o largo plazo la actividad a realizar, acercándose de ese modo más fácilmente a las metas de manera clara y concisa, la planeación es una herramienta que puede brindar múltiples beneficios si se utiliza en el momento y en la forma requerida, la planeación debe ser flexible ya que las estrategias van cambiando a medida que el tiempo pasa y estas pueden volverse obsoletas.

2.2.2 Organización

Según Koontz, Harold, (2008) Fase del proceso administrativo por el cual se diseña la estructura formal de la empresa para usar en forma más efectiva los recursos financieros, físicos, materiales y humanos en una institución, implica dividir y agrupar las actividades que se han de realizar en una empresa con el propósito de proporcionar los productos para lo cual fue creado.

Los elementos de la organización:

1. Funciones

2. Jerarquía

3. Puestos o actividades

2.2.2. 1 Características de la organización

Según Koontz, Harold, (2008) Responden a los objetivos y las metas que se pretenden alcanzar, conviene que sean flexibles, que reflejen la especialización, la unidad de mando y la unidad de dirección (nadie puede responder eficientemente a dos jefes simultáneamente), debe ser funcional.

En el diseño de la estructura organizativa de una empresa es necesario tener en consideración los siguientes principios:

- a) Unidad de mando
- b) Delegación
- c) Autoridad
- d) Responsabilidad
- e) Equilibrio de la autoridad y responsabilidad

Instrumentos de la organización

Los instrumentos más relevantes dentro de la organización, son los Manuales de Políticas y Estrategias, Manual de Organización, Manuales de Descripción de Funciones y Puestos, y los Manuales o Instructivos de Normas y Procedimientos, cuya funcionalidad depende de su divulgación, utilización, adecuación, revisión y actualización continua.

Se puede concluir que la organización se refiere a estructurar lo planeado y llevarlo a la práctica de manera que las metas y objetivos planeados se lleven a cabo, se refiere a cómo deben ser las funciones, jerárquicas y actividades a realizar, comprende el organigrama de una empresa. Funciones y actividades que están por estructurarse, nos muestra cómo y quién va hacer perfiles de puestos. La organización requiere constantemente tomar en cuenta los elementos humanos que pueda disponer, encontrar el puesto adecuado para la persona adecuada, para adaptarse a ellos.

2.2.3 Integración

Según Koontz, Harold, (2008) La función administrativa de integración de personal consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional. Esto se realiza mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, evaluación, planeación de carreras, compensación y capacitación o desarrollo, tanto de candidatos como empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas. Más adelante se desarrollaran los procesos de la integración.

La integración del personal es la función administrativa que incluye los procesos de selección, contratación, inducción de personal, a través de una adecuada y efectiva selección de personas que han de ocupar los puestos dentro de la organización, es una de las funciones más importantes de la administración, de esta etapa dependerá un buen ambiente laboral dentro de la empresa y por lo tanto un buen desempeño de su colaboradores.

2.2.4 Dirección

Según Koontz, Harold, (2008) La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión.

Elementos de la Dirección

1. Ejecución de los planes de acuerdo con su estructura organizacional
2. Motivación
3. Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados

4. Comunicación

5. Supervisión

6. Alcanzar las metas de la organización

Importancia de la dirección

1. Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.

2. A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional

3. La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad.

4. Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización y en la eficacia de los sistemas de control.

5. A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

La dirección es fundamental dentro de una organización ya que pone en marcha lineamientos establecidos en la planeación y organización si no se pone en práctica una buena dirección quedaría sin efecto la planeación y organización. A través de aplicar una buena dirección por parte de los gerentes de cada departamento se podrá lograr que los colaboradores tengan una mejor conducta y desempeño dentro de la organización.

2.2.5 Control

Según Koontz, Harold, (2008) Tiene como fin señalar las debilidades y errores para poder rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la plantación. Una de las funciones inherentes al control es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación, establecer medidas correctivas. El objeto del control es prever y corregir los errores.

Importancia del Control:

- Establece medidas para corregir las actividades, para que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

Principios del Control

1. Equilibrio
2. De los objetivos
3. De la oportunidad
4. De las desviaciones
5. Costeabilidad
7. De la función controlada

2.3 Nuevos desafíos de la gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009) Varios factores han contribuido a este fenómeno los cambios económicos, tecnológicos, sociales, culturales, jurídicos, políticos, de-mográficos y ecológicos que actúan de manera conjunta y sistémica en un campo dinámico de fuerzas para producir resultados inimaginables, que originan imprevisibilidad e incertidumbre en las organizaciones.

Los cambios son tantos y tan grandes que hasta el nombre del área ha cambiado en muchas Organizaciones, la denominación de administración de Recursos humanos (ARH) está sustituyéndose por gestión de talento humano, este puede tener tres significados diferentes:

1. RH como función o departamento: unidad operativa que funciona como órgano de asesoría (staff), es decir, como elemento prestador de servicios en las áreas de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, comunicación, higiene y seguridad laboral, beneficios, etc.
2. RH como prácticas de recursos humanos: se refiere a cómo ejecuta la organización sus operaciones de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, beneficios, comunicación, higiene y seguridad industrial.
3. RH como profesión: se refiere a los profesionales que trabajan de tiempo completo en cargos directamente relacionados con recursos humanos: seleccionadores, entrenadores, administradores de salarios y beneficios, ingenieros de seguridad, médicos, etc.

2.4 Contexto de la gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009) El contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones.

Por otra parte. Las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad.

En resumen, se puede decir que las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos. Para las personas, las organizaciones constituyen el medio de alcanzar varios objetivos personales y profesionales en el mínimo tiempo y con el menor esfuerzo. Sin organizaciones ni personas no habría gestión del talento humano por lo que ambas partes dependen una de la otra para lograr en conjunto sus objetivos.

2.5 Gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009) La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Las personas pueden ser vistas como socias de las organizaciones. Como tales, son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades indispensables y sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia las personas constituyen el capital intelectual de la organización.

2.6 Concepto de recursos humanos

Según Chiavenato (2009) La ARH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.

2.7 Objetivos de la gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009) Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. Para alcanzar los objetivos organizacionales:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: no se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización.
2. Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.
3. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana.
4. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo. El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.

La ARH está relacionada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de la personas, a saber.

1. Análisis y descripción de cargos
2. reclutamiento y selección de personal
3. contratación de candidatos seleccionados
4. orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
5. administración de cargos y salarios
6. incentivos salariales y beneficios sociales
7. evaluación del desempeño de los empleados
8. capacitación y desarrollo del personal
9. desarrollo organizacional
10. higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo

2.8 Tabla No. 2: Procesos básicos de la administración de recursos humanos

Proceso	Objetivo involucradas	Actividades involucradas
Integración	Quiénes trabajan en la organización	Investigación del mercado de RH Reclutamiento de personas Selección de personas
Organización	Qué harán las personas en la organización	Socialización de las personas Diseño de puesto Descripción y análisis de puestos Evaluación de desempeño
Retención	Cómo conservar a las personas que trabajan en la organización	Remuneración y retribuciones Prestaciones y servicios sociales Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones sindicales
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
Auditoria	Cómo saber lo que son y lo que hacen las personas	Banco de datos Sistemas de información Controles Constancia Productividad Equilibrio social

Fuente: Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano. 3ra. Ed.

Según Chiavenato (2009) La Gestión del Talento Humano o Administración del Recurso Humano es una función administrativa dedicada al reclutamiento, selección, e inducción de los colaboradores. Las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta, el Departamento de Talento Humano es

esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca.

2.9 Políticas de recursos humanos

Según Chiavenato (2009) Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones desean tratar a sus miembros para lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. Varían enormemente de una organización a otra. Cada organización desarrolla la política de recursos humanos adecuada a su filosofía y a sus necesidades.

Es necesario que las empresas elaboren e implementen políticas de recursos humanos, para establecer criterios que les ayude en la administración eficiente del personal, las mismas deben ir de acuerdo con la misión de la empresa, para contribuir a alcanzar los objetivos de los empleados y la empresa.

2.10 Función de la administración de recursos humanos

Según Chiavenato (2009) El papel de la administración de recursos humanos deja de ser la simple conservación del statu quo para transformarse gradualmente en un área capaz de crear organizaciones mejores, más rápidas, proactivas y competitivas. La función de recursos humanos en la actualidad debe ser integrada, ya que no solo se debe dirigir a las personas, también debe administrarse de una manera eficiente incluyendo nuevas herramientas y principios que se encuentren relacionados con la conducta humana, para aplicarlos y obtener una mayor eficiencia del personal que colabora en la empresa.

2.11 Reclutamiento de Personas

Según Chiavenato (2009) El reclutamiento corresponde al proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del mercado para abastecer su proceso selectivo, funciona como un

proceso de comunicación. Si el reclutamiento solo comunica y divulga, no alcanza sus objetivos básicos.

Según Chiavenato (2009) Reclutamiento interno: se aplica a los candidatos que trabajan en la organización, es decir, a los empleados, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras. Se lleva a cabo a través de oferta de ascensos (cargos más elevados y, en consecuencia, más complejos, pero en la misma área de actividad de la persona) y transferencias (cargos del mismo nivel, pero que involucran otras habilidades).

Pros

Aprovecha mejor el potencial humano de la organización

Motiva el desarrollo profesional

Incentiva la permanencia de los empleados

No requiere socialización organizacional

El costo financiero es mejor

Contras

Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas

Favorece la rutina

Mantiene y conserva la cultura organizacional

Reclutamiento externo: se dirige a los candidatos que están en el (Mercado de recursos humanos), fuera de la organización, para someterlos al proceso de selección de personal. Debe buscarse de manera precisa y eficaz.

- Técnicas de reclutamiento externo

Según Chiavenato (2009) El proceso de reclutamiento termina cuando el candidato llena su solicitud de empleo o presenta su currículum vitae a la organización. La solicitud de empleo es un

formulario que el candidato llena anotando los datos personales, formación académica, experiencia profesional, conocimientos, dirección y teléfono, para establecer contactos.

Pros

Introduce ideas nuevas en la organización: talentos, habilidades y expectativas

Enriquece el patrimonio humano

Aumenta el capital intelectual

Renueva la cultura organizacional

Contras

Afecta negativamente la motivación de los empleados de la organización

Reduce la fidelidad de los empleados

Requiere aplicación de técnicas selectivas para elegir candidatos externos representando costos operacionales

Es más costoso, oneroso, prolongado e inseguro que el reclutamiento interno

Según Chiavenato (2009) El recurso humano de una empresa es su activo más valioso es por eso que la organización debe atraer o captar a los candidatos potencialmente más calificado para que puedan desarrollar sus actividades eficientemente en sus puestos de trabajo. Para que una organización funciones de manera correcta el departamento de recursos humanos debe identificar el recurso humano con las habilidades, aptitudes y conocimientos requeridos para llenar las plazas vacantes.

