

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Gestión del Recurso Humano en el Liceo Mixto Privado
“Camposeco” del municipio de Jacaltenango,
departamento de Huehuetenango.**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Baltazar Roberto Camposeco Delgado

Jacaltenango, octubre 2013

**Gestión del Recurso Humano en el Liceo Mixto Privado
“Camposeco” del municipio de Jacaltenango,
departamento de Huehuetenango.**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Baltazar Roberto Camposeco Delgado

Lic. Trinidad Gamaliel Hernández Montejo (**Revisor**)

Lic. Mario Orlando Montejo Carmelo (**Tutor**)

Jacaltenango, octubre 2013

Autoridades de Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Maynor de León Sánchez

Coordinador Regional II, Huehuetenango

Lic. Domingo Ursulo Hernández

Coordinador de Sede

**Tribunal que aplico el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida - PED –**

Lic. Carlos Humberto López Ovalle
Examinador

Lic. Siomara Alejandrina del Valle Cano
Examinadora

Lic. Jhovany Baltazar Montejó Cárdenas
Examinador

Lic. Mario Orlando Montejó Carmelo
Tutor

Lic. Trinidad Gamaliel Hernández Montejó
Revisor

REF.:C.C.E.E.0158-2013

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 24 DE JULIO DEL 2013

SEDE JACALTENANGO, HUEHUETENANGO

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Mario Montejo Carmelo, tutor y Licenciado Trinidad Hernández Montejo, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "Gestión del recurso humano en el Liceo Mixto Privado "Camposeco", del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango.", Presentado por él (la) estudiante Baltazar Roberto Camposeco Delgado, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.730, de fecha 25 de mayo del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.



Lic. César Augusto Custodio ~~Córdoba~~

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Jacaltenango, 16 de enero de 2013.

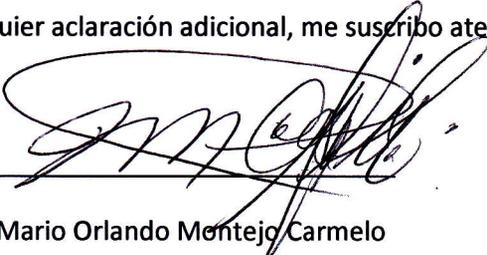
M.A. César Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

Honorable Señor Decano:

En relación al Trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **Gestión del Recurso Humano en el Liceo Mixto Privado "Camposeco", del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango** en la empresa **Liceo Mixto Privado "Camposeco", del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango** realizado por el (la) practicante: Baltazar Roberto Camposeco Delgado, carné No. 0703874, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el (la) practicante puede sustentar Examen Técnico Privado Profesional (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobación al tema desarrollado en dicha Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 93 puntos sobre 100. (Nota menor a 70 puntos es reprobado).

Al ponerme a la orden para cualquier aclaración adicional, me suscribo atentamente:

f. 

Lic. Mario Orlando Montejo Carmelo

Tutor

Jacaltenango, 9 de marzo de 2013.

M.A. César Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

Honorable Señor Decano:

En relación al Trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema Gestión del Recurso Humano en el Liceo Mixto Privado "Camposeco", del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango, realizado por el (la) practicante Baltazar Roberto Camposeco Delgado, carné No. 0703874, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del informe de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el (la) practicante puede sustentar Examen Técnico Privado Profesional (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobación al tema desarrollado en dicha Práctica Empresarial Dirigida.

Al ponerme a la orden para cualquier aclaración adicional, me suscribo atentamente:

f. 

Lic. Trinidad Gamaliel Hernández Montejo

Revisor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 0050.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **Camposeco Delgado, Baltazar Roberto** con número de carné 0703874 aprobó con **87 puntos** el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas el veinticinco de mayo de 2013.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los seis días del mes de septiembre del año dos mil trece.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico




Vc.Bo. M.Sc. Alba de González
Secretaria General



Karen Coronado
cc.Archivo.

Contenido

Resumen		i
Introducción		iii
Capítulo 1	Marco Teórico	1
1.1.	Administración de recursos humanos	1
1.2.	Proceso de la administración de recursos humanos	2
1.2.1.	Planeación de recursos humanos	2
1.2.2.	Reclutamiento	3
1.2.3.	Selección de personal	3
1.2.4.	Contratación	4
1.2.5.	La inducción	5
1.2.6.	Capacitación de trabajadores	5
1.2.7.	Evaluación del desempeño	5
1.2.8.	Compensación	6
1.2.9.	Remuneración	6
1.2.10.	Desarrollo de carrera	7
1.2.11.	Servicio	7
Capítulo 2		8
2.1.	Planteamiento del problema	8
2.2.	Justificación	10
2.3.	Objetivos	10
2.3.1	General	10
2.3.2.	Específicos	11
2.4.	Alcances y límites	11
2.4.1.	Alcances	11
2.4.2.	Límites	11
Capítulo 3	Metodología	12
3.1.	Tipos de investigación	12
3.2.	Sujetos	12
3.3 .	Instrumentos	12

3.4.	Procedimientos	15
3.5.	Diseño de la investigación	15
Capítulo 4	Aporte	16
4.1.	A la empresa	16
4.2.	A la universidad	16
4.3.	Al país	16
4.4 .	Al futuro profesional	17
Capítulo 5	Presentación de resultados	18
Capítulo 6	Discusión de resultados	31
Capítulo 7	Conclusiones y Recomendaciones	33
7.1	Conclusiones	33
7.2	Recomendaciones	34
Capítulo 8	Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto	35
8.1	Propuesta	35
8.2	Viabilidad del proyecto	35
8.2.1	Financiera	35
8.2.2	Administrativa	41
8.2.3	Técnica	41
	Bibliografía	42
	Anexos	43

Índice de Gráficas

Gráfica 1	Conocimiento de que es el recurso humano por parte de los colaboradores	20
Gráfica 2	Existencia de un departamento de recursos humanos según colaboradores	21
Gráfica 3	Establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en los servicios del Liceo Camposeco	21
Gráfica 4	Proceso de reclutamiento, selección, evaluación, contratación, inducción y capacitación	22
Gráfica 5	Conocimiento del proceso de administración de recursos humanos	22
Gráfica 6	Entrevista para selección	23
Gráfica 7	Aplicación de pruebas previo a la contratación	23
Gráfica 8	Ausencia en el trabajo	24
Gráfica 9	Posibilidad de rotación	24
Gráfica 10	Comentarios sobre mal servicio	25
Gráfica 11	Conocimiento de que es el recurso humano por parte del cliente	26
Gráfica 12	Existencia de un departamento de recursos humanos según el cliente	27
Gráfica 13	Establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en los servicios del Liceo Camposeco	27
Gráfica 14	Percepción del cliente acerca del personal	28
Gráfica 15	Ausentismo del personal según el cliente	28
Gráfica 16	Rotación del personal según la percepción del cliente	29
Gráfica 17	Calidad del servicio según criterio del cliente	29
Gráfica 18	Cumplimiento de las expectativas y exigencias del cliente	30
Gráfica 19	Recomendación del establecimiento a posibles clientes por parte de los ya existente	30

Índice de Tablas

Tabla 1	Inversión inicial	36
Tabla 2	Costo promedio mensual	36
Tabla 3	Costo/Beneficio	37
Tabla 4	Ingresos mensuales por cuotas de colegiaturas jornada matutina	38
Tabla 5	Ingresos mensuales por cuotas de colegiaturas jornada vespertina	39
Tabla 6	Ingresos plan fin de semana	39
Tabla 7	Otros ingresos	40
Tabla 8	Resumen de ingresos	40
Tabla 9	Rgresos mensuales	40
Tabla 10	Balance	41

Índice de Cuadros

Cuadro 1	Diagnostico situacional	52
Cuadro 2	Estrategias DAFO	54

Resumen

El colegio Liceo Mixto Privado Camposeco del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango, fue autorizado por el Ministerio de Educación el veinticinco de agosto del año dos mil cuatro; empezó a funcionar en enero del dos mil cinco, atendiendo una mínima cantidad de estudiantes y personal, se creó con el propósito de brindar una educación diferente y generar alternativas para la población estudiantil por medio de una diversidad de carreras técnicas y jornadas de estudios, de acuerdo a los requerimientos del potencial académico, de la misma forma orientado a la formación de estudiantes con valores y principios; desde sus inicios a la actualidad el establecimiento ha crecido de forma acelerada y significativa.

Sin embargo en el centro educativo se carece de una administración correcta de los recursos humanos, por ello se establecen niveles altos de rotación, ausentismo e insatisfacción laboral por parte de los colaboradores. Tal situación afecta directamente la credibilidad, imagen, estabilidad y permanencia del plantel en el mercado.

Lo anterior se puntualiza mediante resultados obtenidos, analizados y discutidos de la investigación realizada; al aplicar cuestionarios a personal docente, director y clientes de la institución.

Por tales razones se propone la realización de una gestión eficiente de recursos humanos, es decir la práctica de cada una de las etapas que ésta conlleva, planeación de recursos humanos, reclutamiento, inducción, selección, capacitaciones, compensaciones y prestaciones, evaluación del desempeño y desarrollo de carreras.

La propuesta incluye herramientas, métodos y medios para ejecutar cada etapa de la administración del personal. Con el objetivo de darle solución la problemática que atraviesa el centro educativo, asimismo se tendrá una mejora en la imagen; se contratará al personal idóneo y competente, mejora en la calidad, retención y atracción de candidatos con habilidades y capacidades especializadas, a su vez se tendrá una disminución en la rotación y ausentismo,

finalmente se cumplirá con la misión, visión y objetivos institucionales de una forma eficiente y eficaz.

Introducción

La práctica empresarial dirigida es un proceso que permite al estudiante contextualizar y conocer el desarrollo organizacional de una empresa a través de un análisis situacional; con el fin de determinar problemáticas que se pueden estar presentando. Para tal efecto se consideró a Colegio Liceo Mixto Privado Camposeco como objeto de estudio para analizar y determinar la gestión de recursos humanos. Se hizo el estudio examinando que las personas en una empresa constituyen el recurso máspreciado y de ellos depende en gran parte el éxito o fracaso de la institución.

Además, es necesario que el recurso humano sea administrado de una forma eficiente garantizar que los mismos se encuentren motivados, actualizados, competentes, satisfechos en su trabajo y sobre todo retenerlos. El tema eje en la que se centra la esta investigación tiene como objetivo el análisis del proceso de administración de recursos humanos y la incidencia que ésta tiene en la prestación de los servicios educativos del colegio en mención

La investigación realizada en el centro educativo se estructuracon los siguientes capítulos: Capítulo uno se refiere al marco teórico que define la administración de los recursos humanos, los procesos de administración de los mismos, como base científica y bibliográfica de las variables de estudio. El capítulo dos presenta el planteamiento del problema; aquí se redacta la situación actual de la empresa, se plantea el problema y su incidencia en la administración de recursos humanos. Justificación: Establece que el estudio se realiza para darle solución a la problemática que presenta el colegio. Además se definen los objetivos, alcances y límites de la investigación.

El capítulo tres detalla la metodología utilizada para recabar la información, como lo son: el tipo de investigación, los instrumentos utilizados, los sujetos de estudios, el procedimiento y el diseño

de la investigación; en contraparte el capítulo cuatro Aporta aspectos que contribuyen a la empresa, universidad estudiante y al país del proceso realizado.

Sin embargo el capítulo cinco Presenta los resultados, aquí se exterioriza de manera detallada y ordenada los hallazgos encontrados y enumera los resultados cuantitativos en forma gráfica. Asimismo el capítulo seis enfatiza la discusión de resultados, análisis profundo y confrontación de los datos obtenidos con la realidad.

El capítulo siete detalla las conclusiones del estudio mismas que son derivadas de los hallazgos del estudio y su análisis, es decir de los aspectos más relevantes de la información obtenida; por otra parte el capítulo ocho plantea una propuesta de mejora, consistente en una gestión adecuada de los recursos humanos que contribuya al fortalecimiento en el desempeño del personal asimismo comprende su viabilidad de ejecución.

El capítulo nueve hace referencia de las fuentes de consulta, indica las referencias documentales utilizadas, y finalmente el capítulo diez se encuentra constituido por los anexos, estos a su vez incluye la evaluación integral, diagnóstico, instrumentos utilizados y el desarrollo detallado de la propuesta.

CAPITULO 1

Marco Teórico

1.1. Administración de recursos humanos

Los recursos humanos son el conjunto de todos los empleados de una organización, mismos que deben ser administrados eficientemente para poder obtener el mejor potencial de cada uno de ellos.

Definición:

“La administración de recursos humanos, es un área interdisciplinaria que incluye conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería de sistemas, cibernética, entre otras”. Chiavenato (2008:8).

“La administración de recursos humanos, se refiere a las personas que componen una organización. Cuando los gerentes realizan actividades de recursos humanos como parte de sus responsabilidades y tareas, buscan facilitar las aportaciones que las personas efectúan al objetivo común de alcanzar las metas de la organización a que pertenecen”. Werther y Davis (2000: 7).

“La administración de recursos humanos, como las políticas y las prácticas que se requieren para cumplir con los aspectos relativos al personal, que competen a un puesto de administración, que incluyen reclutar, seleccionar, capacitar, compensar y evaluar”. Dessler (2001:4)

1.2. Proceso de administración de recursos humanos

Definición:

Es el conjunto de esfuerzos que hace la organización para atraer, convocar al personal mejor calificado con mayores posibilidades de integración. Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa; esta función o gestión se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.

1.2.1. Planeación de recursos humanos

Definición:

“La planeación de recursos humanos es el proceso de anticiparse y prever el movimiento de gente hacia dentro y hacia fuera de la organización” Carrera, (2002: 22).

“La planeación de personal es un proceso de decisión respecto a los recursos humanos necesarios para conseguir los objetivos organizacionales en un período determinado. Se trata de prever cuáles serán la fuerza laboral y los talentos humanos necesarios para la realización”. Chiavenato. (2000: 62)

“Planeación de recursos humanos, o el empleo se refiere al proceso de hacer planes para ocupar o eliminar vacantes futuras, basados en el análisis de los puestos que estarán vacantes o se necesitarán, y si éstos serán ocupados por candidatos internos o externos”. Dessler (2001: 21).