2. 12 Selección de personal

Es una actividad de elección, clasificación y decisión y, por consiguiente, descriptiva. La selección busca los candidatos entre varios reclutados más adecuados para los cargos de la organización, con el fin de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

El objetivo del reclutamiento es abastecer el proceso de selección con materia prima (los candidatos), el objetivo de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades del cargo y la organización.

- Técnicas de selección

Según Chiavenato (2009) Las técnicas de selección se agrupan en cinco categorías: entrevista, pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación. Una buena técnica de selección debe tener ciertos atributos, como rapidez y confiabilidad. Además, debe ser el mejor mecanismo de predicción del buen desempeño futuro del candidato en el cargo. La predictibilidad es el atributo de la técnica de selección que permite predecir el comportamiento del candidato en el cargo que ocupara.

- Entrevista de selección:

Según Chiavenato (2009) La entrevista tiene diversas aplicaciones en las organizaciones, ya que puede emplearse en la selección inicial de los candidatos durante el reclutamiento, como entrevista personal inicial en la selección, entrevista técnica para evaluar conocimientos técnicos y especializados, entrevista de conserjería y orientación profesional en el servicio social, entrevista de evaluación de desempeño, entrevista de desvinculación en el momento de la salida de los empleados desvinculados o despedidos de las empresas, etc.

2.13 Inducción

Según Idalberto Chiavenato (2007) la inducción y orientación tiene por objeto proporcionar a un nuevo empleado la información que necesite, a fin de que trabaje con comodidad y eficacia en la organización. La inducción ayuda a los individuos seleccionados a incorporarse a la organización sin tener problemas. La inducción y la orientación involucran la introducción de los nuevos empleados a la empresa para conocer funciones, tareas y personas.

Según Chiavenato (2009) La inducción es la fase de la administración de recursos humanos, que hace referencia al proceso de introducción y orientación, al personal que ha aprobado satisfactoriamente el reclutamiento y selección de personal y que seguidamente es contratado. Su

objetivo es proporcionar al nuevo empleado la información que necesita a fin de trabajar con comodidad y eficacia en la empresa. Es importante que toda organización implemente la inducción o socialización, para dotar a los nuevos empleados, de información preliminar de la empresa, sus tareas y las responsabilidades que implica el cargo que ocupará y el tipo de cultura organizacional que practica.

Generalmente, la inducción transmite tres tipos de información:

- 1) aspectos generales sobre la rutina diaria del trabajo
- 2) un repaso de la historia de la empresa, su finalidad, operación, productos o servicios y de cómo el trabajo del empleado contribuye a satisfacer las necesidades de ella
- 3) una presentación detallada de sus políticas, reglas de trabajo y prestaciones laborales a las que se tiene derecho.

Según Robbins y Coulter (2009) existen dos tipos de inducción:

1. La inducción sobre las unidades de trabajo: familiariza al colaborador con los objetivos de la unidad de trabajo, aclara cómo su trabajo contribuye a lograr los objetivos de la unidad e incluye una presentación con sus nuevos colegas.
2. La inducción sobre la organización: informa al nuevo colaborador sobre los objetivos, la historia, la filosofía, los procedimientos y las normas de la organización.

Para las organizaciones es importante brindar una adecuada inducción al personal de nuevo ingreso, esta consiste en informar a los colaboradores los datos relevantes de la organización como misión, visión, objetivos, políticas, obligaciones, derechos entre otros. La importancia de la inducción a los trabajadores ayuda a la rápida y fácil adaptación a su nuevo puesto de trabajo y por supuesto a incorporarse e identificarse rápidamente con la organización. El objetivo principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los objetivos de la empresa y su estructura.

- Descripción de Puestos

Según Robbins y Coulter (2009) Es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace), los objetivos (porque lo hace). Es básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

Elementos que conforman la descripción técnica del puesto

1. Código del puesto: Este el número clave que en algunas empresas se utiliza para efectos de ordenamiento y fácil localización de los mismos. En algunos casos, se otorga el número que presupuestariamente le corresponde.
2. Título del puesto: Anotar el nombre con el que formalmente (vía presupuesto, nómina de pago, contrato de trabajo, etc.) se ha denominado el puesto.
3. Inmediato superior: Señalar el nombre del puesto de la persona de quien recibe órdenes y/o instrucciones directamente en su trabajo.
4. Subalternos: Indicar el nombre de los puestos a los cuales dirige, supervisa o controla directamente en el desarrollo del trabajo.
5. Naturaleza: (Descripción genérica del puesto) Esta es una descripción sucinta de aspectos esenciales y específicos de las tareas o labores asignadas al puesto, lo que hace que se distinga del resto de los puestos existentes en la empresa.
6. Funciones: breve de las tareas o labores que son características del puesto, en este apartado no se pretende incluir todas las tareas que se realizan en cada uno de los puestos, por lo tanto es un apartado representativo.
7. Relaciones de trabajo: Describe los contactos personales y de relaciones, publicas que los empleados deben de mantener en el desempeño de sus atribuciones tanto en forma intra como interinstitucional.

8. Autoridad: Es la descripción del grado de decisión que el titular del puesto tiene para actuar en las diferentes actividades, tareas o labores en que participa, sobre que puestos tiene mando y responsabilidad y en qué grado se afectan sus relaciones de trabajo.
9. Responsabilidades: Se refiere a la descripción de los elementos que inciden en la participación del servidor en la custodia, despacho, uso de equipo y mobiliario, valores; así como la eficiencia en el trabajo. Deben indicarse en orden de prioridades y conforme su cuantía de utilización.
10. Requisitos mínimos del puesto: Es la indicación de los requerimientos mínimos de educación formal, especialización, experiencia, conocimientos, habilidades y/o destrezas etc., que un candidato debe reunir para ocupar el puesto de trabajo.
11. Otros requisitos: Aunque no es determinante para algunos casos esta sección, puede servir como complemento a la información otorgada al aspirante del puesto o a las autoridades para contratarlo correctamente.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación que se realizará es de tipo descriptiva, la que busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Se define como el método que detalla de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.

Se utilizará cuestionarios y para la interpretación de los resultados se diseñarán gráficas de barra que contendrán los porcentajes correspondientes.

El problema actual de Seimar, es que no cuenta con un departamento de Recursos Humanos que permita tener un proceso adecuado de reclutamiento de personal, para el logro de objetivos y metas organizacionales.

3.2 Sujetos de investigación

La población de la presente investigación estará formada por todos los sujetos que laboran en la Empresa Seimar, S.A. El total de personas a encuestar es de 45, cuyas características son:

Genero

Edad

Escolaridad

Puesto

Años de laborar en la empresa

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Para recabar la información necesaria se utilizará:

Cuestionario de Diagnóstico: este será aplicado por el investigador, el cual será distribuido a 45 trabajadores de las áreas administrativa y técnica. Este instrumento será aplicado a mitad de la investigación con el fin de comprobar los resultados de las respuestas a las preguntas serán básicas para desarrollar la investigación e implementar los procesos administrativos para el buen desarrollo de la empresa Seimar.

Entrevista: Esta entrevista será realizada a la Gerencia General y Administrativa para conocer la empresa desde la perspectiva gerencial y determinar cuáles son las necesidades, problemática y dar a conocer las propuestas de solución.

3.4 Diseño de la investigación

Tabla No. 3: Diseño de la Investigación

FASES	OBJETIVOS	PAPEL DEL ASESOR	PAPEL DEL ESTUDIANTE	ACTIVIDADES
1. INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inicio de Plan de Tesis. ✓ Que el alumno conozca las dos propuestas de Tesis. Caso Empresa o Línea de Investigación. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicita resolver dudas sobre el desarrollo de Tesis. ✓ Decide qué tipo de Investigación realizará (Caso Empresa, Línea de Investigación) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza solicitud para elaborar tesis a la empresa seleccionada ✓ Investigación del problema
2. DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar ideas. ✓ Resaltar ideas principales. ✓ Aplicar los conocimientos del alumno. ✓ Llevar a la práctica su aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planifica reunión para orientar sobre los contenidos del Plan de Tesis ✓ Asesora, revisa capítulos de Tesis. ✓ Apoya y clarifica las ideas del alumno en cuanto al desarrollo de los capítulos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atiende Correcciones del Plan de Tesis ✓ Participa en reuniones convocadas por el Asesor. ✓ Desarrolla capítulos indicados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar investigación a la empresa seleccionada ✓ Desarrollo de capítulos I,II,III, Y IV ✓ Recopilación y análisis de datos ✓ Presentación y análisis de resultados
3. INFORME FINAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega final del proyecto de investigación a coordinación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Correcciones ✓ Asesoría final 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo completo de Tesis 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propuesta ✓ Conclusiones y recomendaciones

Fuente: elaboración propia, Octubre, 2015

Capítulo 4

Resultados de la investigación

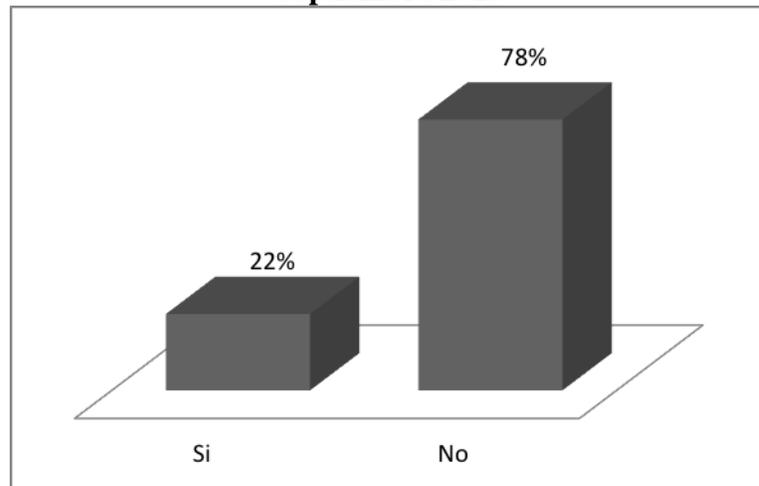
4.1 Muestreo

De un universo de 57 trabajadores tanto del área administrativa como del área operativa se tomó una muestra de 45 colaboradores con un nivel de confiabilidad del 90%. Las encuestas se realizaron equitativamente al número de personas de cada departamento.

Las encuestas fueron diseñadas con quince preguntas cerradas y de opción múltiple.