“Planeación de recursos humanos es una técnica que tiene como objetivo estimar la demanda futura de una organización. Mediante esta técnica, los gerentes de línea y los especialistas de personal diseñan planes que apoyen la estrategia de la organización y que permiten llenar las vacantes que existan con la filosofía proactiva”. Werther y Davis (2000: 83)

1.2.2. Reclutamiento

Definición:

“El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada de atención, de incremento en la entrada; por tanto, es una actividad positiva y de invitación con el fin de obtener más alternativas o candidatos aspirantes a una vacante” Chiavenato (2000: 93).

Es en esencia un sistema de información, mediante el cual la empresa divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección.

1.2.3. Selección de personal

Definición:

“Es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” Chiavenato (2000: 119).

La selección de personal es una actividad de comparación o confrontación, de elección, opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente restrictiva; por lo tanto debe de visualizarse como un proceso de comparación entre los requisitos del cargo y el perfil de las características de los candidatos, donde se mencionan varios pasos:

- a. **Entrevistas de selección:** es la técnica utilizada por pequeñas, medianas y grandes empresas, es el factor que más influye en la decisión final respecto a la aceptación o rechazo de un candidato. En este acto es donde se conocen las habilidades y aptitudes del aspirante para

optar por un cargo, en la cual se ponen en práctica todos sus conocimientos y determinar si puede ocupar un cargo en la empresa.

- b. Pruebas de conocimiento o capacidad: son instrumentos para evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio, la práctica y el ejercicio. Buscan medir el grado de conocimiento profesionales o técnicas exigidos por el cargo.
- c. Pruebas psicométricas: es un conjunto de pruebas que se aplican a las personas para apreciar su desarrollo mental, aptitudes, habilidades y conocimientos.
- d. Pruebas de personalidad: sirven para analizar diversos rasgos de la personalidad, como carácter y temperamento.

1.2.4. Contratación

Definición:

“Es el proceso simple si se toman en cuenta los detalles legales que implica, o bien muy complejo y preocupante cuando éstos se pasan por alto. Antes de entablar una relación laboral con un trabajador, es muy importante conocer todos los compromisos legales que este hecho conlleva” Werther y Davis (2000: 114).

Deberá ser presentado al resto de los empleados. Enseñarle la localización de las instalaciones y las características de su trabajo específico, así como explicarle las operaciones totales de la empresa, además de sus políticas para que sepa qué es lo que se espera de él.

El papel que representa el departamento de recursos humanos en una empresa es de vital importancia, pues de éste depende el buen desempeño de funciones y el aprovechamiento de los recursos, para el logro de los objetivos. Así mismo afirma que una vez se tome la decisión de contratar a un individuo, es importante que el nuevo empleado reciba una orientación adecuada acerca de la empresa y de su área de trabajo para que su integración sea más rápida.

1.2.5. La inducción.

La inducción a los empleados es una forma de capacitarlos para las funciones dentro de la organización. Un programa de inducción pretende proporcionarles información sobre antecedentes de la empresa, la dinámica de la organización y la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

1.2.6. Capacitación

Definición:

“Capacitación no sólo significa enseñarles cómo hacer su trabajo. La capacitación y desarrollo fomenta el compromiso del empleado ayudándole a utilizar sus habilidades por completo y a involucrarse en su trabajo. Asimismo logrará mejorar y aumentar su productividad, desarrollará capacidades específicas; por lo tanto las destrezas de los colaboradores debe modificarse y actualizarse” Dessler (2001:253).

Esta información básica incluye cuestiones como la nómina de pago, la obtención de credenciales de identificación; por lo tanto la orientación es en realidad un componente de socialización del nuevo elemento con la empresa, un procedimiento gradual que implica inculcar en todos las actitudes prevalentes, los criterios, valores y patrones de comportamientos.

1.2.7. Evaluación del desempeño

Definición:

“Evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona” Chiavenato (2000: 197),

La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes del progreso, evaluación de eficiencia funcional, entre otros.

1.2.8. Compensación

Definición:

“Compensación es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración de esta vital área a través del departamento de personal garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva” Werther y Davis (2000: 201).

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. En los casos graves, el deseo de obtener una mejor compensación puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas o inducir a los empleados a buscar un trabajo diferente.

1.2.9. Remuneración de trabajadores

Definición:

“Señalan que las prestaciones de remuneración de trabajadores ofrecen cierto grado de protección económica a los empleados que incurren en gastos por accidentes o enfermedades relacionadas con el empleo. Al igual que con la compensación por desempleo, los diversos estados administran los programas individuales, que están sujetos a regulaciones federales” Wayne & Robert (2006: 222).

1.2.10. Desarrollo de carreras

Definición:

Según Varela “el desarrollo de carreras es el grado en que los colaboradores de una institución ven posibilidades de crecimiento y asenso en el trabajo para satisfacer sus necesidades” (2000: 180).

1.3 Servicio

Definición:

“Es la acción y efecto de servir. Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad” Gispert (1996: 213).

El servicio es un elemento valorado y buscado por el cliente quien en muchas ocasiones lo convierte en el factor decisivo para la compra de determinado producto; por lo tanto, es necesario conocer las características básicas de los servicios, porque este conocimiento permitirá desarrollar una estrategia de servicio eficaz, aplicable de forma particular a la organización que la ejecute, dichas características son: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad o heterogeneidad y naturaleza perecedera.

CAPITULO 2

2.1. Planteamiento del problema

En la actualidad las empresas se enfrentan a grandes retos para ser más competitivas, para lograrlo es necesario contar con personal adecuado, altamente calificado y especializado, al que debe motivarse y capacitar para incrementar sus conocimientos con el fin de obtener el mayor rendimiento en el medio laboral en el que se desenvuelven.

Un colegio es todo establecimiento o institución en el cual se imparte algún tipo de enseñanza puede ser público o privado, éste último es aquel que cobra una cuota por los servicios que presta, es decir que persibe generar utilidades.

El colegio Liceo Mixto Privado “Camposeco” es un centro educativo privado, se encuentra ubicado en el cantón llano zona 5 de Jacaltenango, autorizado por el Ministerio de Educación el 25 de agosto del año 2004, se fundó con la finalidad de ayudar y contribuir a la preparación académica de la población estudiantil de la región Huista, ofreciendo una calidad educativa con carreras nuevas y técnicas. Cuenta actualmente con una fuerza laboral de 31 colaboradores, su misión y objetivos están orientados a la formación de estudiantes con valores y principios.

Basado en la evaluación integral realizada, se encontraron deficiencias en la administración del recurso humano, la cual presenta lo siguiente: La mayoría de los colaboradores desconoce los objetivos, misión y visión de la empresa, sus responsabilidades, lo cual no permite tener una dirección clara del porvenir existe ausentismo y rotación; además se carece de procedimientos escritos que sirvan de base para realizar los procesos de planeación, reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, y evaluación del desempeño; todo esto se viene dando desde inicio de labores en el año dos mil cinco.

Tal situación obedece a la inexistencia de un departamento de recursos humanos o de una persona específica que atienda las necesidades de los colaboradores y que realice de forma profesional todas las actividades y procesos de administración del personal.

Además, la falta de los elementos anteriores es preocupante debido al crecimiento de la organización porque no podrá permanecer en el mercado por mucho tiempo, de la misma forma no se alcanzarán los estándares de calidad que los clientes exigen y por ende no se tendrá un potencial competitivo ni se logrará un éxito futuro.

La inexistencia del departamento de recursos humanos incide en la organización; porque, la administración del personal lo han realizado, el director, encargados de otras dependencias y órganos directivos; por lo tanto las múltiples actividades que tienen por cumplir atrasan los procesos laborales. Todo esto se refleja en el comportamiento de los colaboradores ante la sociedad, en el servicio y atención al cliente, así también en la filtración y fuga de información de la entidad.

Lo anterior manifiesta que las actividades relacionadas con recursos humanos las han realizado empíricamente y sin los conocimientos requeridos; sin embargo, todo esto podría solucionarse con el surgimiento de una dependencia que vele por la planeación, reclutamiento, corte, selección inducción, capacitación, compensaciones e incentivos, evaluación del desempeño y el desarrollo de los colaboradores .

En dado caso no se consideren tomar medidas preventivas, en cualquier momento pueden darse problemas en el área de recursos humanos y la empresa podría fracasar; por tal razón, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los efectos de la falta de Administración de Recursos Humanos en el Liceo Mixto Privado “Camposeco” del municipio de Jacaltenango departamento de, Huehuetenango?

2.2. Justificación

Los recursos humanos son el activo máspreciado y el motor de toda organización y las actividades del personal dependen en gran parte del éxito o fracaso de las empresas, porque sin ellos maquinaria, capital, instalaciones sofisticadas y otros no podrían funcionar; por lo tanto las organizaciones se ven en la necesidad de realizar procesos y actividades continuas que garanticen la satisfacción y buen manejo del personal, con el fin de ser cada vez más competitivos. Por tal razón se determinó realizar el estudio en el centro educativo denominado Liceo Mixto Privado Camposeco del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango, con el objetivo de conocer su situación actual, y proponer soluciones a la problemática que asecha tal institución.

Mediante guías de observaciones se pudo determinar que en dicha entidad existen deficiencias que vienen afectando su estructura; y una de ellas es en el aspecto organizativo del personal lo que perturba la distribución y estructuración del trabajo para el logro eficaz de los objetivos, considerando que actualmente la especialización del trabajo y la gestión de los recursos humanos son mecanismos importantes en toda organización.

De esta manera, se realizó la investigación que priorizó dicho aspecto para fortalecer y contribuir en el mejoramiento de los intereses de la institución en el área de recursos humanos.

2.3. Objetivos

2.3.1. General

Determinar las consecuencias ante la falta de Administración de Recursos Humanos del Liceo Mixto Privado “Camposeco” del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango.

2.3.2. Específicos

- a. Identificar la existencia de ausentismo, rotación del personal
- b. Determinar si el colegio realiza un proceso estructurado de administración del recurso humano.
- c. Establecer la existencia de un departamento específico para la gestión del recurso humano.
- d. Identificar el grado de satisfacción de los clientes (estudiantes) de acuerdo al servicio que se les presta y el rendimiento de los colaboradores.

2.4. Alcances y límites

2.4.1. Alcances

La investigación se llevó a cabo en el Liceo Mixto Privado Camposeco ubicado en el municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango, el cual brinda servicios educativos en el Nivel de Educación Media en sus Ciclos básico y diversificado; en diferentes jornadas y modalidades de estudio, aplicando cuestionarios a clientes (estudiantes), colaboradores (docentes) y director.

El estudio se realizó en un término de diez meses en el cual se lograron los objetivos planteados. A través de esta investigación se pretende establecer ciertas características que hagan a esta institución diferente de la competencia, garantizando su competitividad, calidad, rentabilidad, maximizando sus clientes y por ende sus ingresos económicos.

2.4.2. Límites

No se encontraron mayores limitantes debido a que los sujetos de estudio colaboraron en el proceso de la investigación. Además del tiempo establecido para la ejecución de la presente.

CAPÍTULO 3

Metodología

3.1. Tipo de investigación

La investigación empleada en este estudio es de tipo descriptiva, ya que el principal objetivo es la obtención de datos recientes sobre cómo el Liceo Mixto Privado Camposeco ha realizado la gestión del recurso humano para mejorar sus procesos, garantizar una buena atención y servicio a sus clientes.

Según Achaerandio (1995), “la investigación descriptiva abarca la obtención científica de datos, ordenada y tabulada para su interpretación y evaluación de los mismos”.

3.2. Sujetos

El estudio se realizó en el Liceo Mixto Privado Camposeco de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango. La información se obtuvo por medio de las siguientes personas: estudiantes, hombres y mujeres del nivel medio ciclos básico y diversificado de las diferentes carreras y jornadas de estudio con las que cuenta el centro educativo; colaboradores docentes, hombres y mujeres que se tomaron como muestra y director del plantel educativo, mismos que respondieron a los cuestionarios y proporcionaron el tiempo necesario para el efecto.

La información sobre los estudiantes fue obtenida de la base de datos del establecimiento, específicamente en el libro de inscripciones, registro de colaboradores, director y revisión de contratos laborales.

3.3. Instrumentos:

Para la realización de esta investigación se utilizaron fórmulas para determinar el tamaño de la muestra representativa de la población de estudiantes, así mismo del personal, en cuanto al director del centro educativo se utilizó el cien por ciento de la población debido a que es solo

uno. Las preguntas incluidas en las encuestas aplicadas son de tipo abierta y otras cerradas; para el director se aplicó una encuesta dicotómicas con diez ítems, para los colaboradores se aplicaron veinte encuestas de diez ítems y para los clientes ciento veinte cuestionarios con nueve interrogantes. Asimismo para hacer mas fácil el proceso de interpretación de los resultados se utilizó diagramación en forma de gráfica de barras.

Para determinar el tamaño de la muestra de una población de 743 clientes/estudiantes, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + z^2 \sigma^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 743}{0.05^2(743 - 1) + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = \frac{713.58}{5.95}$$

$$n = 119.93 \cong \mathbf{120}$$

Dado el resultado se tomó como muestra a una cantidad de ciento veinte estudiantes/clientes, mismos que fueron sujetos de estudio.

En cuanto a los colaboradores, debido al tamaño de la población y aproximarse mas a un nivel de confianza, a su vez minimizar el error muestral, se determinó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \sigma^2 N + z^2}{z - \sigma^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 31 + 1.96^2}{1.96 - 0.5^2}$$

$$n = \frac{33.10}{1.71}$$

$$n = 19.35 \cong \mathbf{20}$$

se tomaron como muestra a veinte de los colaboradores (docentes) resultado de la formula anterior.

Referencias:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

3.4. Procedimiento

Para ejecutar la investigación, se tomó como eje la problemática y objetivos establecidos con anterioridad; seguidamente se elaboraron y estructuraron cuestionarios los cuales fueron aplicados por medio de un trabajo de campo a los sujetos de estudio identificados durante el proceso. Tal acción permitió recopilar información, misma que fue tabulada y procesada para generar conclusiones y llegar a una alternativa de solución al problema planteado.