4.2 Presentación de resultados

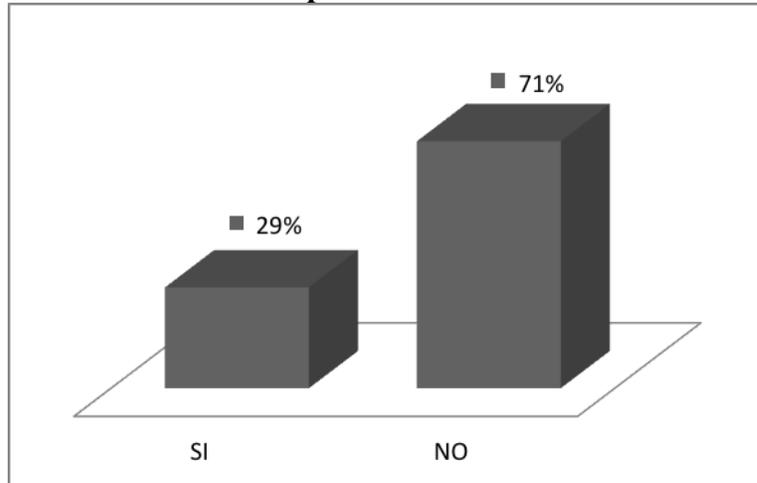
Gráfica No. 1
Seimar, S. A.
Conocimiento de los empleados de la Misión y Visión de la empresa
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

En la pregunta realizada si el personal conoce la Misión y la Visión de Seimar, S.A., de 45 encuestados, un 78% respondieron que no, y un 22% si las conocen, lo que significa que no tienen claro cómo alcanzarán las metas trazadas para la empresa.

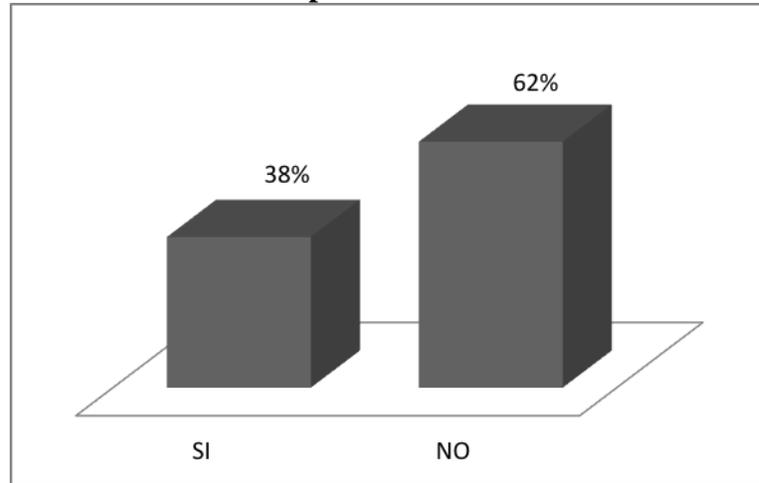
Gráfica No. 2
Seimar, S. A.
Conocimiento de los empleados sobre los Objetivos de la empresa
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

Al personal se le preguntó si conocen los objetivos de la empresa, el 71% respondieron que no los conocen y el restante 29% si los conocen, lo que confirma que la mayoría no tienen idea de las acciones que rige la empresa porque no están plasmados en un documento.

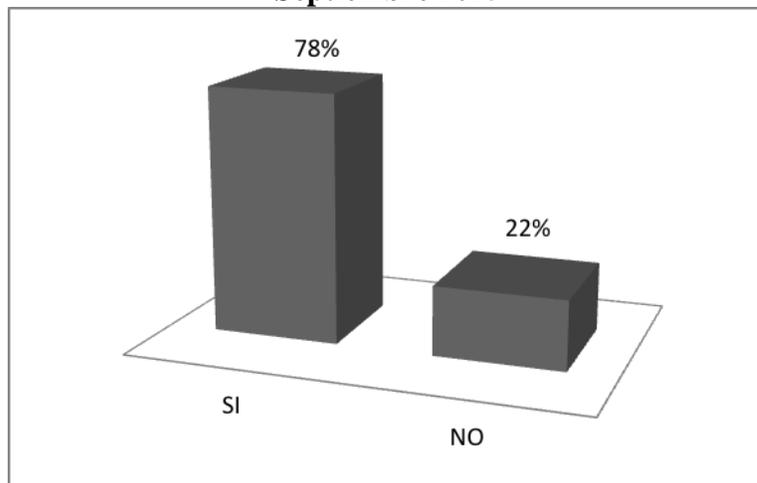
Gráfica No. 3
Seimar, S. A.
Conocen los empleados el Organigrama de la empresa
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

Se preguntó si el personal conoce el Organigrama de la empresa, 17 empleados respondieron que sí lo que corresponde a un 38% y 28 no conocen lo han visto lo equivalente a un 62%. Esto indica que la mayoría de empleados de Seimar no conocen como está la estructura organizacional que permita apreciar la estructura global de la organización y las relaciones de trabajo.

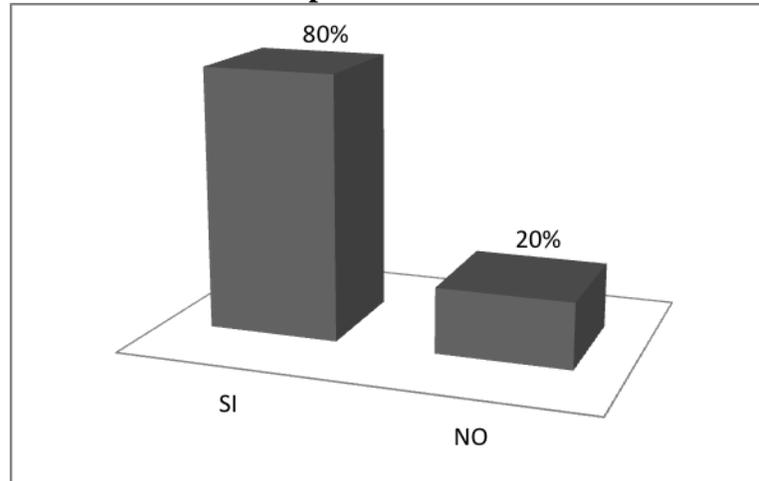
Grafica No. 4
Seimar, S. A.
Contar con los Manuales de Puestos ayudaría a facilitar sus funciones
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

A la pregunta que se les hizo a los colaboradores si consideran que un manual de puestos y funciones les ayudaría a facilitar sus funciones, un 78% contestó que si es necesario y un 22% restante dijo que no lo necesitan.

Grafica No. 5
Seimar, S. A.
Importancia de la implementación de un Manual de Organización
Septiembre 2015

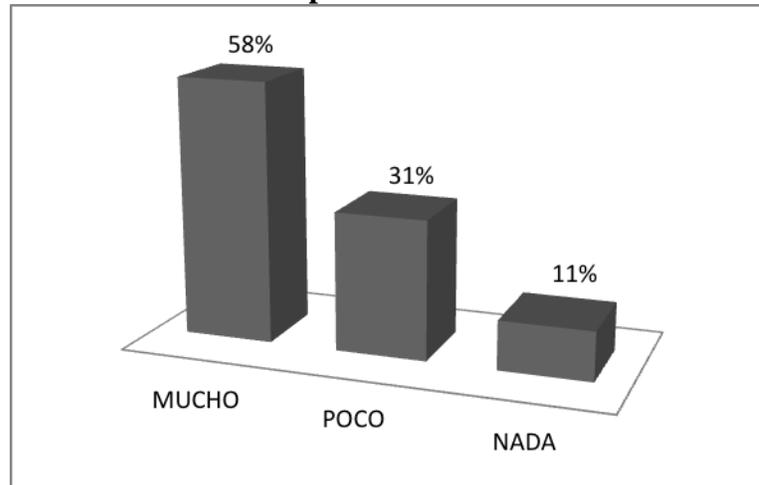


Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

Al personal se le cuestionó si considera importante que exista un manual de Organización en Seimar, a lo que 36 respondieron que sí necesitan que se implemente uno es decir que un 80% esta de acuerdo, porque les gustaría conocer más de la empresa, como también mencionaron que esto ayudaría a que exista mejor conocimiento de los valores, objetivos, y colaborar para cumplir con las metas de la empresa. Mientras que 9, o sea un 20% respondió que no es necesario.

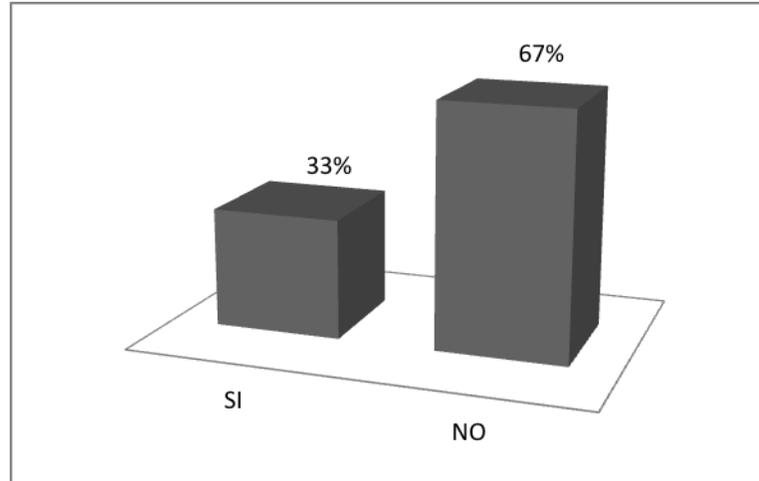
Grafica No. 6

Seimar, S. A.
Conocimiento de sus responsabilidades o tareas
Septiembre 2015



En esta grafica Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015 un 58% conoce sus tareas, sus responsabilidades, un 31% conoce poco porque en algunas oportunidades tienen que preguntar a su jefe inmediato si esta dentro de su puesto de trabajo tareas que les dan otros compañeros de trabajo, y un bajo porcentaje es decir 11% las desconocen porque cuando ingresan a la empresa no se les brinda una adecuada inducción y van conociendo poco a poco las tareas que les corresponden.