3.5. Diseño de la Investigación

Durante el desarrollo de la práctica empresarial dirigida se realizó una evaluación integral, una guía de observaciones y otros elementos que permitieron identificar el problema de investigación, la que permitió el planteamiento del problema, búsqueda, recopilación y tabulación de información. En este proceso se logró obtener, analizar y discutir resultados que propiciaron una conclusión y a su vez produjeron como resultado la elaboración de una propuesta de solución a la situación de la empresa.

CAPÍTULO 4

Aporte

4.1. A la empresa

La realización de la Práctica Empresarial Dirigida (PED) tendrá como efecto el mejoramiento del colegio Liceo Mixto Privado Camposeco desde el punto de vista de calidad, eficiencia, eficacia e imagen corporativa; debido a que se reforzaran e implementaran procesos que garanticen la gestión adecuada del activo más importante y valioso de toda empresa; por lo tanto la administración del recurso humano funcionará como una herramienta estratégica importante que ayudará a establecer una ventaja competitiva sostenible.

4.1. A la universidad

El informe del estudio proporcionará a la universidad un documento que podrá ser utilizado como fuente de consulta para estudiantes y la presentación de la propuesta de solución útil para la empresa porque esta será la carta de presentación, prestigio y calidad de profesionales que éste centro de estudios superiores prepara.

4.2. Al país

La ejecución de éste proceso es requisito para la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas; por esta razón el estudiante ingresará al gremio de profesionales competentes de ésta nación. Por otra parte la implementación de la propuesta permitirá el fortalecimiento de la empresa en estudio, misma que será más productiva y que a su vez pasará a formar parte de la capacidad empresarial de Guatemala.

4.3. Al futuro profesional

La práctica empresarial dirigida originó un encuentro con la realidad de situaciones problemáticas que pueden estar atravesando las empresas; por lo tanto, se lograron obtener experiencias verídicas de éstos acontecimientos, no sólo del área de estudio sino de las compañías como un todo. Esto permitirá evaluar constantemente las organizaciones que se lideren en una vida empresarial y darle solución inmediata a cualquier detalle.

Por lo tanto el presente documento contiene información de un problema que es común ver en muchas organizaciones, asimismo una propuesta de solución a tal situación, de esta manera el futuro profesional podrá utilizarlo como fuentes de consulta.

CAPÍTULO 5

Presentación de resultados

5.1. Cuestionario a Director

A continuación se presenta el resultado del trabajo de campo realizado en el Liceo Mixto Privado “Camposeco” en donde se utilizó como herramienta un cuestionario aplicado al director del plantel educativo. Debido a que no es información comparativa en este apartado no se incluirán gráficas que demuestren los resultados.

El director técnico administrativo del colegio, realmente sabe lo que es el recurso humano y su importancia en las empresas, sin embargo en el centro educativo que dirige no existe un departamento dedicado a la administración del talento humano, como también esta conciente que el establecimiento de un área exclusiva dedicada al personal incide en los servicios que el colegio presta.

Los resultados obtenidos del cuestionario confirman que el director del centro educativo no paso por un proceso formal de selección, contratación, inducción y capacitación al ingresar a laborar; asimismo es la persona encargada actualmente de los recursos humanos sin embargo desconoce el proceso para le gestión de los mismos es por ello que solo utiliza planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección y compensaciones, olvidando elementos indispensables para el aprovechamiento óptimo de tal activo como lo son la inducción, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo del personal.

La información brindada afirma que los colaboradores han incurrido en ausentismo en repetidas ocasiones, de la misma manera los colaboradores han abandonado los compromisos laborales adquiridos en el Liceo Mixto Privado Camposeco a un nivel preocupante. Por ende se han

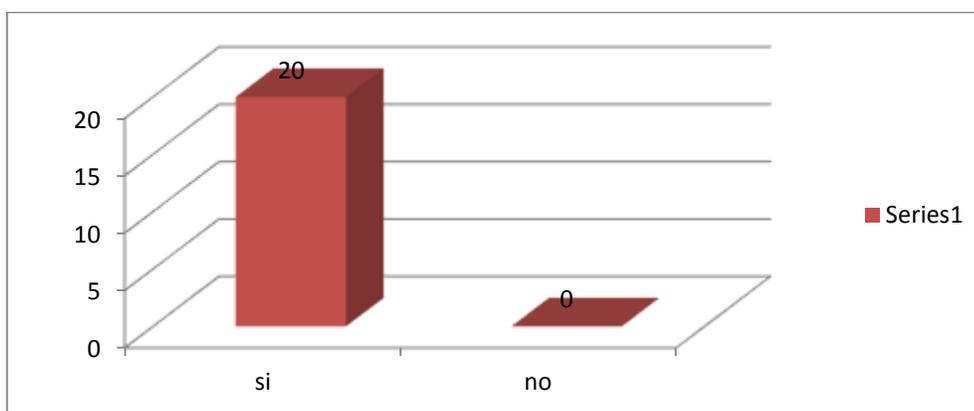
enfrentado manifestaciones por parte de los clientes de insatisfacción e inconformidad en cuanto al servicio que se les proporciona.

5.2. Cuestionario a Colaboradores.

Presentación de los resultados obtenidos de los colaboradores del Liceo Mixto Privado “Camposeco”. Se consideraron como muestra a 20 colaboradores de los 31 existentes actualmente.

Pregunta 1. ¿Sabe que es el recurso humano?

Gráfica 1. Conocimiento de que es el recurso humano

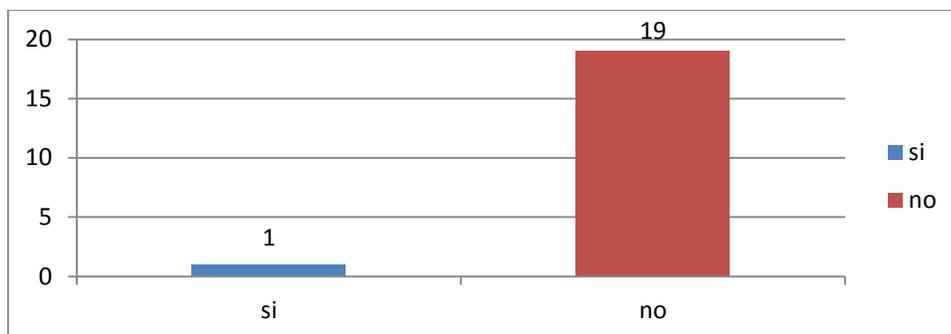


Fuente: Trabajo de campo

El 100% de los colaboradores encuestados afirman tener conocimiento de que es en sí el recurso humano.

Pregunta 2 ¿El establecimiento cuenta con un departamento de recursos humanos?

Gráfica 2. Existencia de un departamento de recursos humanos

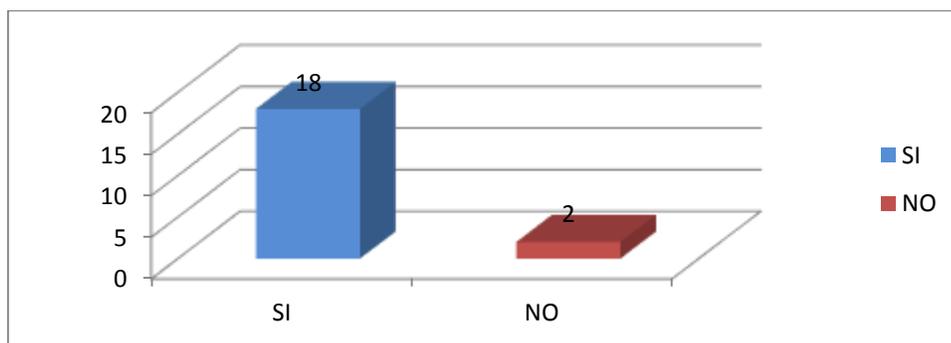


Fuente: Trabajo de campo

De los 20 colaboradores encuestados el 95% están conscientes de que no existe un área específica para la administración del recurso humano el 5% afirma que si lo hay.

Pregunta 3 ¿Considera que el establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en servicio del Liceo Camposeco?

Gráfica 3. El establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en los servicios del Liceo Camposeco

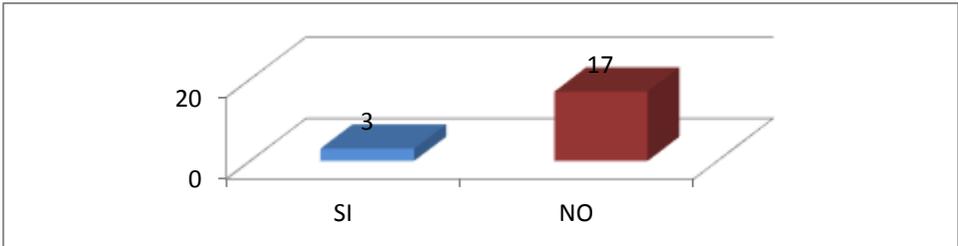


Fuente: Trabajo de campo

El 20% de los colaboradores entrevistados consideran que el establecimiento de un departamento exclusivo de recursos humanos tendrá incidencia en la prestación de servicios del colegio sin embargo un 10% considera de que no.

Pregunta 4 ¿Usted paso un proceso de reclutamiento, selección, evaluación, contratación, inducción y capacitación al ingresar a esta institución?

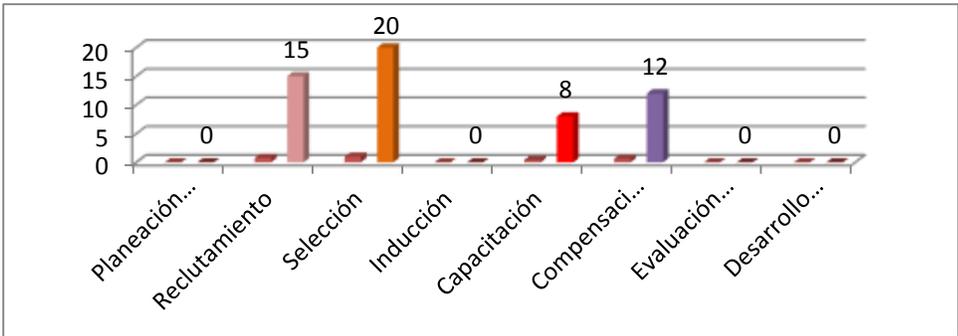
Gráfica 4. Proceso de reclutamiento, selección, evaluación, contratación, inducción y capacitación



La representación gráfica indica que la mayoría de los colaboradores equivalente al 17% del colegio Liceo Camposeco no ha pasado por un proceso de reclutamiento, selección, evaluación, contratación, inducción y capacitación; por otra parte una mínima cantidad representativa al 15% afirma que sí lo han realizado

Pregunta 5 ¿Cuál de los siguientes aspectos tiene conciencia que se realizan en Liceo Camposeco?

Gráfica 5. Elementos de la administración de recursos humanos aplicados en el Liceo Camposeco según el personal.

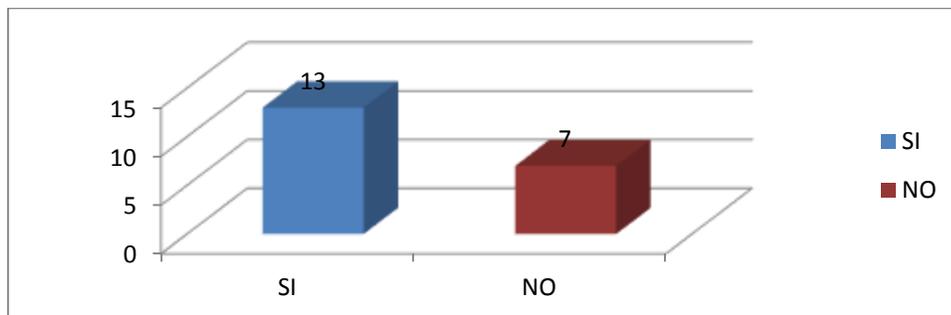


Fuente: Trabajo de campo

De los 20 colaboradores tomados como muestra, el 100% afirma que se realiza una selección, el 75% tienen conocimiento de que la empresa realiza reclutamiento, un 40% ha recibido capacitaciones y un equivalente al 60% se les han realizado compensaciones; sin embargo, no se les realiza un proceso de inducción, no se les evalúa el desempeño y tampoco ven posibilidades de ascenso o crecimiento en la organización.

Pregunta 6 ¿Se le realizó alguna entrevista previa a su contratación?

Gráfica 6. Entrevista para selección del personal

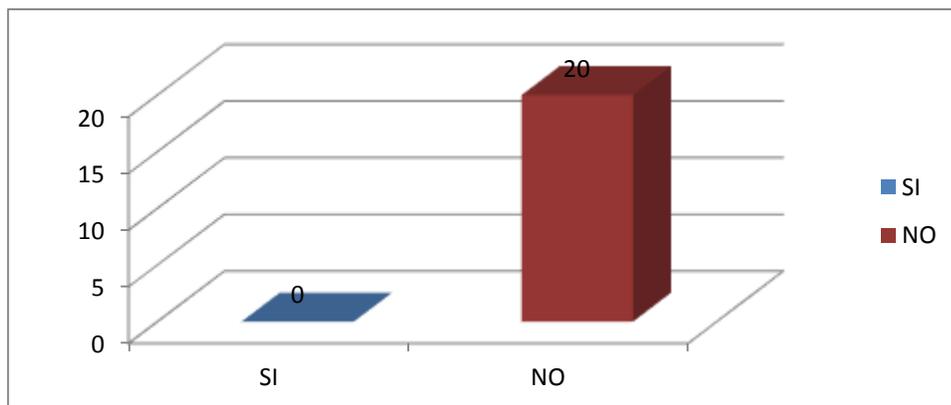


Fuente: Trabajo de campo

Según la información anterior, a una mínima parte de los colaboradores equivalente al 35% no se les han entrevistado y el 65% han sido contratados sin complicación alguna.

Pregunta 7 ¿Se le aplicó alguna prueba, evaluación o test antes de ser contratado?