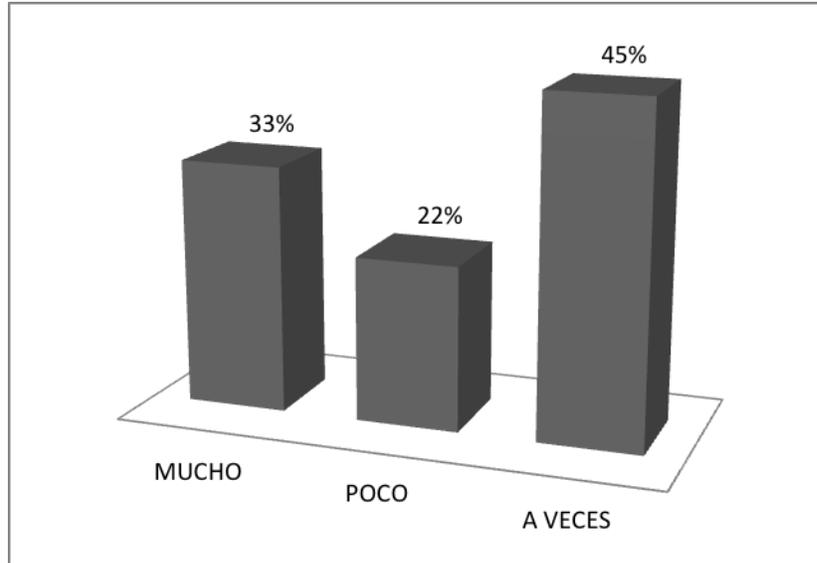
Grafica No. 7
Seimar, S. A.
Adecuada Inducción al personal
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

Se le preguntó al personal si al momento de ingresar a la empresa los recibieron con una adecuada inducción, si les informaron acerca de sus actividades a realizar, 15 de 45 encuestados indicaron que si lo que corresponde a un 33%, mientras que 30 informaron que no, un 67% es decir la mayoría no recibió inducción, por lo que es importante implementar un manual de inducción para que los empleados se sientan identificados y conozcan la filosofía de Seimar, S.A.

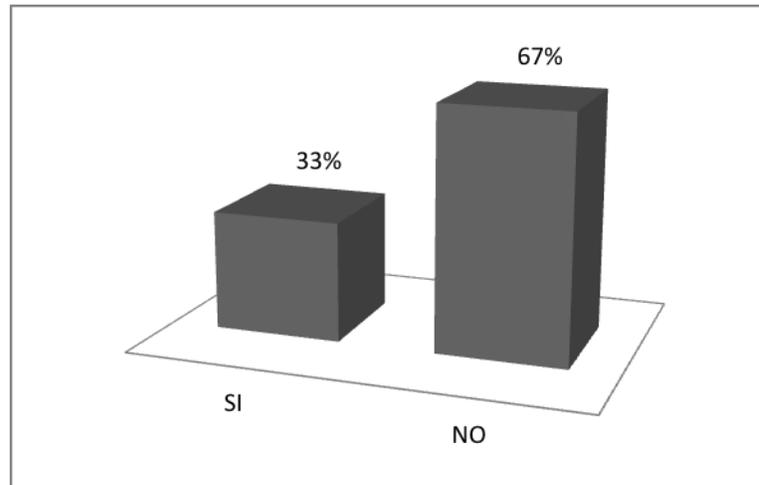
Grafica No. 8
Seimar, S. A.
Frecuencia de evaluación de desempeño
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

Se les pregunto a los colaboradores si su trabajo es evaluado periódicamente por su jefe inmediato un 33% manifestaron que a cada dos o tres meses son evaluados y 22% comentaron que pocas veces es decir dos veces al año, un 45% a veces. El área operativa es la que recibe mayor evaluación en función de las actividades que cumple cada persona. No tienen establecido un formato para evaluar el desempeño del empleado.

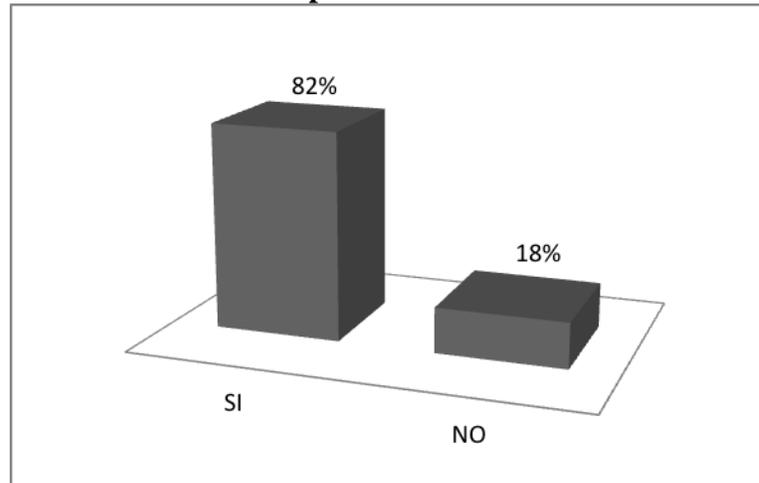
Grafica No. 9
Seimar, S. A.
Se brindan capacitaciones al personal
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

En la pregunta anterior 30 de 45 personas encuestadas respondieron que no reciben ningún tipo de capacitación desde que ingresaron a la empresa es un 67% lo que indica un alto porcentaje, mientras que 15 respondieron que si, en este caso el que recibe capacitación es el personal del departamento técnico.

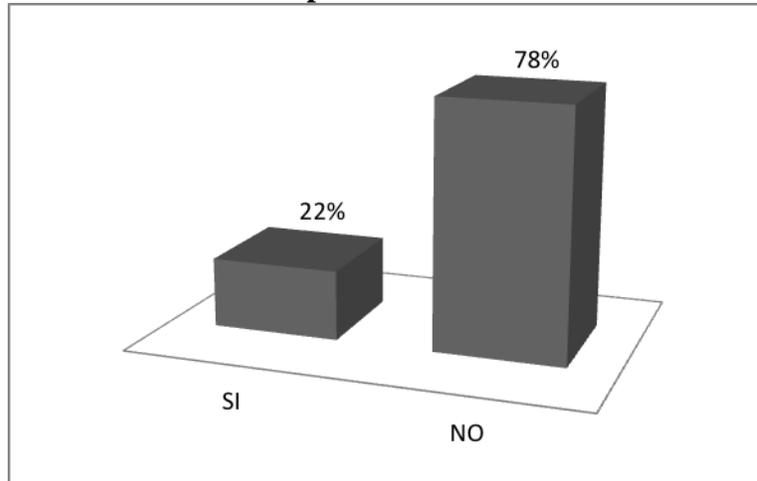
Grafica No. 10
Seimar, S. A.
Consideran los colaboradores necesario un plan de Capacitación
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

La gráfica nos muestra que un 82% de empleados necesitan capacitarse para adquirir más conocimientos y tener desarrollo en Seimar, S.A., y un 18% restante respondieron que no es necesario implementar un plan de capacitación para desempeñar mejor sus labores.

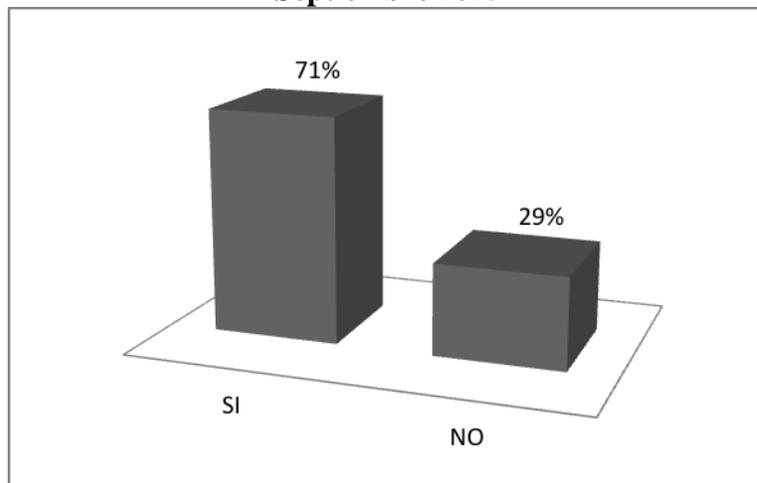
Grafica No. 11
Seimar, S. A.
Los colaboradores reciben incentivos por su buen desempeño
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

A los colaboradores se les pregunto si reciben algún tipo de reconocimiento, felicitación o incentivo por su buen desempeño laboral, a lo que un 78% respondió que nunca han recibido nada por parte de su jefe inmediato o el gerente de la empresa, y que por tal razón consideran que no valoran su trabajo, un 22% comentaron que si han recibido alguna felicitación pero en ningún momento algún bono o comisión como ellos quisieran.

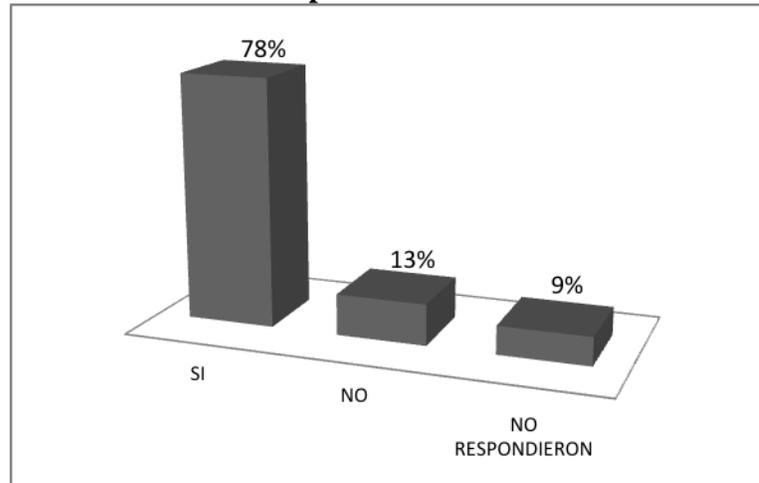
Grafica No. 12
Seimar, S. A.
Como perciben el Ambiente laboral
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

Al personal se le pregunto sobre el ambiente laboral que existe en Seimar, un 71% de los colaboradores indican que mantienen buenas relaciones con compañeros de trabajo y que están satisfechos con el trato que les brinda su jefe, mientras que un 29% están insatisfechos ya que existe poca comunicación y no hay organización administrativa y existen conflictos entre compañeros.

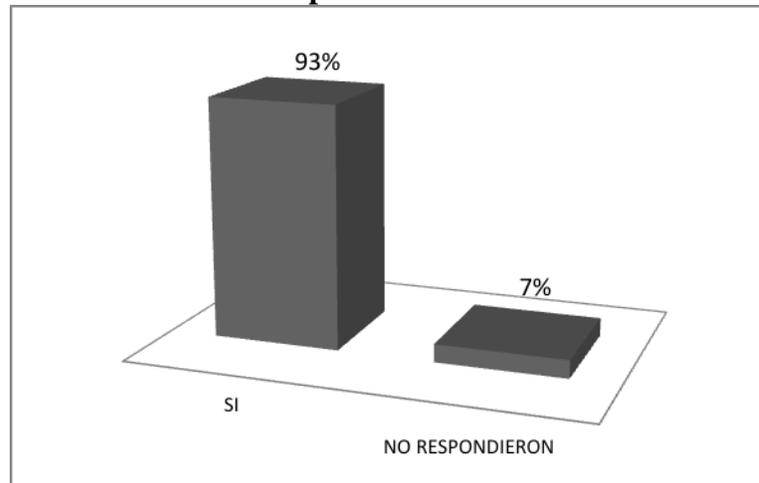
Grafica No. 13
Seimar, S. A.
Necesidad de implementar un departamento que permita una adecuada
Administración del talento humano
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

La pregunta realizada si el empleado considera necesario la implementación del departamento de recursos humanos, 35 colaboradores, es decir un 78% considera importante la implementación de un órgano responsable de la administración del recurso humano, que promueva diversos programas que contribuyan al logro del objetivo corporativo y a los objetivos individuales. Un 13% dijo que no lo considera necesario y 9% no contestaron.

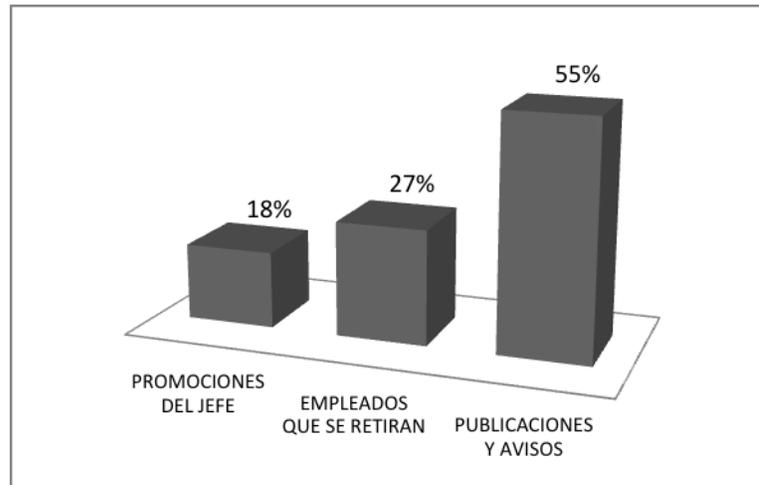
Grafica No. 14
Seimar, S. A.
Es necesaria una persona especializada para el departamento de recursos humanos
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

28 de los 30 colaboradores respondió que si considera necesario contratar a una persona especializada para dirigir el departamento de recursos humanos y mejorar el desarrollo y compensación para el empleado. Mientras que 2 se limitaron a responder.

Grafica No. 15
Seimar, S. A.
Conocimiento de las plazas vacantes que surgen en la empresa
Septiembre 2015



Fuente: investigación de campo, elaboración propia, 2015

En la pregunta realizada sobre cómo se enteran de las plazas vacantes que surgen en Seimar, 18% de ellos indicaron que se enteraron por medio de publicaciones y avisos internos, 27% respondieron que por medio de promociones del jefe de área y 55% se enteran por los colaboradores que se retiran de la empresa.

4.3 Análisis de resultados

Luego de conocer las opiniones y respuestas del personal de Seimar por medio de la encuesta realizada, se puede determinar los siguientes aspectos: No existe una estructura organizacional actualizada, la cual genera desconocimiento en cuanto al análisis de relaciones, inadecuada distribución de las actividades y duplicidad de funciones por no contar con un manual de puestos y funciones.

La compañía no cuenta con un órgano responsable de la administración del talento humano, de acuerdo a la encuesta realizada se comprobó que no hay un orden administrativo y que los colaboradores están desmotivados porque su trabajo no es reconocido en ningún momento ya sea por alguna felicitación verbal, incentivo o premio.

No existen procedimientos definidos para realizar: reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación de personal, el mismo desconoce aspectos muy importantes como lo son: antecedentes de la empresa la misión, visión objetivos, la estructura organizacional no es de conocimiento general no saben de la existencia de un reglamento interno y no existen controles.

La falta de un programa de inducción definido, que informe ampliamente: aspectos generales y específicos de la organización, funciones del puesto de trabajo, beneficios, reglamentos, entre otros. Seimar, ha impartido capacitación, pero no cubre a todos los colaboradores y no han sido programados como corresponde.

Con respecto a la necesidad de implementar un departamento de recursos humanos y contratar profesionales para la administración del mismo, ayudaría a la empresa a alcanzar sus objetivos y realizar su misión; proporcionarle competitividad, proporcionar empleados idóneos, motivados y capacitados, así como la satisfacción de éstos en el trabajo, ayudando a que las relaciones personales, tanto internas como externas, optimicen los resultados organizacionales.

4.4 Conclusiones de la investigación

1. La empresa Seimar, S.A., no cuenta con un departamento responsable de llevar a cabo el proceso de administración de recursos humanos, lo cual genera que las funciones de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, no se desarrolle de manera adecuada, esto conlleva a que no se contrate personal idóneo y el que ya labora en la empresa no se siente identificado con los objetivos organizacionales.

2. Es necesario contar con una persona que cumpla con el perfil ideal para dirigir, coordinar y controlar el departamento de recursos humanos y que ponga en marcha los procesos necesarios para la función y desarrollo de los mismos, lo cual permitirá que se administre de mejor manera el talento humano que ya posee. Al mismo tiempo es importante que cuente con un asistente para complementar el departamento.

3. Al implementar un proceso correcto de Gestión de Recursos Humanos, Seimar, S.A., podrá atraer empleados que cumplan con el perfil del puesto ideal, a través del reclutamiento, selección e inducción de personal, como consecuencia se espera su máximo desempeño y el logro de los objetivos de la organización.

4. El departamento de recursos humanos debe contar con formatos establecidos para llevar a cabo de forma ordenada y sistemática los procesos de reclutamiento y selección de personal, para estos procesos se recurrirá principalmente al reclutamiento interno. El departamento de recursos humanos realizará entrevistas al personal existente contando con una guía de entrevista establecida y decidir quién será el personal idóneo para ocupar la vacante.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción

El presente capítulo contiene la propuesta y tiene como finalidad ser una guía para la puesta en marcha del Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Seimar, S.A. Se tomó como base los resultados del diagnóstico administrativo, entrevistas al gerente general y la encuesta realizada a los trabajadores de la compañía.

La propuesta contiene aspectos importantes para el buen funcionamiento del departamento tales como: Misión, Visión, Objetivos, procedimientos principales de: reclutamiento, selección, inducción, así como formatos para su aplicación y desarrollo y lo cual se pretende elevar y mejorar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Para una buena administración, el Departamento de Recursos Humanos deberá tener pleno conocimiento de la filosofía de la empresa objeto de estudio, para transmitirla al personal que ahí labora, asimismo, orientar a los jefes de los diferentes departamentos en los temas relacionados con la administración del personal bajo su cargo, lo cual permitirá culturizar al personal para que pueda adaptarse al cambio y permitir que el departamento pueda beneficiar tanto al colaborador como a la compañía apoyado en un plan que deberá contener las diferentes fases para su implementación, para que se generen los cambios y los resultados en el corto plazo.

5.2 Justificación

La importancia de la implementación se basa en varios aspectos fundamentales: uno de ellos es la adecuada administración de los recursos humanos, que contribuye al éxito estratégico y logro de los objetivos de la organización.

La implementación de los procesos a corto y mediano plazo de todas las funciones y actividades relacionadas con el recurso humano, que actualmente no se realizan y son indispensables porque contribuyen en la motivación de los colaboradores y esto tiene impacto en el buen desempeño.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo general

Gestionar el Talento Humano que conforma la empresa Seimar, S.A. Creando los procesos para la unidad administrativa especializada, conformando un equipo eficaz y eficiente de trabajo para contribuir a alcanzar las metas y objetivos estratégicos de la empresa.

5.3.2 Objetivos específicos

1. Contratar, mantener y desarrollar un equipo de trabajo con habilidades para alcanzar los objetivos de la empresa.
2. Captar al personal idóneo en el reclutamiento y selección de personal.
3. Garantizar que en la organización, se retenga al personal competente que posean un alto nivel de desempeño.

5.4 Desarrollo de la propuesta

Descripción del departamento de recursos humanos:

Este departamento llevará a cabo el desarrollo y administración de las políticas, programas y procedimientos para proveer trabajadores eficientes y eficaces para contribuir al logro de los objetivos de la organización y al mismo tiempo tengan la oportunidad de desarrollarse, tendrá también a su cargo el control administrativo del personal y le reportará al gerente general el logro de los objetivos y metas trazados. El jefe en conjunto con su asistente tendrá a su cargo

las etapas de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, así como los procesos de capacitación y evaluación del desempeño. Su función principal será diseñar, desarrollar e implementar estrategias que permitan a los empleados alcanzar objetivos mediante el trabajo profesional y ético, desarrollando el cumplimiento de metas. La unidad de recursos humanos deberá conocer perfectamente la información general de la empresa y comunicar la que sea necesaria a todo el personal.

Diseño Organizacional del departamento de Recursos Humanos

Con relación a la estructura actual de la empresa se considera que el Departamento de Recursos Humanos en sus inicios este integrado únicamente por el Jefe del departamento y un asistente, con el transcurrir del tiempo se tomará en cuenta las necesidades de implementar nuevos puestos para esta área.

Misión del Departamento de Recursos Humanos

Garantizar la provisión, retención, desarrollo integral del recurso humano de la organización para contribuir al logro de los objetivos, que permitan la mejora continua.

Visión del Departamento de Recursos Humanos

Ser el departamento administrativo que coordine las actividades y procesos para el desarrollo integral de los colaboradores por medio de su realización personal, profesional y laboral.

Políticas de la unidad de recursos humanos:

Con el propósito de desarrollar adecuadamente la gestión del recurso humano en Seimar, S. A., se hace mención de las siguientes políticas con los empleados, gerencia general, jefes de área.

- a) El personal a contratar deberá comprobar su experiencia, honradez y responsabilidad por medio de documentos que serán requeridos en el proceso de reclutamiento.
- b) El personal contratado debe pasar por un periodo de prueba de dos meses de acuerdo al Código de Trabajo. En este periodo se evaluará si sus aptitudes, actitudes y destrezas son las requeridas por el puesto.
- c) El departamento de recursos humanos trabajará en emplear, retener y desarrollar a los colaboradores disponibles y facilitar oportunidades para su éxito, por medio de capacitación y desarrollo.
- d) Al personal de nuevo ingreso el departamento de recursos humanos le debe proporcionar adecuada inducción para que sientan sentido de pertenencia.
- e) Mantener un ambiente de trabajo seguro y agradable, brindando igualdad de oportunidades para todos los empleados.

Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos

Para la presente propuesta del departamento de recursos humanos se desarrollaran los siguientes procedimientos:

Reclutamiento

Selección

Inducción

Reclutamiento

De su correcta aplicación dependerá el éxito de Seimar, S.A., si se capta a candidatos no capacitados, el reclutamiento no será satisfactorio y no dará los resultados esperados.

Como parte del control, se debe crear una base de datos de empleados activos, y que actualmente Seimar no posee, para lo cual se solicitará el currículum vitae actualizado a todos sus colaboradores para tener un banco de datos.

Para mejorar la captación de personal, se deben atender los siguientes aspectos:

1. La plaza vacante de trabajo a cubrir.
2. El jefe del área solicitará al departamento de recursos humanos, por medio de un formato de requerimiento de personal, las características profesionales y requisitos de la persona que debe cubrir el puesto, **ver anexo No. 1**.
3. La información que deben conocer los candidatos con respecto de los beneficios que ofrece el puesto.

Dentro del grupo candidatos empleados, pueden encontrarse personas de la misma empresa que están interesados en la vacante, por lo cual el reclutamiento puede realizarse mediante fuentes internas.

Fuentes internas de candidatos

Las fuentes internas de candidatos son los mismos empleados de la empresa, por el tamaño y el tipo de empresa Seimar, S.A., es preferible considerar como primera opción el reclutamiento interno, ya que la empresa cuenta con empleados con experiencia y carrera dentro de la organización.

Entre las ventajas que pueden derivarse de este tipo de reclutamiento se encuentran:

- a. Costo, la empresa evita gastos de anuncios de prensa.
- b. Posee mayor seguridad, ya que la mayoría de veces el candidato ha sido evaluado durante periodo y el trabajo y es conocido por los jefes inmediatos y no necesita periodo de prueba.
- c. Es una gran herramienta de motivación para los empleados de Seimar, S.A., lo que estimula el deseo de auto progreso del empleado.
- d. Aprovecha las inversiones de la empresa en capacitación, fidelizando al empleado por las oportunidades de crecimiento.

Las herramientas de comunicación para el reclutamiento interno que se pueden utilizar en Seimar, S.A.: correo electrónico, anuncios en las carteleras de cada departamento, área de recepción y cafetería y recomendaciones sobre posibles candidatos internos.

Si ningún candidato dentro de Seimar, S.A. cuenta con los requisitos que la vacante requiere, o si los gerentes de la empresa requieren contratar personas con perfiles diferentes para ocupar cargos especiales o de alto mando, se deberá acudir a fuentes externas de reclutamiento que pueden ser:

Candidatos referidos por miembros de la empresa

Agencias de empleo.

Por medio de Prensa Libre

El costo y tiempo son de gran importancia para Seimar, S.A., al momento de escoger las técnicas de reclutamiento antes mencionadas, por lo que se recomienda la de más bajo costo, menor tiempo pero alto rendimiento es la de candidatos referidos por empleados. Los candidatos reclutados deben llenar una solicitud de empleo **ver anexo No. 2**. Para su revisión, verificación de datos y análisis por parte del departamento de recursos humanos.

Procedimiento para reclutamiento de personal:

1. El jefe de área elabora la requisición del personal (anexo 1), en el formulario se deben especificar las características que requiere cumplir el candidato que llenará la vacante así como características y beneficios del cargo.
2. El jefe de recursos humanos revisa el perfil del puesto solicitado.
3. El jefe de recursos humanos promueve el anuncio interno, para confirmar si existe un candidato ideal para ocupar la vacante.
4. De no contar con un candidato, procede a publicar el anuncio respectivo, por medio de Prensa Libre o por medio de alguna agencia de empleo.
5. Cuando ya se cuenta con los curriculums, el jefe del departamento de recursos humanos revisa a los candidatos potenciales.
6. Selecciona a los mejores candidatos para continuar con el proceso de selección.
7. Los candidatos seleccionados deberán llenar la solicitud de empleo.

8. La asistente de recursos humanos procede a citar a los candidatos para realizar la entrevista respectiva.

Selección de Personal

Una vez identificados y seleccionados los candidatos más adecuados a través del proceso de reclutamiento, se da inicio al proceso de selección, que consiste en una serie de pasos enfocados a elegir qué candidato se encuentra más apto para ser contratado, para que esta etapa sea efectiva es necesario comparar las características exigidas por el cargo a desempeñar y las que poseen los candidatos por lo que se le solicitará una serie de documentos según **Anexo No.3**. En el proceso de selección interviene el departamento de recursos humanos y el jefe del departamento que solicita cubrir la vacante, para que la decisión sea tomada en conjunto.

Procedimiento para Selección de Personal

1. El departamento de recursos humanos deberá revisar, analizar y evaluar el expediente obtenido a través del reclutamiento, para excluir a aquellos candidatos que no se adaptan al perfil solicitado y optar únicamente por aquellos que se consideran idóneos para el puesto.
2. Se aplicarán pruebas de conocimiento y habilidades según el puesto, estas pruebas estarán a cargo del jefe que quiera cubrir la vacante. De los resultados obtenidos en las pruebas realizadas, se citará a los aspirantes para las entrevistas respectivas.
3. Es indispensable la entrevista, la cual debe realizarse en privado, sin interrupciones. **Ver Anexo No.4** presenta la propuesta de la entrevista preliminar.
4. El jefe de recursos humanos realiza una entrevista inicial.
5. Posteriormente el jefe de área realiza una segunda entrevista.
6. La decisión de contratar corresponderá al jefe del área solicitante, con el respaldo del gerente general de Seimar, S.A., y el proceso de contratación corresponderá al departamento de recursos humanos.
7. El jefe de recursos humanos notifica al candidato seleccionado la decisión final para proceder con el proceso de contratación.

Entrevista

El propósito principal de la entrevista de selección es determinar la adecuación de un candidato a una vacante específica dentro de la empresa Seimar, S.A.

Los objetivos del entrevistador son:

Conocer al candidato

Comprobar sus actitudes personales

Verificar la personalidad y compatibilidad con el ambiente de trabajo

Evaluar las competencias del candidato

Transmitir una imagen adecuada de la empresa e informar al candidato sobre la empresa y el puesto.

Contratación

Este proceso consistirá en formalizar la relación de trabajo, en base a las leyes que rigen en Guatemala, entre el nuevo trabajador y la empresa Seimar, S.A., para garantizar a ambas partes, los intereses, derechos y obligaciones, el contenido del contrato identificará las partes involucradas y deberá incluir en sus cláusulas, el objetivo del servicio contratado; el plazo del contrato que deberá explicar si es por contrato definido o indefinido, las funciones por las que se contrata a la persona; la remuneración, la cual será en Quetzales, las fechas de pago de su salario, la forma de pago por laborar tiempo extraordinario, la prohibición del consumo de alcohol y drogas en el trabajo, derechos, obligaciones, prestaciones legales, leyes aplicables y las firmas respectivas del gerente de recursos humanos y el trabajador el documento ya firmado formará parte del expediente de trabajo y se requerirá de una autentica de notario para su validez.

Inducción de Personal:

El programa de inducción, es una herramienta indispensable para Seimar, S.A., tiene como objetivo principal minimizar el desconocimiento que presenta el empleado de nuevo ingreso en sus primeros días de labores y durante el tiempo que labore para la empresa.

Los propósitos que se intenta conseguir a través de la inducción del nuevo personal son los siguientes:

- a) Facilitar el proceso de adaptación e integración del personal a la empresa.
- b) Impulsar en el colaborador el sentido de pertenencia a la empresa.
- c) Dar a conocer al personal la filosofía, misión y visión de Seimar.
- d) Crear una actitud positiva del personal hacia la organización.

El proceso de la inducción se presenta de la siguiente manera:

1. El nuevo trabajador deberá ser sometido al proceso de inducción desde el primer día de trabajo.
2. Los encargados de proporcionar la inducción deberán ser: una persona de recursos humanos y el jefe inmediato al cual reportará el nuevo empleado.
3. La presentación de la empresa puede ser en un salón, por medios audiovisuales, o de forma verbal indicándole la historia de la empresa, misión, visión, objetivos, políticas y otros aspectos generales, tomando en cuenta que Seimar, S.A., no posee un manual de inducción ver propuesta. A continuación.

5.5 Programa de implementación

Programa de Inducción para colaboradores de la empresa Seimar, s.a.

Carta de Bienvenida

Estimado colaborador:

Reciba usted una cordial bienvenida a Seimar, S.A, nuestro deseo es que se sienta parte de la empresa desde el primer día. Para nosotros es un placer contar a partir de este momento con un nuevo colaborador, que seguramente vendrá a contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

En esta empresa estamos dispuestos ayudarle, a prestarle toda la colaboración y confianza para que su período de adaptación sea en el menor tiempo posible y que se sienta satisfecho de iniciar una relación laboral con la empresa.

Seimar, S.A., espera total identificación, lealtad y compromiso con la administración, compañeros de trabajo, los clientes, los proveedores. Como nuevo colaborador debe recibir el apoyo y colaboración en su proceso de adaptación, así como las condiciones adecuadas y el equipo necesario para su desempeño y crecimiento dentro de la empresa.

Atentamente,

Ing. Marlon Alejandro Guerra Mazariegos
Gerente General

Programa de Inducción SEIMAR, S.A.
Historia de la empresa

SEIMAR, S.A., es una empresa fundada en 1,994, con más de 21 años de experiencia y presencia ha logrado posicionarse en el mercado de Guatemala, y desde 2008 con presencia en Honduras y el Salvador. Es una empresa constituida legalmente ante el registro mercantil, inscrita en la SAT y Ministerio de trabajo, así como en el IGSS, IRTRA, INTECAP están ubicados en 7ª. Avenida 32-09 Colonia las Charcas, zona 11, cuenta con dos niveles para el área administrativa y en la parte baja un taller para el área técnica y operativa. Surge con la necesidad de crear alternativas prácticas, seguras y efectivas en todos sus proyectos y servicios, para aquellos que demandan “Lo Mejor” en sus necesidades técnicas, de los servicios que provee.

MISION

Brindar productos y servicios de calidad, con de precios competitivos, ofreciendo un valor continuo al cliente mediante un equipo de trabajo comprometido, garantizando así su satisfacción total.

VISION

Ser la empresa efectiva y dinámica, prestando los servicios de aire acondicionado, desde la atención a nuestros clientes hasta la venta e instalación de equipos respaldados por la garantía, basados en un excelente equipo de talento humano.

VALORES ORGANIZACIONALES

- Compromiso
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Excelencia

Políticas de la empresa

Jornada de Trabajo

Lunes a viernes, horario de 8:00 a 17:00 horas.