Gráfica 7. Aplicación de pruebas previo a la contratación

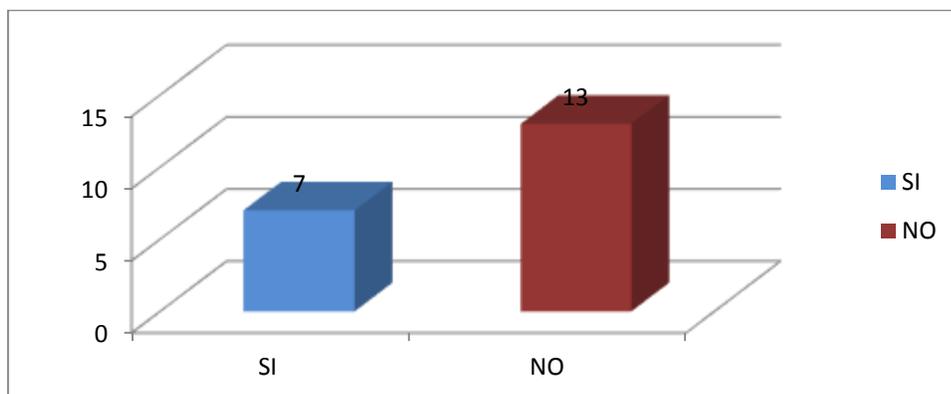


Fuente: Trabajo de campo

A los colaboradores se les ha contratado sin la aplicación de pruebas o evaluaciones que puedan garantizar la calidad de personal.

Pregunta 8 ¿Se ha ausentado en ocasiones a su trabajo fuera de lo que la ley le autoriza?

Gráfica 8. Ausencia en el trabajo

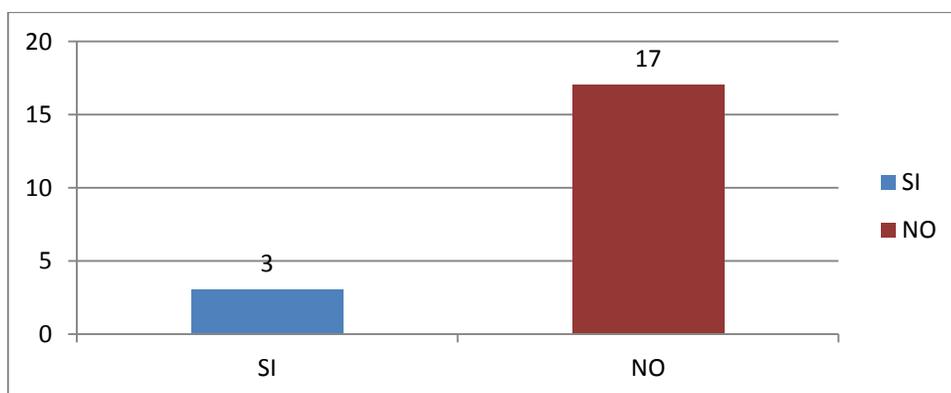


Fuente: Trabajo de campo

Los datos en la gráfica indican que el 35% del personal se ha ausentado de sus labores sin considerar lo que la legislación vigente les autoriza. Y un 65% no.

Pregunta 9 ¿Ha pensado en alguna ocasión terminar su relación laboral con el colegio?

Gráfica 9. Posibilidad de Rotación

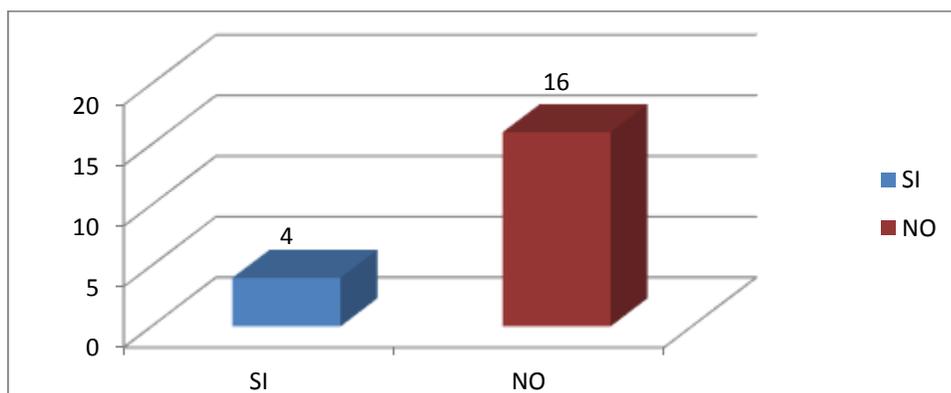


Fuente: Trabajo de campo

Los datos obtenidos reflejan la posibilidad de que exista rotación del personal en un 15% de los colaboradores.

Pregunta 10 ¿Ha escuchado a los clientes comentar sobre un mal servicio que el Liceo les brinda?

Gráfica 10. Comentarios sobre un mal servicio



Fuente: Trabajo de campo

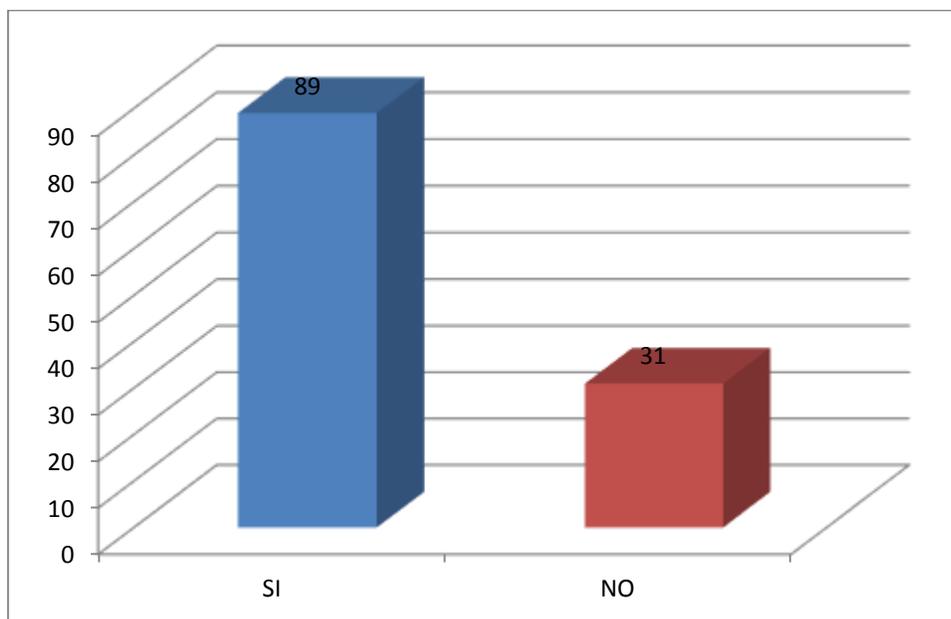
La mayoría de los colaboradores del colegio Liceo Camposeco equivalente al 16% no han recibido comentarios sobre un mal servicio; sin embargo, existe un 20% de empleados que sí han escuchado comentarios negativos sobre el servicio que la institución presta.

5.3. Cuestionario a Clientes

Presentación de resultados obtenidos del cuestionario aplicado a 120 clientes del colegio Liceo Mixto Privado “Camposeco” del municipio de Jacaltenango, Huehuetenango que fueron tomados como muestra.

Pregunta 1 ¿Sabe que es el recurso humano?

Gráfica 11. Conocimiento sobre que es el recurso humano

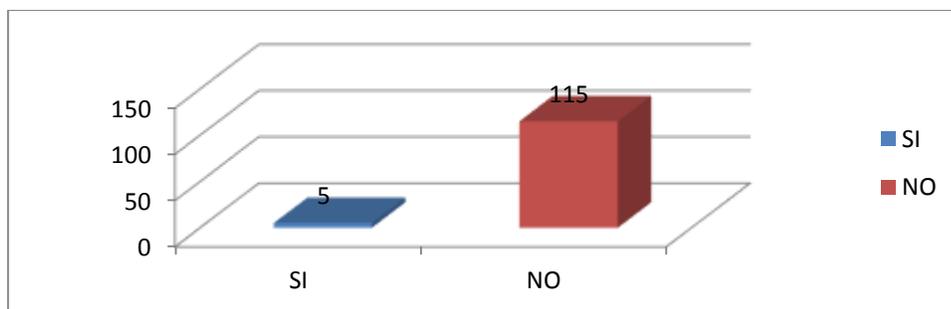


Fuente: Trabajo de campo

De clientes entrevistados el 74% realmente saben que son los recursos humanos y un 26% desconocen a que se refiere el concepto.

Pregunta 2 ¿El establecimiento cuenta con un departamento de recursos humanos?

Gráfica 12. Existencia de un departamento de recursos humanos

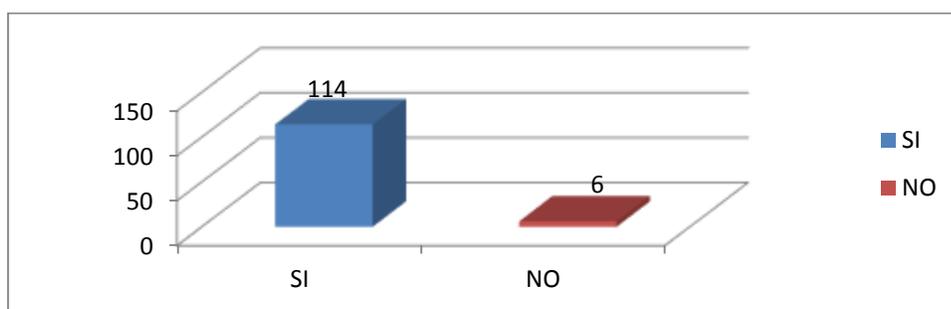


Fuente: Trabajo de campo

Según los datos representados en la gráfica una mínima cantidad de 4 % de los estudiantes afirma que en el centro educativo existe un área exclusiva encargada del personal, por otra parte un 96% afirma que en el plantel educativo no existe un departamento de recursos humanos.

Pregunta 3 ¿Considera que el establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en servicio del Liceo Camposeco?

Gráfica 13. El establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en los servicios del Liceo Camposeco

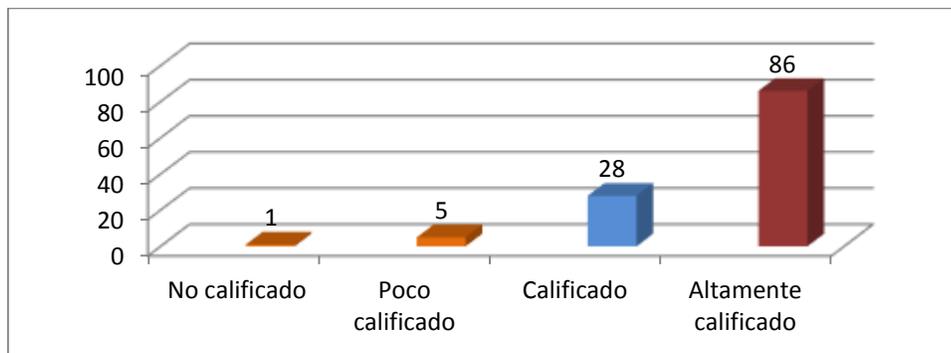


Fuente: Trabajo de campo

El 95% de clientes asegura que la creación de un puesto o área encargada de velar por el recurso humano incidiría en la prestación de servicios del centro educativo.

Pregunta 4 Según su criterio ¿cómo considera al personal del Liceo Camposeco?

Gráfica 14. Percepción del cliente a cerca del personal

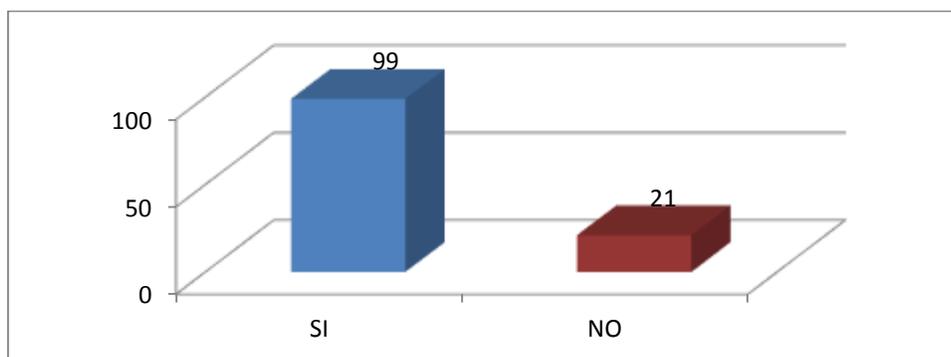


Fuente: Trabajo de campo

Una mínima cantidad de 0.84% de clientes del colegio califica al personal de forma ineficiente, un equivalente a 4.16% de los 120 entrevistados afirma que se encuentran en un rango no muy aceptable y por otra parte el 23.33% comparte que el recurso humano es calificado y un 72 altamente calificado.

Pregunta 5 ¿Ha faltado en más de una ocasión el personal a sus labores?

Gráfica 15. Ausentismo del personal según los clientes

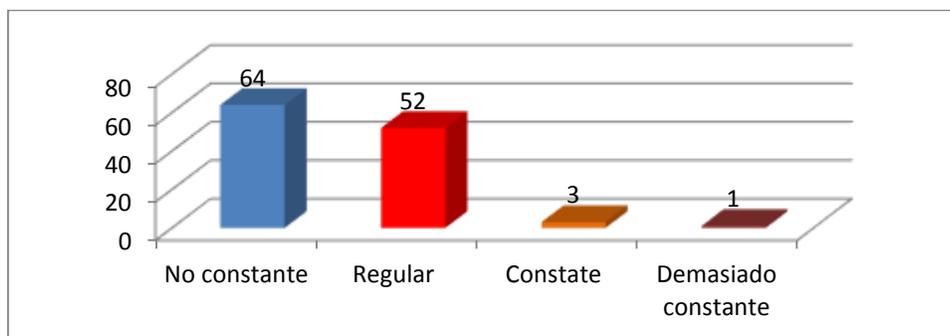


Fuente: Trabajo de campo

Los datos en la gráfica reflejan que una ek 82.50% de los clientes han observado el ausentismo por parte de los colaboradores, mientras el 17.50% afirma que no.