Sábados de 8:00 a 12:00 horas.

Horario de almuerzo: de 12:00 a 1:00 y de 1: a 2:00 dependiendo la ubicación del puesto.

Si se requiere trabajar fuera del horario establecido, se pagará tiempo extraordinario de acuerdo a lo que dicta el Código de Trabajo.

Asuetos

El trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana será de seis días.

Los días de descanso remunerado de acuerdo al Código de Trabajo son:

Son días de asueto con goce de salario:

1° de enero Año nuevo

Jueves, viernes Santo y Sábado de Gloria.

1° de mayo, (día del trabajo)

10 de mayo, (día de la madre)

30 de junio, (día del ejército)

15 de septiembre, (día de la independencia)

20 de octubre, (día de la revolución)

1° de noviembre, (día de los santos)

24 de diciembre a partir de las 12:00 horas.

25 de diciembre, (Navidad)

31 de diciembre a partir de las 12:00 horas.

Fiesta Patronal de la localidad

Beneficios laborales y prestaciones

Vacaciones: Todos los colaboradores tienen derecho a descansar con goce de sueldo, 15 días por cada año trabajado.

Aguinaldo: Se tiene derecho al aguinaldo proporcional al tiempo laborado o del 100% en caso de tener un año de labor continua.

Bono 14: Se tiene derecho al 100% del bono 14 cuando se tenga como mínimo un año de labor continua o a su parte proporcional.

Prestaciones del IGSS

La empresa debe cumplir con el pago de las cuotas patronales y laborales del IGSS, por lo que sus colaboradores tienen derecho a recibir las prestaciones que otorga el IGSS. Al trabajador se le deduce de su sueldo el 4.83% que por ley le corresponde, Así mismo la empresa aporta un 10.67% de cuota patronal. Los Certificados de Trabajo para acudir al IGSS, deben ser solicitados con un día de anticipación para enfermedad común, en caso de accidentes y otros casos de excepción el certificado será tramitado inmediatamente.

El IGSS da protección y beneficios en casos siguientes:

- Accidentes
- Enfermedad común
- Maternidad
- Pediatría para hijos hasta 5 años
- IVS (Invalidez, Vejes y Sobrevivencia)

Todos los trámites de los colaboradores ante IGSS, son de carácter personal.

Instituto de Recreación de los Trabajadores (IRTRA)

Esta institución fue creada para brindar recreación y distracción a los trabajadores de la iniciativa privada y sus respectivas familias. La empresa mensualmente paga 1% al IRTRA sobre los sueldos y salarios de los colaboradores de la empresa. Para poder tener derecho de ingresar a los centros de recreación del IRTRA es necesario presentar el carné que dicha institución extiende; este carné lo tramita la empresa después de cuatro meses de estar laborando.

Forma y días de pago

Los pagos se harán abonando a la cuenta de depósitos monetarios que se abrirá a su nombre en el banco G & T Continental, los días de pago serán el último día hábil de la quincena o del mes.

Período de prueba

Los nuevos colaboradores que ingresen a la empresa tendrán un período de prueba de dos meses, después de los cuales será confirmado en su puesto de trabajo. Si no fuere confirmado recibirá el pago que le corresponda y terminará la relación laboral.

Pago de Boleto de Ornato, este se realiza ante la municipalidad en el mes de enero de cada año, el descuento de este se hace en la nómina.

Derechos del trabajador (a)

1. A no ser removido de su puesto, a menos que incurran en las causas de despido debidamente comprobadas, previstas en la ley.
2. A recibir indemnización por despido injustificado directo o indirecto, equivalente a un mes de salario por cada año de servicio continuo y si los servicios no obtuvieren a un año, a la parte proporcional al tiempo trabajado.
3. A un salario justo que le permita una existencia decorosa de acuerdo a las tareas o atribuciones que desempeñe.
4. A ser tratado con respeto, sin discriminación brindándole calidad de vida laboral.

Obligaciones del trabajador (a)

1. Acatar las órdenes e instrucciones que les impartan sus superiores
2. Aportar iniciativa e interés en beneficio de la empresa.
3. Ser puntual en el inicio de sus labores.

4. Realizar sus labores con eficiencia, cuidado y responsabilidad.
5. Usar adecuadamente las herramientas, equipos, maquinaria, uniformes, útiles de trabajo e implementos que la empresa suministre
6. Ser cortés y respetuoso con sus compañeros de trabajo, con sus superiores, con los clientes y con los proveedores.

Prohibiciones al trabajador

1. Ejercer actividades o hacer propaganda de índole político, durante horario laboral y en lugar de trabajo.
2. Ninguna persona podrá desempeñar más de un empleo o cargo remunerado.
3. Utilizar equipo, materiales o transporte de la empresa para beneficio propio
4. Presentarse en estado de ebriedad o drogado.

Inducción específica

El jefe de Recursos Humanos o el asistente, deberá presentarle al jefe de la unidad al nuevo colaborador, quien lo apoyara en el desempeño de sus actividades.

Presentación del personal de la unidad

El jefe de la unidad deberá presentarle al nuevo colaborador a los demás compañeros y el puesto que ocupan dentro de la unidad para que se conozca con ellos.

Presentación del nuevo colaborador

Los nuevos colaboradores que ingresen a la empresa, deben ser presentados a todo el personal, informando el puesto en cual trabajarán, ésta actividad debe ser realizada por el colaborador que la empresa designe.

5.6 Presupuesto de la propuesta

Para la implementación de la propuesta del departamento de recursos humanos en Seimar, S.A., se presenta la siguiente estimación inicial de gastos.

Tabla No. 4: Costo de la creación del departamento de Recursos Humanos

PUESTO	CANTIDAD	SALARIO MENSUAL	TOTAL ANUAL
Jefe de Recursos Humanos	1	Q6,000.00	Q 72,000.00
Asistente de Recursos Humanos	1	Q3,500.00	Q42,000.00
Subtotal	2	Q9,500.00	Q114,000.00
Bono 14	2		Q 9,000.00
Aguinaldo	2		Q 9,000.00
Vacaciones	2		Q 4,500.00
Total de Sueldos			Q136,500.00
MOBILIARIO Y EQUIPO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR	
Escritorios	2	Q3,250.00	
Sillas	2	Q 800.00	
Computadoras	2	Q3,500.00	
Archivos	2	Q2,000.00	
Impresora multifuncional	1	Q1,000.00	
Teléfonos	2	Q 600.00	
Total	11	Q11,150.00	Q11,150.00
PAPELERÍA Y UTILES DE OFICINA			
Papelería y útiles			Q1,200.00
Total papelería y útiles		Q1,200.00	Q1,200.00
TOTAL PRESUPUESTO		Q21,850.00	Q148,350.00

Fuente: elaboración propia, Octubre, 2015

La implementación del departamento de Recursos Humanos, requerirá de una inversión anual total de Q148, 350.00 y su operación mensual será de Q21, 850.00.

- Descripción de los costos de inversión inicial

Instalación física: El departamento de recursos humanos será instalado en oficinas de la empresa ya se tiene el área física destinada a la jefatura de recursos humanos, además se cuentan divisiones de espacios (módulos) para un futuro si se incrementa el personal del departamento. En cuanto a instalación de equipo eléctrico, telefónico e internet ya se cuenta con el mismo.

- Descripción de los costos de operación

Insumos y útiles de oficina: se requiere de lapiceros, lápices, resaltadores, folders tamaño carta y oficio, resmas de papel tamaño carta y oficio, ganchos, engrapadora, tinta para impresora, calendarios de escritorio, agendas, papeleras, clips, etc.

Otros gastos: se tiene el consumo por los servicios de energía eléctrica, telefónico y agua potable, internet como un dato aproximado ya que estos están incluidos en los costos fijos a nivel general de la empresa.

- Beneficio-costo

El beneficio-costo de la Unidad de Recursos Humanos trae importantes beneficios a la organización, como:

1. Atraer y seleccionar el mejor talento humano
2. Rapidez en la adaptación e integración del nuevo empleado
3. Aprovechamiento al máximo de las habilidades y aptitudes de cada colaborador en el trabajo
4. Seimar, S.A., podrá contar con personal calificado para cada uno de los puestos.

5. Se mejorará la imagen de la empresa ante proveedores y clientes al contar con personal capacitado.
6. El personal motivado mostrará interés en el trabajo logrando con ello los objetivos tanto personales como de la organización.

Referencias

1. Idalberto Chiavenato, Gestión del Talento Humano. 3ra. Ed.
2. Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, octava edición, McGraw Hill interamericana, S.A. de C.V. México, 2007.
3. Koontz, Harold, Weihrich, Heinz. Administración Una Perspectiva Global, doceava edición. McGraw Hill interamericana, S.A. de C.V. México, 2004. 804 páginas.
4. Harold Koontz Harold y Cyril O Donell, Editor Elementos de la Administración Moderna, 13 ed. McGraw Hill. 2011
5. Orellana Ayala Yolanda. Escuela de Administración de Empresas USAC. **Apuntes de Administración 1**. Parte 1. Primera Edición, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. 104 p.
6. Chiavenato, Introducción a la Teoría de la Administración, 5ta. ed. México, McGraw Hill.
7. Benavides Pañeda, Raymundo Javier, **Administración**, McGraw-Hill, impreso en México 2004, 346 páginas.