Pregunta 6 ¿En el colegio, han cambiado constantemente al personal?

Gráfica 16. Rotación del personal según la percepción del cliente

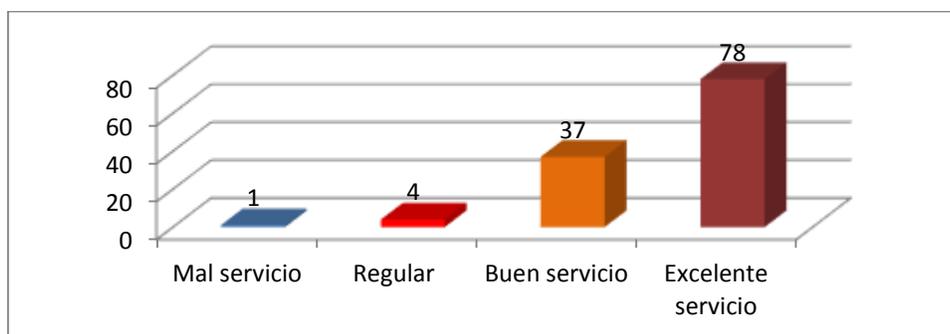


Fuente: Trabajo de campo

El 2.50% de los encuestados indican que ha existido rotación de personal constante, un 0.84% demasiado constante, una gran parte equivalente a 43.33% afirma que de forma regular y el 53.33% comparte que no ha sido constante.

Pregunta 7 ¿Cuál es su criterio en cuanto a la calidad del servicio del colegio?

Gráfica 17. Calidad del servicio según criterio del cliente

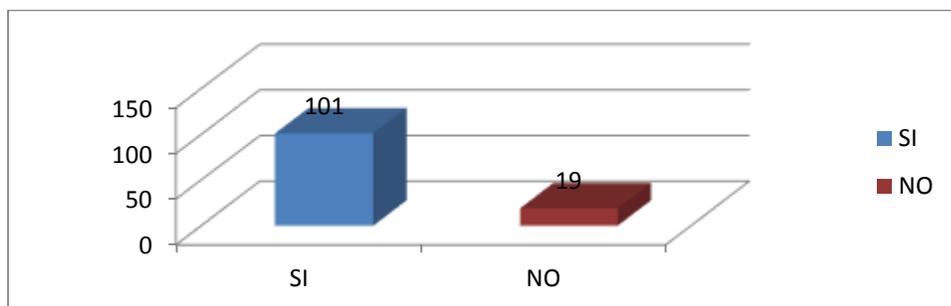


Fuente: Trabajo de campo

Los datos indican que el 655 de los clientes del Liceo Camposeco han recibido un excelente servicio, EL 30.83% afirma que han cumplido sus expectativas; sin embargo, un porcentaje mínimo DE 0.84% manifiesta que existe un servicio malo y el 3.33% regular.

Pregunta 8 ¿El establecimiento ha cumplido con sus expectativas y exigencias?

Gráfica 18. Cumplimiento de las expectativas y exigencias del cliente

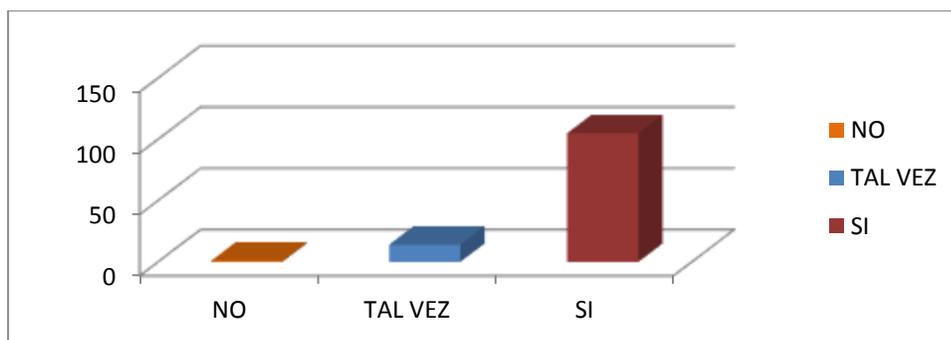


Fuente: Trabajo de campo

Los datos representados confirman que una el 84% de clientes están satisfecho con el servicio que el colegio les presta, por otra parte un 15% están insatisfechos.

Pregunta 9 ¿Recomendaría al Liceo Camposeco para seguir preparándose académicamente?

Gráfica 19. Recomendación del establecimiento a posibles clientes por parte de los ya existentes



Fuente: Trabajo de campo

Los resultados obtenidos del trabajo de campo determinan que un 87.50% de clientes del Liceo Mixto Privado Camposeco recomendarían al establecimiento como su casa de estudios, prepararse académicamente, por otra parte un equivalente a 11% de los clientes dudan en recomendarlo y una mínima cantidad de 0.84% no.

CAPÍTULO 6

Discusión de los resultados

De acuerdo a la información recabada y los hallazgos encontrados durante el proceso de aplicación del cuestionario a los colaboradores, director técnico administrativo y clientes del colegio Liceo Mixto Privado Camposeco del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango, se logró constatar que de los sujetos de estudio antes mencionados; algunos desconocen qué son los recursos humanos, así mismo la inexistencia de un departamento destinado a la administración de los colaboradores. Por lo tanto, en la institución no se realiza un proceso formal en la gestión del personal; debido a esto se ha contratado a personal sin entrevistas ni pruebas que garanticen la calidad de éste activo y que sólo se ha venido trabajando de forma empírica.

Por lo explicado con anterioridad los colaboradores han incurrido repetidas veces en ausentismo, situación que perjudica de forma significativa la formalidad de la empresa, la satisfacción de los clientes y la credibilidad del establecimiento; sin embargo la mayoría de clientes, colaboradores y director afirman que el establecimiento de un departamento de recursos humanos incidirá positivamente en la prestación de servicios del colegio.

La rotación del personal es otro factor muy notorio en el centro educativo por mínimo que sea puede ocasiona los problemas mencionados con anterioridad; además atrasan el crecimiento de la compañía y pueden provocar un fracaso futuro, es decir una quiebra.

Gran parte de los clientes están satisfechos con el servicio que se les ha prestado y califican al personal de una forma favorable para la institución; sin embargo, existe un porcentaje representativo de 9% a los que la institución no ha alcanzado cubrir sus expectativas debido a que se han dado cuenta de los problemas existentes. Este porcentaje pequeño 9% insatisfecho representa mucho para el colegio debido a que se corre el riesgo de deserción o abandono de la misma y desdeñarla ante futuros clientes.

Lo anterior obedece a la inexistencia de una persona o dependencia responsable de determinar las necesidades de cada puesto, planear, reclutar y seleccionar al personal, entrevistar y evaluar la capacidad de este recurso para asegurarse que es el indicado y lograr un aprovechamiento óptimo del mismo. También realizar una inducción correcta donde se le dé a conocer al personal la misión, visión, objetivos, filosofía, funciones, deberes, responsabilidades, y otras especificaciones que a éste le compete saber de la compañía; así mismo capacitar y motivar al personal, ofrecerles incentivos y compensaciones económicas o no económicas, ofrecerles un lugar sano, agradable y seguro de trabajo, preocuparse por sus intereses y necesidades, evaluar o administrar su desempeño, demostrarle posibilidades de crecimiento y desarrollo en la organización.

Tal situación permitirá a al centro educativo contar con un equipo de trabajo competente, eficaz, productivo y competitivo que garantizará al colegio mantenerse posicionarse más en el mercado, una mayor rentabilidad, demanda a largo plazo, credibilidad, lealtad y fidelidad por parte de clientes y personal, una sólida imagen corporativa y por ende un éxito futuro.

CAPÍTULO 7

Conclusiones y Reomendaciones

7.1 Conclusiones

- a. Los datos brindados por los colaboradores, director técnico administrativo y clientes del colegio se determina que en la institución ha existido un nivel de ausentismo y rotación del personal muy notorio.
- b. La información obtenida por parte del director técnico administrativo y personal del Liceo Mixto Privado Camposeco del municipio de Jacaltenango, Huehuetenango confirman que en la institución no se cuenta con conocimientos amplios sobre la administración de recursos humanos por lo que en la entidad no se lleva a cabo el proceso correspondiente para la gestión correcta de los colaboradores.
- c. En el colegio actualmente no existe un departamento o dependencia que realice eficientemente las actividades relacionadas al personal
- d. El estudio realizado identifico un grado alto de satisfacción por parte de los clientes sin embargo no se descarta un porcentaje preocupante de usuarios insatisfechos.

7.2 Recomendaciones

- a. Es indispensable minimizar los niveles de ausentismo y rotación en el centro educativo para garantizar la lealtad del cliente y mejorar la imagen corporativa.
- b. Es de suma importancia que el Liceo Mixto Privado Camposeco realice un proceso formal y completo de administración de recursos humanos, así obtener ventaja competitiva
- c. Es necesario el establecimiento de un departamento de administración de recursos humanos en el Liceo Mixto Privado Camposeco para garantizar y contar con personal idóneo y competente.
- d. El colegio debe realizar programas que garanticen una satisfacción de clientes internos, así éstos transmitir satisfacción en los clientes externos y por ende tener lealtad y fidelidad de ambos, garantizando mayor rentabilidad y demanda

CAPÍTULO 8

Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto

8.1. Propuesta

Los datos e información obtenida y analizada del proceso de investigación permitió identificar un problema que atraviesa el Liceo Mixto Privado Camposeco, por ello se propone la implementación de una administración de los recursos humanos; que vele por el buen manejo y el aprovechamiento óptimo de los colaboradores, asimismo que atienda sus necesidades y los motive.

La propuesta de solución a la problemática, comprende la creación de un ambiente exclusivo que se preocupe por el Recurso Humano, y a su vez una guía de los pasos y proceso que éste requiere para su administración. Lo anterior permitirá a la empresa disminuir el ausentismo, rotación, quejas, reclamos y otros aspectos derivados de la falta de la administración del personal; a su vez, fortalecerán la imagen de la empresa, recurso humano más productivo, satisfacción laboral, calidad, lealtad y fidelidad por parte de los clientes internos como externos; además credibilidad, crecimiento y estabilidad de la empresa.

8.2. Viabilidad del proyecto

La viabilidad del proyecto se enfoca en determinar la implementación de aspectos considerados para solucionar la problemática estudiada, evaluando los siguientes aspectos:

8.2.1 Financiera

Se propone el costo de implementación de la administración de recursos humanos, los beneficios que puede obtener la organización con el proceso de gestión de los mismos.

Tabla 1 Distribución de inversión inicial

Inversión inicial	
Descripción	Costo
Preparación de un área para oficina de Recursos Humanos	Q. 1,500.00 se determina esta cantidad debido a que la empresa cuenta con oficinas disponibles y muebles para equipar la oficina
Contratación de personal especializado	Q. 2,200.00 se toma como el salario del primer mes.
Papelería y útiles	Q. 300.00
Elaboración y obtención de Test (evaluaciones)	Q. 500.00
Total	4, 500.00

Tabla 2 Costo mensual

Costo Promedio mensual	
Descripción	Costo
Salario del personal de Recursos Humanos	Q. 2,200.00
Actividades de reclutamiento y selección	Q.150.00
Papelería y útiles	Q. 150.00
Capacitaciones	Q. 700.00
Evaluación del desempeño	Q. 200.00
Incentivos	Q 400.00

Provisión y prestaciones	Q 550.00
Total	Q. 4,350.00

Tabla 3 Costo/Beneficio

Costo	Beneficio
<p>La inversión inicial propuesta para la creación de un ambiente que se ocupe del recurso humano del colegio Liceo Camposeco asciende a la cantidad de: cuatro mil quinientos quetzales exactos (Q, 4,500.00)</p> <p>Sin embargo los costos mensuales promedio al que se puede incurrir son de: cuatro mil trescientos cincuenta quetzales exactos (Q. 4350.00)</p>	<p>La gestión del recurso humano genera para la organización muchos beneficios los cuales se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal idóneo, con habilidades, motivación y satisfacción laboral suficiente. • Mejoramiento del desempeño y las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable • Desarrollo de la organización y contribución al crecimiento de la misma. • Logro de las metas y objetivos institucionales planteados. • Mejoramiento del clima organizacional • Eficiencia y eficacia de los recursos humanos disponibles. • Personal más productivo • Calidad educativa y mejoramiento de la imagen corporativa • Lealtad y fidelidad por parte de clientes internos como externos • Atracción de nuevos clientes internos y externos • Disminución de ausentismo y rotación,

	<p>asimismo de reclamos y quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad en la organización • Rentabilidad y mayor demanda
--	--

Los beneficios de la implementación de la propuesta son inmensos; sin embargo, se incurre en costos, mismos que vienen a minimizarse en el transcurso del tiempo debido a los resultados que se vayan generando como: la eliminación de quejas, deserción de estudiantes, logro de los objetivos de una forma eficiente y disminución de rotación porque genera para la compañía gastos innecesarios, ausentismo y atracción de nuevos clientes. Por lo tanto, tomando en consideración los ingresos y utilidades de la compañía y la anuencia del propietario se considera factible el proyecto debido a que vendrá a fortalecer la institución y garantizar su estancia en el mercado a largo plazo.

Tabla 4 INGRESOS MENSUALES POR CUOTAS DE COLEGIATURAS
LICEO MIXTO PRIVADO “CAMPOSECO”
JORNADA MATUTINA

Grado/carrera	Número de inscritos	Colegiatura mensual por alumno	Total de ingreso (representado en quetzales)	Ingreso Mensual
Primero básico	30	Q. 80	2400	
Segundo básico	27	Q. 90	2430	
Tercero básico	24	Q. 100	2400	
Cuarto bachillerato en educación	16	Q. 140	2240	
Quinto magisterio	36	Q. 140	5040	
Sexto magisterio	29	Q. 140	4060	
Cuarto perito en administración de empresas	47	Q. 160	7520	
Quinto perito en administración de empresas	26	Q. 180	4680	
Sexto perito en administración de empresas	19	Q. 200	3800	
Cuarto bachillerato en ciencias y letras	41	Q. 160	6560	
Quinto bachillerato en ciencias y letras	12	Q. 200	2400	<u>43,530</u>

Los ingresos totales por cuotas de colegiatura del Liceo Mixto Privado Camposeco, jornada matutina asciende a la cantidad cuarenta y tres mil quinientos treinta quetzales exactos.

Tabla 5 INGRESOS MENSUALES POR CUOTAS DE COLEGIATURAS
LICEO MIXTO PRIVADO “CAMPOSECO”
JORNADA VESPERTINA

Grado/carrera	Número de inscritos	Colegiatura mensual por alumno	Total de ingreso (representado en quetzales)	Ingreso Mensual (representado en quetzales)
Cuarto BIPC	37	Q. 160	5920	
Quinto BIPC	29	Q. 180	5220	
Sexto BIPC	16	Q. 200	3200	
Cuarto BIPE	9	Q. 160	1440	
Quinto BIPE	7	Q. 180	1260	
Sexto BIPE	8	Q. 200	1600	
Cuarto MEIBI	48	Q. 160	7680	
Quinto MEIBI	49	Q. 160	7840	
Sexto MEIBI	34	Q. 160	5440	<u>36,600</u>

Los ingresos totales por cuotas de colegiatura del Liceo Mixto Privado Camposeco, jornada vespertina asciende a la cantidad treinta y seis mil seiscientos quetzales exactos.

Tabla 6 INGRESOS PLAN FIN DE SEMANA

Grado/carrera	Número de inscritos	Colegiatura mensual por alumno	Total de ingreso (representado en quetzales)	Ingreso Mensual (representado en quetzales)
Primer Año básico	33	Q. 140	4620	
Segundo año básico	54	Q. 150	8100	
Bachillerato en ciencias y letras	62	Q. 160	9920	
Cuarto perito contador	22	Q. 150	3300	
Quinto perito contador	12	Q. 150	1800	
Sexto perito contador	10	Q. 150	1500	
Cuarto secretariado y oficinista	17	Q. 150	2250	
				<u>31,490</u>

Los ingresos totales por cuotas de colegiatura del Liceo Mixto Privado Camposeco, plan fin de semana asciende a la cantidad treinta y un mil cuatrocientos noventa quetzales exactos.

Tabla 7 OTROS INGRESOS

	Cuota mensual (representado en quetzales)	Total ingreso mensual (representado en quetzales)
Cuotas por computación	4,700	
Cuotas por mecanografía	3,560	<u>8,260</u>

El total de los ingresos provenientes de otras fuentes del Liceo Mixto Privado Camposeco asciende a la cantidad de ocho mil doscientos sesenta quetzales exactos.

Tabla 8 RESUMEN INGRESOS

INGRESOS POR JORNADA	MONTO DE INGRESOS (representado en quetzales)	TOTAL INGRESOS (representado en quetzales)
Ingresos Jornada Matutina	43,530	
Ingresos Jornada Vespertina	36,600	
Ingresos Fin de Semana	31,490	
Otros Ingresos	8,290	
TOTAL INGRESOS		<u>119,910</u>

El total de los ingresos de todas las jornadas, planes y otras fuentes del Liceo Mixto Privado Camposeco asciende a la cantidad de ciento diez y nueve mil novecientos diez quetzales exactos.

Tabla 9 EGRESOS MENSUALES
LICEO MIXTO PRIVADO "CAMPOSECO"

Actividad	Monto mensual (representado en quetzales)	Total de egresos mensual (representado en quetzales)
Salarios (docencia, instructores ,personal administrativo y de servicio)	58,400	
Prestaciones	9,734	
Gastos de operación	3,500	
IGSS	6232	
Papelería y útiles	1,200	<u>79,066</u>

Los egresos totales del Liceo Mixto Privado Camposeco en sus tres jornadas y planes de estudio asciende a la cantidad de setenta y nueve mil sesenta y seis quetzales exactos.

Tabla 10 BALANCE

INGRESOS	EGRESOS	SALDO
Q. 119,910.00	Q. 79,066.00	Q. 40, 844

El saldo total del Liceo Mixto Privado Camposeco asciende a la cantidad de cuarenta mil ochocientos cuarenta y cuatro quetzales exactos.

8.2.2. Administrativa

La implementación y ejecución de la propuesta requiere la contratación de una persona idónea capaz de cubrir el puesto, por lo tanto genera modificaciones en la estructura organizativa del centro educativo. Así mismo los procedimientos para la gestión del recurso humano serán delegados a ese departamento y los dejará de realizar el director y miembros del consejo directivo. Tales funciones son posibles de realizar y vienen a ayudar o contribuir al fortalecimiento y eficiencia de la administración general.

8.2.3. Técnica

El tema propuesto fue tomado como prioridad, porque se estudiaron varias áreas de la organización, a través de un diagnóstico específico en el área de recursos humano, se determinó la inexistencia de un departamento exclusivo así como la falta de un proceso formal de gestión del personal; se ha presentado problemas de ausentismo, rotación, insatisfacción por parte de clientes y colaboradores, no se realizan entrevistas para el proceso de selección, evaluaciones del desempeño ni medios adecuados de motivación, entre otros; por lo tanto, la implementación de un área exclusivo para la administración correcta de los colaboradores vendrá a enmarcar de forma eficiente y eficaz los procedimientos que la empresa realiza, se mejorará y garantizará a la compañía un éxito futuro. Así que, lejos de ser factible y viable la solución a la problemática planteada, es una necesidad para el Liceo Mixto Privado Camposeco, mejorar el recurso humano.

CAPÍTULO 9

Bibliografía

Chiavenato, I. (1993) *Administración de recursos humanos*. (1°. ed.). México: Editorial Mexicana.

Chiavenato, I. (2000) *Administración de recursos humanos*. (2°. ed.). México: Editorial Mexicana.

Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano*. (3°. ed.). México: Editorial Mexicana.

Gary Dessler . (2002) *Administración de Personal* (6° ed) Editora: Prentice – Hall Hispanoamericana

George B, Scot Sl, Arthur S. (1993) *Administración de recursos humanos*. (12° ed) México: Pearson Educación.

Simón Dolan, Randall S. Schuler y Ramón V (1999) . *La gestión de los recursos humanos* (3° ed) España: Editora: Mc Graw-Hill / Interamericana de España .

Stephen, R. et al (2009) *Administración: un empresario competitivo*. (2°. ed.). México: Pearson Educación.

William B. Werther Jr., Keith davis (2001) *Administración de personal y recursos humanos* (5°. ed) México.

CAPÍTULO 10

Anexos

1 Evaluación Integral

Nombre: Liceo Mixto Privado “Camposeco”

Slogan: Formando estudiantes con valores y principios.

Logotipo:



1.1 Antecedentes de la empresa

1.1.1 Historia.

En julio del año 2003 surgió la idea de crear un centro educativo privado diferente a los existentes en la región con el propósito de brindarle a la población estudiantil propuestas diferentes, alternativas de estudios y generar empleo para la sociedad. El 25 de agosto del año 2004 fue autorizado el funcionamiento del establecimiento con los servicios educativos de Pre Primaria, Primaria en Jornada matutina, Básico plan diario, Bachiller Industrial y Perito en Electricidad, Bachiller Industrial y Perito en Computación en Jornada Vespertina, Bachillerato en Ciencias y Letras y Básico por Madurez plan fin de semana.

En enero del 2005 se inauguran las clases y se empezó a atender 15 estudiantes; 8 de computación y 7 de electricidad. En el transcurso del tiempo se han solicitado y autorizado nuevos servicios como perito en administración de empresas, bachillerato en ciencias y letras,

magisterio de educación primaria, ambos en plan diario jornada matutina; además magisterio de educación infantil bilingüe intercultural en jornada vespertina, perito contador, secretariado y oficinista en plan fin de semana.

En la actualidad se atienden a más de 600 estudiantes en los diferentes niveles, carreras y jornadas de estudio:

Plan Diario Jornada Matutina

- Ciclo de educación básica
- Bachillerato en ciencias y letras con orientación en educación
- Bachillerato en ciencias y letras
- Perito en administración de empresas
- Magisterio de educación infantil bilingüe intercultural

Plan Diario Jornada vespertina

- Bachiller industrial y perito en computación
- Bachiller industrial y perito en electricidad
- Magisterio de educación infantil bilingüe intercultural

Plan fin de Semana

- Bachillerato en ciencias y letras
- Perito contador
- Secretariado y oficinista
- Ciclo de educación básica

1.2 Descripción de la empresa

1.2.1 Naturaleza

Establecimiento de carácter privado oferente de servicios educativos en el municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango.

1.2.2 Filosofía

Está basado en la formación de estudiantes líderes con valores y principios

1.2.3 Objetivos

Procurar el mejoramiento social y académico de jóvenes y señoritas estudiantes

Formar estudiantes líderes

Inculcar valores y principios en alumnos

Proporcionar una educación de calidad

1.2.4 Misión

Contribuir al desarrollo académico educativo de jóvenes y señoritas de la región Huista y nuestra patria Guatemala, donde se cultiva el intelecto, el liderazgo y la formación de estudiantes con valores y principios, con preparación y capacidad para continuar estudios inmediatos superiores; así como para integrarse profesionalmente al gremio laboral, empresarial e industrial.

1.2.5 Visión

Empresa prestadora de servicios educativos de calidad, líder de la región, administrando sistemas de educación y enseñanza que ayude al estudiante al conocimiento de la verdad y la tecnología, logrando así sabiduría que es indispensable en su vida profesional.

Existe misión, visión y objetivos en esta empresa, los cuales son alcanzables y realistas, pero una parte de empleados no la conocen, mucho menos los clientes. Por lo tanto se recomienda exhibirlo en un lugar visible para el público.

1.2.6 Ubicación

El colegio se encuentra ubicado en el Cantón Llano, zona 5 de Jacaltenango sobre la calle central rumbo al centro de salud.

1.2.7 Tamaño

Según la cámara de comercio de Guatemala es una mediana empresa tomando como base fundamental el número de colaboradores y capital invertido.

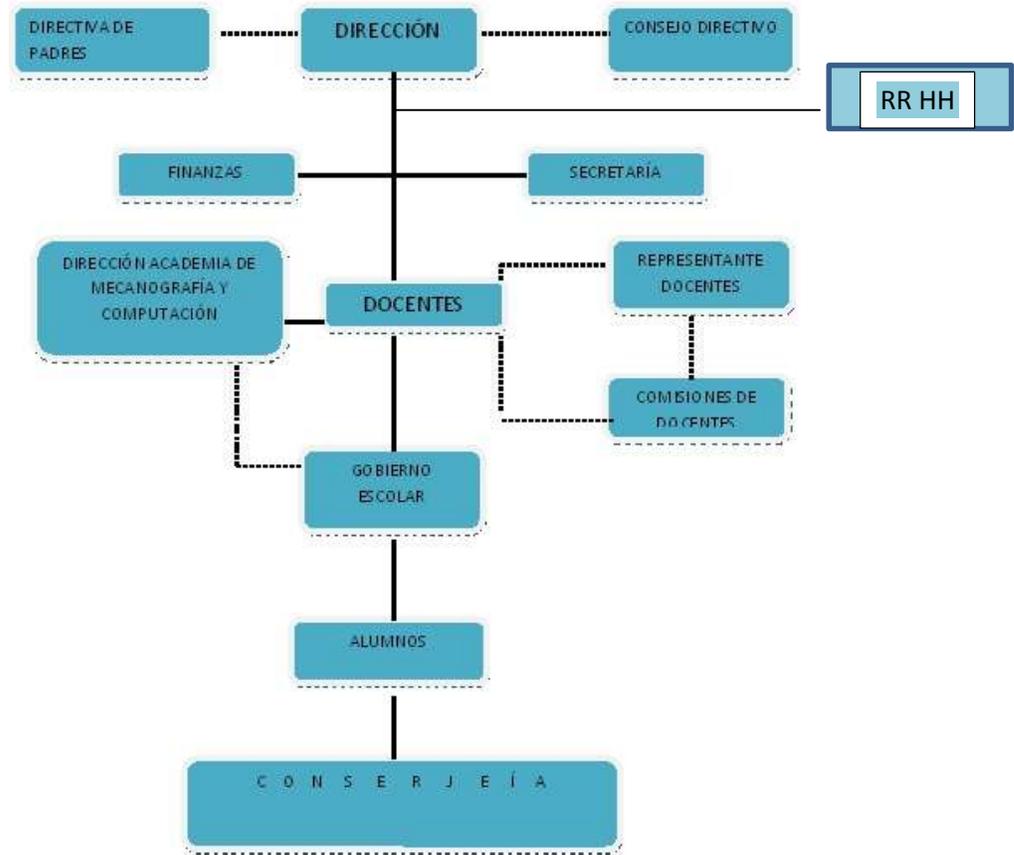
1.3 Aspectos legales

Resolución No. 024-2004 de autorización y funcionamiento por parte del Ministerio de Educación y legalizado ante la Supertintendencia de Administración Tributaria.

1.4 Actividad económica principal

Servicios educativos privados; rubro, cuota o pago por el servicio fijado por el Ministerio de Educación (MINEDUC).

1.5 Estructura y diseño organizacional



Fuente: Datos del Colegio

1.5.1 Número de trabajadores

Actualmente el Liceo Camposeco cuenta con una fuerza laboral de 31 colaboradores distribuidos en 1director, 2 secretaría, 1 finanzas, 2 conserjería, 1 guardián y 24 docentes.

1.5.2 Equipo utilizado

Cómputo y sus sistemas, equipo de proyección y amplificación

1.5.3 Distribución física

La infraestructura del colegio está dividida de la siguiente manera

Edificio de dos niveles

Doce salones de clases

Dos ambientes para laboratorios y talleres

Dos baños para damas y dos para caballeros

Modulo administrativo independiente con oficinas de dirección, finanzas, secretaría, orientación y sala de juntas con baños para damas y caballeros.