Anexos

Fecha de Requerido: _____

Fecha de Recibido Reclutamiento y Selección: _____

ANEXO No. 1

Departamento De Recursos Humanos
Sección De Reclutamiento Y Selección

REQUERIMIENTO DE PERSONAL

I. DEL PUESTO:

Nombre del Puesto: _____

Departamento: _____ Área: _____

Motivo de la Plaza: Nueva Plaza Reemplazo Plaza Temporal Plaza Fija

Justificación:

Prestaciones:

Comisiones Celular Gasolina Viáticos

Nombre del Jefe

Inmediato: _____

Puesto del Jefe

Inmediato: _____

Puestos que

supervisa: _____

Jornada de Trabajo: _____

Disponibilidad de Viajar: SI NO Interior: Exterior:

Poseer Vehículo: SI NO Tipo: _____

Poseer Licencia: SI NO Clase: _____

II. DEL CANDIDATO:

Sexo: _____ Edad: _____ Estado Civil: _____

Formación

Académica: _____

Experiencia

Laboral: _____

Cualidades y

Habilidades: _____

III. AUTORIZACIÓN:

Jefe de _____

Área:

Gerente _____

ANEXO No. 2

FOTOGRAFIA

SOLICITUD DE EMPLEO

PUESTO QUE SOLICITA _____

Fecha _____

1. DATOS PERSONALES	
APELLIDOS	NOMBRES
Edad: _____ Sexo: F () M () Nacionalidad : _____	
Fecha de Nacimiento: _____ Lugar: _____	
No. DPI: _____ Estado Civil: _____ No. Hijos: _____	
Dirección Domicilio: _____ Colonia: _____	
E-mail: _____ Teléfono: _____	
No. Carnet IGSS: _____ Licencia de conducir: _____	
2. EDUCACIÓN Y APTITUDES	
Estudios Diversificado:	
Nombre del Establecimiento _____	
Titulo obtenido _____ Año _____ Lugar _____	
Estudios Superiores:	
Nombre del Establecimiento _____	
Titulo obtenido _____ Año _____ Lugar _____	

Cursos, diplomados o Capacitaciones			
(Curso, Duración, Año, Institución)			
1.			
2.			
3.			
Manejo de paquetes de Office			
1. Microsoft Word	Básico	Medio	Avanzado
2. Microsoft Excel	Básico	Medio	Avanzado
3. Microsoft Power Point	Básico	Medio	Avanzado
4. Internet	Básico	Medio	Avanzado
Habilidades, aptitudes y competencias			
Otros datos:			
Disponibilidad de tiempo:			
Tiempo Completo _____ Temporal _____ Fines de semana _____			
Disponibilidad de viajar al interior del país: SI _____ NO _____			
Trabajan o han trabajado parientes suyos en esta organización:			
Nombres y Apellidos _____ Puesto _____ Parentesco _____			
Trabaja actualmente en esta empresa? SI _____ NO _____			
3. EXPERIENCIA LABORAL			
Inicie por el último trabajo			
1. Nombre de la Empresa _____			
Último puesto desempeñado _____ Sueldo devengado _____			
Fecha de inicio _____ Fecha de egreso _____ Tiempo laborado _____			
Jefe Inmediato _____ Puesto _____ Teléfono _____			
Motivo del retiro _____			
Principales funciones realizadas _____			
2. Nombre de la Empresa _____			

Último puesto desempeñado _____ Sueldo devengado _____	
Fecha de inicio _____ Fecha de egreso _____ Tiempo laborado _____	
Jefe Inmediato _____ Puesto _____ Teléfono _____	
Motivo del retiro _____	
Principales funciones realizadas _____	
4. REFERENCIAS PERSONALES	
Nombre: _____	
Direccion: _____ Teléfono: _____	
Nombre: _____	
Direccion: _____ Teléfono: _____	
Declaro que todos los datos consignados en este formulario son verídicos la empresa Seimar, S.A. puede constatar la veracidad de la información.	
Firma del solicitante: _____	
Lugar y fecha: _____	
Para ser llenado por el Departamento de Recursos Humanos	
Entrevistado por:	Aprobado: SI _____ NO _____
Puesto	Departamento
Contrato a partir de:	Sueldo Inicial:

F. _____
Jefe de Recursos Humanos

F. _____
Jefe de Departamento

Vo.Bo. _____
Gerente General

ANEXO No. 3

Manifiesto expresamente que los documentos presentados son verídicos, autorizando a la empresa Seimar, S.A., la constatación de los mismos y que de encontrar algún inconveniente puede ser razón para dar por terminado el proceso de Reclutamiento y selección o dar por terminada la relación laboral sin responsabilidad de su parte.

F. _____

Documentación requerida para aplicar a la plaza vacante

- Curriculum Vitae
- Fotocopia de Documento de Identificación Personal (DPI)
- Dos fotografías tamaño cédula
- Fotocopia de Último Título Académico
- Fotocopia de Carnet de IGSS
- Fotocopia de Licencia de Conducir
- Antecedentes Penales y Policiacos
- Dos cartas de Recomendación

ANEXO NO. 4

Guía de Entrevista	
FORMACIÓN ACADEMICA	¿Dónde realizó sus estudios y hasta qué grado curso?
	¿Estudia actualmente y dónde?
	¿Está dispuesto a complementar su formación académica si se requiere?
	¿Qué cursos de capacitación ha recibido y porque?
CARRERA PROFESIONAL	Comente sus experiencias profesionales. ¿Qué cargo es el último que ha desempeñado?
	¿Por qué dejó el último empleo?
	¿De todo lo que ha aprendido hasta ahora, qué es lo que más le gusta y que no le gusta, por qué?
MOTIVO DE LA SOLICITUD	¿Por qué le gustaría trabajar en esta empresa? ¿Conoce sobre nosotros?
	¿Qué le llamó la atención de este empleo?
	¿Por qué le gustaría quedarse con este empleo?
COMPORTAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN	¿Qué experiencias tiene del trabajo en equipo y que opina al respecto?
	¿Qué opina de sus jefes anteriores? ¿Qué aprendió de ellos? ¿Volvería a trabajar con ellos?
	¿Cómo era su relación con sus excompañeros de trabajo?
	¿Tuvo la oportunidad de realizar algún proyecto o propuesta en algún empleo anterior y llevarlos a cabo?
	¿Cuál ha sido su mejor experiencia en el ámbito laboral?
	¿Tuvo algún problema con alguien de su trabajo anterior?
	Si el entrevistado responde si, preguntar: ¿cómo lo solucionó?. Si el evaluado responde no, preguntar ¿qué hacía usted para tener buenas relaciones?
POTENCIAL DE DESARROLLO	¿Cuáles son sus objetivos a corto, mediano y largo plazo?
	¿Considera usted ser la persona idónea para el cargo, porque?
	¿Qué aptitudes o actitudes cree usted le pueden proporcionar ventajas respecto a otros candidatos?
	Si usted fuera seleccionado, ¿cómo se proyecta de aquí a dos años?
	¿Qué espera de la empresa?
CONDICIONES PERSONALES	¿Puede incorporarse inmediatamente a ocupar la plaza vacante?
	¿Tiene usted alguna actividad extraprofesional?
	¿Tiene alguna afición para su tiempo libre? ¿En que lo ocupa?
	¿Tiene otras ofertas de trabajo?
	¿Tiene algún impedimento para desempeña su cargo? Horario, distancia, estudios.
	¿Tiene pendiente algún proyecto por realizar?
SITUACIÓN FAMILIAR	¿Cuál es su estado civil? Es casado ¿Tiene usted hijos? Si es soltero
	¿Tiene proyectos de matrimonio?
	Si está casado ¿su cónyuge trabaja?

ANEXO No. 5

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Título del puesto	Jefe de unidad de Recursos Humanos
Ubicación Administrativa	Departamento de Recursos Humanos
Inmediato Superior	Gerente General
Subalternos	Asistente
<p>Naturaleza del puesto: Es un puesto administrativo, planifica, organiza, dirige y controla la administración del personal de la empresa, participa en la elaboración de políticas y procedimientos administrativos. Atiende y brinda soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten.</p>	
<p>Atribuciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones del departamento. • Participar en el planteamiento de políticas y estrategias de administración de recursos humanos de la empresa. • Asesorar y apoyar a los jefes de las diferentes unidades en la administración del personal bajo su cargo. • Programar, vacaciones, capacitaciones y otros procesos de recursos humanos. • Velar por el cumplimiento de las obligaciones legales de la organización en cuanto a salarios y prestaciones de los empleados. • Aplicar las medidas disciplinarias vigentes en la empresa y velar porque se cumplan las normas y políticas del personal • Asesorar y supervisar los procesos de capacitación y desarrollo de los colaboradores de la empresa. 	
<p>Relaciones de trabajo: Participación en reuniones, comisiones y comités de alto nivel Atención y resolución de conflictos con el personal.</p>	
<p>Autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la administración del departamento de recursos humanos. • Verificar que se cumplan los objetivos planteados por el departamento. • Delegar funciones y responsabilidades en el departamento de recursos humanos. 	
<p>Requisitos mínimos:</p> <p>Educación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensum cerrado en administración de empresas, psicología, ingeniería o carrera afín. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínima 2 años en puesto similar <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelentes relaciones humanas • Vocación de servicio • Capacidad para trabajar en equipo • Coordinar, organizar y dirigir personal • Liderazgo, iniciativa y entusiasmo • Capacidad de negociación 	
<p>Otros requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de empresas de servicios • Conocimientos en computación (office 97, Internet, Outlook) • Conocimiento de leyes laborales 	

ANEXO No. 6

Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Tesis ACA: Procesos para la implementación del departamento de Recursos Humanos

Investigación: Conocimiento General de la Empresa Seimar, S.A.

Investigador: Heidy Lily Godínez Orozco

Encuesta de opinión personal a: Colaboradores del área administrativa y operativa

Objetivo: Determinar criterios y oportunidades de mejora, conocer la situación actual de la empresa Seimar, S.A., con el fin de proponer la creación del departamento de Recursos Humanos.

Instrucciones: De manera objetiva, favor de responder a las preguntas siguientes, marcando con una X, la respuesta que más se acerque a su conocimiento de la situación y ampliando su respuesta en donde le sea solicitado

Nombre del área: _____

Puesto: _____

Fecha de Aplicación: _____

1. ¿Conoce la Misión y Visión de la empresa?

Sí _____ No _____

2. ¿Conoce los objetivos de la empresa?

Sí _____ No _____

3. ¿Cuenta con organigrama la institución?

Sí _____ No _____

4. ¿Contar con manuales de puestos facilitaría sus funciones con otros departamentos?

Sí _____ No _____

5. ¿Considera importante que exista un Manual de Organización (información general de la empresa)

Sí _____ No _____

Porque? _____

6. ¿Conoce las responsabilidades o tareas que le corresponden, de acuerdo a su puesto de trabajo?

Mucho _____ Poco _____ Nada _____

7. ¿Cuándo ingresó a la empresa le brindaron inducción?

Sí _____ No _____

8. ¿Su trabajo es evaluado periódicamente por su jefe inmediato?

Mucho _____ Poco _____ A veces _____

9. ¿La empresa ofrece capacitaciones al personal?

Sí _____ No _____

10. ¿Considera necesario un Plan de Capacitación Anual?

Sí _____ No _____

11. ¿Ha recibido algún reconocimiento, felicitación o incentivo por su buen desempeño?

Sí _____ No _____

12. ¿Es agradable el ambiente en la organización?

Sí _____ No _____

Porque? _____

13. ¿Considera necesaria la implementación del departamento de Recursos Humano que permita la adecuada administración del recurso humano en la empresa?

Sí _____ No _____

Porque? _____

14. ¿Considera necesario el apoyo de una persona especializada para la implementación de los procedimientos de Recursos Humanos para el desarrollo y beneficio del personal?

Sí _____ No _____

Porque? _____

15. ¿Cómo se entera de las plazas vacantes que surgen en la empresa?

Promociones del jefe de Área _____ Empleados que se retiran _____ Publicaciones y avisos _____