1.6 Área específica administración de recursos humanos.

1.6.1 Tipo de planificación

No existe una planificación específica sobre el recurso humano

1.6.2 Políticas:

El establecimiento cuenta con políticas pero son muy ajenas a ésta área, simplemente se aferran a lo que la ley y MINEDUC establecen.

1.6.3 Procedimientos

El director e integrantes del consejo directivo realizan el análisis de expedientes, convocatoria, entrevista y contratación asimismo una inducción a menor escala.

1.6.4 Normas y reglamentos internos

Existen normas y reglamentos de trabajo en el colegio en el que enfocan aspectos como llegadas tarde, peleas o riñas con compañeros de trabajo, presentarse a su labor en estado de ebriedad, ausencias sin permiso o justificación, falta de honradez, horarios de trabajo, otros (código de trabajo).

1.6.5 Control interno

Al personal administrativo se le lleva un control de entradas y salidas a través de los conserjes y personal de finanzas. Asimismo deben firmar un libro de conocimiento general a su entrada y salida.

1.6.6 Proceso de nóminas y planilla

El sistema de pago al personal es por medio de emisión de cheques quedando constancia de lo mismo por medio de la firma en la planilla.

1.6.7 Proceso de contratación de personal

En primer lugar se realiza el análisis del expediente, luego una convocatoria

Se selecciona los expedientes que cuenten con el perfil del puesto.

Y por último una entrevista

1.6.8 Proceso de inducción y capacitación

No existe un proceso de inducción formal, mucho menos capacitaciones constantes

1.6.9 Política de remuneración

Esto se lleva a cabo a través del pago de las siguientes prestaciones de ley:

IGSS

Vacaciones

Bono 14

Aguinaldo

1.6.10 Manuales de aplicación general

No existen manuales.

1.6.11 Descripción clara de puestos

A cada colaborador se le asigna el puesto según sus capacidades y especializaciones con que cuenta.

1.6.12 Contratos de trabajo

En el establecimiento existen contratos; sin embargo, no tienen respaldo de ningún abogado ni del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

1.6.13 Hay claridad en roles y funciones.

No hay claridad en cuanto a roles y papeles del personal debido a que muchos realizan tareas que le corresponden o es obligación de otras áreas.

2 Análisis FODA

Cuadro 1. Diagnostico situacional

Fortalezas	Oportunidades
Se cuenta con instalaciones propias, modernas y adecuadas.	Gestión de recursos humanos
Autorizado por el MINEDUC y registrado en la SAT.	Ampliación de servicios
Variedad de jornadas, modalidades de estudio y carreras .	Capacitaciones externas
Personal calificado.	Nuevas políticas educativas
Buena ubicación .	Nuevas políticas gubernamentales
Predisposición del personal a la capacitación y actualización.	Crecimiento
Centro de computación y equipado suficiente.	
Cancha y áreas de recreación amplios para prácticas de deporte y Educación Física.	
Estudiantes inscritos.	
Escritorios unipersonales suficientes y en buen estado.	

Cátedras para cada aula.	
Pizarrones en buen estado para cada aula.	
Textos y guías de trabajo propios del centro.	
Debilidades	Amenazas
No se lleva un proceso formal de administración de recursos humanos.	Deserción de estudiantes.
Rotación de personal	Insatisfacción de clientes internos y externos.
Ausentismo	Que la competencia ofrezca los mismos servicios
No se cuenta con biblioteca.	Cambios bruscos en políticas estatales
Desactualización del personal.	
Tradicionalismo pedagógico	

Fuente: Elaboración Propia

2.1 Matriz DAFO

Cuadro 2. Estrategias DAFO

Factores Internos	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Se cuenta con instalaciones propias, modernas y adecuadas.</p> <p>Autorizado por el MINEDUC y registrado en la SAT.</p> <p>Variedad de jornadas, modalidades de estudio y carreras .</p> <p>Personal calificado.</p> <p>Buena ubicación .</p> <p>Predisposición del personal a la capacitación y actualización.</p> <p>Centro de computación y equipado suficiente.</p> <p>Cancha y áreas de recreación amplios para prácticas de deporte y Educación Física.</p> <p>Estudiantes inscritos.</p> <p>Escritorios unipersonales suficientes y en buen estado.</p> <p>Cátedras para cada aula.</p>	<p>No se lleva un proceso formal de administración de recursos humanos.</p> <p>Rotación de personal</p> <p>Ausentismo</p> <p>No se cuenta con biblioteca.</p> <p>Desactualización del personal.</p> <p>Tradicionalismo pedagógico</p>
Factores Externos		

	<p>Pizarrones en buen estado para cada aula.</p> <p>Textos y guías de trabajo propios del centro.</p>	
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Gestión de recursos humanos</p> <p>Ampliación de servicios</p> <p>Capacitaciones externas</p> <p>Nuevas políticas educativas</p> <p>Nuevas políticas gubernamentales</p> <p>Crecimiento</p>	<p>ESTRATEGIA MAXI – MAXI</p> <p>Capacitaciones constantes para generar lealtad de parte del cliente y atracción para posibles estudiantes, a la vez el mejoramiento de las habilidades y capacidades del personal.</p>	<p>ESTRATEGIA MINI – MAXI</p> <p>Administración eficiente de personal, para contratar al personal idóneo, capacitado, especializado y actualizado.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>Deserción de estudiantes.</p> <p>Insatisfacción de clientes internos y externos.</p> <p>Que la competencia ofrezca los mismos servicios</p> <p>Cambios bruscos en políticas estatales</p>	<p>ESTRATEGIA MAXI – MINI</p> <p>Generar programas que garanticen la armonía y la satisfacción de los clientes.</p> <p>Actualización de procedimientos y equipo para el trabajo</p>	<p>ESTRATEGIA MINI – MINI</p> <p>Ofrecimiento de nuevos servicios que enmarquen la diferencia en marcas, siempre y cuando sean las necesidades y exigencias de clientes.</p>

Fuente: Elaboración Propia

3 Instrumentos aplicados

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEMINARIO DE ADMINISTRACIÓN



**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DIRECTOR DEL COLEGIO LICEO MIXTO PRIVADO
“CAMPOSECO”**

Instrucciones:

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información de acuerdo a la situación actual del Liceo Mixto Privado Camposeco. Por lo que se le suplica contestar cada uno de los siguientes ítems de la forma más honesta posible porque la información que proporcione será tratada de forma anónima y confidencial.

¿Sabe qué es el recurso humano?

SI NO

¿El establecimiento cuenta con un departamento de recursos humanos?

SI NO

¿Considera que el establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en el servicio del Liceo Camposeco?

SI NO

¿Usted pasó un proceso de reclutamiento, selección, evaluación, contratación, inducción y capacitación al ingresar a esta institución?

SI NO

¿Conoce usted los pasos para una ejecución correcta de administración de recursos humanos?

SI NO

¿Cuál de los siguientes elementos utiliza para la gestión de su recurso humano?

- Planeación de RR HH
- Reclutamiento
- Selección
- Inducción
- Capacitación
- Compensaciones
- Evaluación del desempeño
- Desarrollo de carreras

¿Han faltado en más de una ocasión el personal a su trabajo?

- SI
- NO

Si la respuesta anterior fue sí ¿con qué frecuencia?

- No muy frecuente
- regular
- frecuentemente
- muy frecuente

¿Se ha retirado ya sea voluntaria o involuntariamente el personal de la empresa abandonando sus labores?

- No
- casi siempre
- siempre

¿Ha recibido quejas de parte de los clientes en cuanto a inconformidad del servicio?

- SI
- NO

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEMINARIO DE ADMINISTRACIÓN



CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL COLEGIO LICEO MIXTO PRIVADO
“CAMPOSECO”

Instrucciones:

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información de acuerdo a la situación actual del Liceo Mixto Privado Camposeco. Por lo que se le suplica contestar cada uno de los siguientes ítems de la forma más honesta posible. La información que proporcione será tratada de forma anónima y confidencial.

¿Sabe qué es el recurso humano?

- SI NO

¿El establecimiento cuenta con un departamento de recursos humanos?

- SI NO

¿Considera que el establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en el servicio del Liceo Camposeco?

- SI NO

¿Usted pasó un proceso de reclutamiento, selección, evaluación, contratación, inducción y capacitación al ingresar a esta institución?

- SI NO

¿Cuál de los siguientes aspectos tiene conciencia que se realizan en Liceo Camposeco?

- Planeación de RR HH

- Reclutamiento
- Selección
- Inducción
- Capacitación
- Compensaciones
- Evaluación del desempeño
- Desarrollo de carreras

¿Se le realizó alguna entrevista previa a su contratación?

- SI NO

¿Se le aplicó alguna prueba, evaluación o test antes de ser contratado?

- SI NO

¿Se ha ausentado en ocasiones a su trabajo fuera de lo que la ley le autoriza?

- SI NO

¿Ha pensado en alguna ocasión terminar su relación laboral con el colegio?

- SI NO porque _____

¿Ha escuchado a los clientes comentar sobre un mal servicio que el Liceo les brinda?

- SI NO

UNIVERSIDAD PANAMERICANA



**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEMINARIO DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DEL COLEGIO LICEO MIXTO PRIVADO
“CAMPOSECO”**

Instrucciones:

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información de acuerdo a la situación actual del Liceo Mixto Privado Camposeco. Por lo que se le suplica contestar cada uno de los siguientes ítems de la forma más honesta posible porque la información que proporcione será tratada de forma anónima y confidencial.

¿Sabe qué es el recurso humano?

SI NO

¿El establecimiento cuenta con un departamento de recursos humanos?

SI NO

¿Considera que el establecimiento de un departamento de recursos humanos incide en el servicio del Liceo Camposeco?

SI NO

Según su criterio ¿cómo considera al personal del Liceo Camposeco?

No calificado Medio calificado Calificado Altamente calificado

¿Ha faltado en más de una ocasión el personal a sus labores?

SI NO

¿En el colegio, han cambiado constantemente al personal?

- No constante Regular Constate Demasiado constante

¿Cuál es su criterio en cuanto a la calidad del servicio del colegio?

- Mal servicio Regular Buen servicio Excelente servicio

¿El establecimiento ha cumplido con sus expectativas y exigencias?

- SI NO

¿Recomendaría al Liceo Camposeco para seguir preparándose académicamente?

- No Tal vez Si

4 Ejecución de la propuesta

Nombre o título de la propuesta

Guía para le gestión de recursos humanos en el colegio Liceo Mixto Privado Camposeco del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango

Contenido

Presentación

Requerimientos y responsabilidades del puesto

Especificaciones del puesto

Objetivos

Desarrollo de la propuesta

Planeación del recurso humano

Reclutamiento

Selección

Inducción

Capacitación

Evaluación del desempeño

Compensación y prestaciones

Desarrollo de carrera

Plan de ejecución de la propuesta

Presentación

Las personas son vitales para la operación eficaz de una empresa, es su activo más importante. Por ello deben ser integradas de una manera decisiva porque serán capaces de determinar el éxito o fracaso de la empresa.

Para poder subsanar cada una de las debilidades y carencias en la administración del recurso humano del colegio Liceo Mixto Privado Camposeco, se proponen las siguientes alternativas de solución, basadas en el mismo proceso:

Implementación de un área de gestión de los recursos humanos formal que se encargue de la administración del personal. Además se debe de tomar en cuenta que el encargado o gerente del mismo debe tener un perfil que vaya de acuerdo al puesto como el siguiente:

Puesto: "Coordinador de recursos humanos"

Requerimientos y responsabilidades del puesto

Nivel académico: Requiere de estudios profesionales técnicos o pensum cerrado en Administración de Recursos Humanos, Administración de Empresas.

Otros conocimientos: Es deseable que el ocupante del puesto haya tomado cursos de actualización, , computación (uso de paquetes de software).

Responsabilidad por dirección: Ejerce supervisión directa sobre el personal de su departamento y funciones de coordinación, servicio y asesoría a todas las áreas de la empresa.

Responsabilidad financiera: Administra sus programas de trabajo conforme al presupuesto autorizado.

Responsabilidad por información confidencial: Es alta, dada la naturaleza del puesto, debido a que tiene acceso a los expedientes de todo el personal, nominas confidenciales, acuerdos delicados, etc.

Responsabilidad por equipo: Responsable por la apropiada utilización de todo el equipo asignado a su área, tal como: computadoras e impresoras, equipo audiovisual, de oficina, equipo fotográfico, etc.

Responsabilidad por materiales: Por la custodia de uniformes de trabajo, accesorios para la seguridad del empleado, medicamentos y material de enfermería, solicitudes de empleo y papelería varia.

Relaciones internas: Mantiene contactos continuos con personal de todos los niveles de la organización, para conocer mejor la operación de la empresa y las inquietudes de los empleados.

Relaciones externas: Mantiene contactos frecuentes con asesores externos, ejecutivos de otras compañías, agrupaciones patronales, cámaras industriales, compañías de seguros, autoridades gubernamentales, instituciones educativas y organismos como son IGSS, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, etc. En algunas ocasiones atiende las relaciones públicas de la empresa.

Condiciones de trabajo: Normales en cuanto a horario, excepto viajes ocasionales a otros lugares y reuniones de trabajo frecuentes fuera de horas hábiles.

Especificaciones del puesto

Su responsabilidad es planear, desarrollar y aplicar políticas, procedimientos y programas de reclutamiento, selección, contratación, administración de sueldos y salarios, de prestaciones y servicios a los empleados, capacitación y adiestramiento, desarrollo personal y organizacional,

seguridad e higiene, servicios médicos, servicios administrativos, relaciones laborales, comunicación, etc. El propósito es atraer, retener y motivar al personal que reúna los perfiles de cada puesto; generar y mantener un alto nivel de armonía, bienestar y productividad de los empleados y que se un medio para asegurar el éxito de la organización. Reporta al Gerente General o Director técnico administrativo.

El departamento de recursos humanos deberá contar con las siguientes funciones, será responsabilidad del coordinador del mismo.

1. Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
2. Describir las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
3. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
4. Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
5. Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
6. Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
7. Llevar el control de beneficios de los empleados.
8. Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorandums o contactos personales.
9. Supervisar la administración de los programas de prueba.

10. Desarrollar un marco personal basado en competencias

11. Motivación

El departamento donde se llevará a cabo la gestión del recurso humano tendrá la siguiente composición o proceso:

Planeación del personal: incluye diseño, descripción y análisis de puestos.

Reclutamiento: utilizar herramientas y medios para atraer candidatos aspirantes a un cargo.

Selección: aplicación de pruebas, análisis, entrevistas y otros aspectos que garanticen la buena decisión de contratación.

Inducción: acompañar al nuevo personal a que conozca la empresa como su misión, visión objetivos, filosofía valores, como su infraestructura y áreas laborales.

Capacitación: identificar la necesidad de capacitación, debe ser periódica y constante.

Evaluación del desempeño: medir el desempeño actual con el pasado para determinar la eficiencia y eficacia.

Compensaciones y retribuciones: realizar las remuneraciones necesarias para mantener la armonía y motivación de los colaboradores sea ésta económica o no económica.

Desarrollo de carreras: ofrecer al personal oportunidad de desarrollo personal, crecimiento y ascenso.

El presente documento plantea una forma efectiva de realización del proceso de administración de recursos humanos detallando cada uno de los elementos, formas y medios para poder ejecutarlos.

Tales elementos integran la planeación del personal, reclutamiento, selección, inducción, capacitación, compensaciones y prestaciones, evaluación del desempeño y desarrollo de carreras, mismos que contribuirán al colegio Liceo Camposeco a eliminar insatisfacción laboral, ausentismo, rotación; causando como efecto un mejor ambiente y clima organizacional, seguridad, calidad de vida laboral, motivación, productividad, atracción y retención de personas competentes y hábiles.

Objetivos

General

Manejar correctamente los recursos humanos del colegio Liceo Mixto Privado “Camposeco” como el recurso más valioso de toda organización porque determina el éxito o fracaso de la empresa.

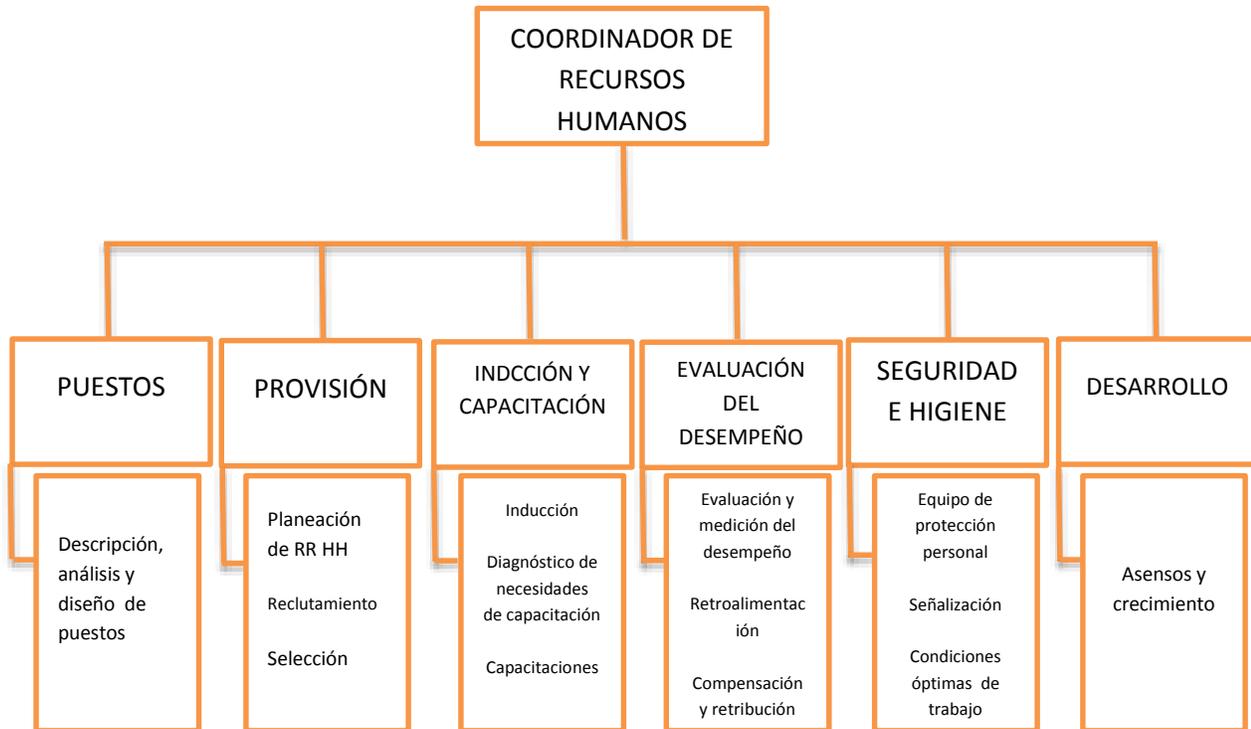
Específicos

Identificar y contratar empleados competentes e idóneos

Proporcionar a los colaboradores conocimientos y destrezas actualizados

Garantizar que la organización retenga al personal competente

Estructura de las funciones de la administración de recursos humanos.



Fuente: Elaboración propia

Desarrollo

Para la realización de la propuesta es necesario llevar y cumplir a cabalidad cada una de las etapas de la gestión del personal; por ello, a continuación se detallan cada pasos del proceso, las herramientas y medios de como ejecutarlo atravez de una Guía de Procedimientos de Administración de Recursos Humanos

Planeación de recursos humanos

La planeación de recursos humanos es el proceso mediante el cual los gerentes se aseguran de contar con el número correcto de personas adecuadas, en los lugares adecuados y en los momentos oportunos. Es por ello que el encargado de ésta área del Liceo Mixto Privado Camposeco, debe iniciar con un inventario del personal con los detalles del nivel de productividad, capacitaciones, habilidades y destrezas especiales, etc.

También debe realizar un análisis de puestos, seguidamente la descripción y las especificaciones de la vacante:

Formato de análisis, descripción y especificaciones del puesto
GENERALIDADES
Nombre del puesto
Nivel del puesto
Jornada y horarios de trabajo
Jefe inmediato

REQUERIMIENTOS Y PERFIL

Escolaridad mínima

Software (Word, esxel, power point, etc.) si fuese necesario

Idiomas

Experiencia (si fuese necesario)

Habilidades

Sexo (si fuese necesario)

Edad (si fuese necesario)

Estado civil (si fuese necesario)

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Debe escribir en este apartado las actividades principales, los objetivos y las funciones del área de trabajo, como su metodología, procesos, aquí debe detallarse lo que idealmente debe hacer el ocupante del puesto.

Todo lo anterior se va a ejecutar siempre y cuando surja la necesidad de personal o exista un puesto no atendido o desocupado en el Liceo Camposeco.

OBSERVACIONES:

Reclutamiento

En la planeación de recursos humanos se pronostica la necesidad de personal que el colegio presenta, seguidamente se realizan a varios procedimientos con el fin de atraer un número suficiente de candidatos idóneos para el puesto disponible, puede hacerse de forma interna o externa de las formas siguientes:

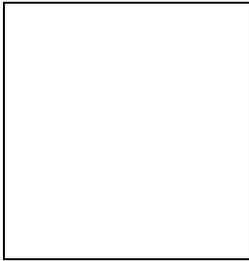
Se determina la necesidad de Recursos Humanos .

Realizar publicidad, por medio de la elaboración un spot o anuncios publicitarios

Divulgación de la o las plazas vacantes utilizando diferentes medios de comunicación; para la publicación interna utilizar carteleras de aviso, circulares o notificaciones personales y la externa realizarla a través de afiches o volantes colocados o distribuidos estratégicamente como en las universidades, lugares de aglomeración de personas y en las instalaciones del plantel educativo, internet (redes sociales o pagina web del colegio), sin embargo se considera mas eficiente un anuncio atravez de estaciones de radio y cable local, debido a que abarca a diferentes públicos; esto debe de hacerse pautando la información en horarios específicos.

Recepción de curriculum vitae de los aspirantes

Llenar solicitud de empleo



SOLICITUD DE EMPLEO

Fecha: _____

Nombre completo: _____

Dirección: _____ Teléfonos: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____ Nacionalidad: _____

Cédula No.: _____ Seguro social: _____ Licencia: _____

Edad: _____ ¿Conoce a alguien de nuestra empresa? Sí ___ No ___

Estado civil _____ No. de hijos _____ No. de dependientes _____

Nombre completo de las personas que dependen de usted:

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Estudios:

Nombre de la Institución	Desde	Hasta	Certificado o título
Primaria			
Secundaria			
Universidad			
Postgrado			

Maestría			
Cursos			
Otros			

¿Habla usted inglés? Excelente ___% Bueno ___ % Regular ___ %

¿Lo escribe? Excelente ___ % Bueno ___ % Regular ___%

¿Otro idioma? _____

Especifique sus conocimientos de leng. de programación/ conocimiento de Sistema Operativo y/o Manejo de Herramientas:

Nombre completo de su padre: _____

Profesión: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Nombre completo de su madre: _____

Profesión: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Personas que deben ser notificada en caso de emergencia:

Nombre	Parentesco	Dirección	Teléfono

Empleos Anteriores

Favor anotar primero el más reciente

Empresa: _____	Teléfono: _____	
Dirección: _____	Cargo: _____	
Salario inicial \$ _____	Salario final \$ _____	Trabajó desde: _____
Hasta: _____	Nombre del jefe inmediato: _____	
Describe sus funciones: _____ _____		
Motivo de salida: _____		

Empresa: _____	Teléfono: _____	
Dirección: _____	Cargo: _____	
Salario inicial Q _____	Salario final Q _____	Trabajó desde: _____
Hasta: _____	Nombre del jefe inmediato: _____	
Describe sus funciones: _____ _____		
Motivo de salida: _____		

Empresa: _____	Teléfono: _____	
Dirección: _____	Cargo: _____	
Salario inicial Q _____	Salario final Q _____	Trabajó desde: _____
Hasta: _____	Nombre del jefe inmediato: _____	
Describa sus funciones: _____		

Motivo de salida: _____		

¿Está dispuesto a someterse a un exámenes y pruebas? **Sí** _____ **No** _____

Hago constar que los datos arriba detallados, son ciertos y pueden ser confirmados.

Empleo solicitado: _____ Salario deseado Q _____

Nota:

Adjuntar: foto, cartas de recomendaciones, certificado médico, copia de cédula y seguro social.

Firma: _____ **Fecha:** _____

Selección

Luego que se obtenga un número suficiente de candidatos, coordinador de recursos humanos en coordinación del director técnico administrativo procederán a elegir a la persona idónea que pueda cubrir la vacante. Esto debe realizarse tomando en consideración los siguientes pasos:

Analizar los diferentes curriculum vitae y solicitudes de empleo utilizando como filtro el perfil del puesto; para la verificación de datos de los aspirantes.

Llamar o convocar a los aspirantes a entrevista con fechas estipuladas, previamente seleccionados.

Los seleccionados pasan a la entrevista por competencias; puede utilizar el siguiente modelo de entrevista.

Guía estructurada para realizar la entrevista inicial

Nombre _____ Puesto solicitado _____

Actividades en el tiempo libre

1. ¿Qué hace en sus horas libres?

2. ¿Participa de alguna actividad deportiva, cultural, comunitaria o social?

3. ¿Cuáles son sus aficiones principales o gustos?

Estructura Familiar y sus características económicas

1. Nombres, edades y ocupaciones de los padres, esposa (o) e hijos

2. ¿Cuántas personas viven con el aspirante ó con quiénes vive?

3. Participa económicamente en el mantenimiento del hogar.

Interés en el trabajo

1. ¿Qué piensa que implica el puesto?

2. Por qué está usted calificado para el puesto?

3. Cuáles son sus requerimientos de salario?

4. ¿Qué información tiene acerca del Colegio?

5. ¿Por qué quiere trabajar con nosotros?

Situación de trabajo actual

1. ¿Está empleado actualmente? SÍ___ NO___. Si la respuesta es NO,
¿Cuánto tiempo ha estado desempleado?

2. ¿Por qué está desempleado?

3. Si está trabajando, ¿por qué solicita esta posición?

4. ¿Cuándo puede empezar a trabajar en la institución?

Antecedentes laborales

1. ¿Nombre las dos últimas empresas en donde ha trabajado?

2. ¿Qué puestos ocupó?

3. ¿Qué actividades le gustaban de ese puesto, y que le gustaba menos?

4. ¿Tiempo que laboró en dichas empresas?

5. ¿Sueldos que percibía?

6. ¿Motivos de su retiro?

7. ¿Nombre de los jefes inmediatos?

Antecedentes Académicos

1. ¿Qué escolaridad o capacitación tiene que le podría ayudar en la posición que ha solicitado?

2. ¿Comente sobre sus estudios?

3. ¿Domina algún idioma adicional, lo habla, lee y escribe?

4. ¿Qué aspiraciones tiene en cuanto a estudios profesionales?

Auto evaluación

1. ¿Cuáles cree que sean sus fortalezas?

2. ¿Cuáles cree que sean sus debilidades?

3. ¿Cómo es en su vida profesional?

¿Cómo evalúa la relación que tiene con otras personas?

¿Cómo se describe a sí mismo?

Nota: Dudas por aclarar

Nota: antes de dar por terminada la entrevista, el entrevistador debe proporcionar información básica sobre la organización y la vacante del puesto, el sitio de trabajo, las horas a laborar, el salario, tipo de prestaciones y otros datos que podrían afectar el interés del aspirante al puesto.

Impresiones del entrevistador

Información únicamente para el entrevistador

Clasifique cada característica de uno a cuatro, con el 1 como la clasificación más alta y con 4 como la más baja.

<u>Características personales</u>	1	2	3	4	Comentarios
<ul style="list-style-type: none">• Apariencia personal• Actitud• Conversación• Cooperación durante la entrevista					
<u>Características relacionada con el puesto.</u>					
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia para el Puesto.• Conocimiento del Puesto.• Relaciones interpersonales .					

Calificación global para el puesto

1 Superior 2 Arriba del promedio 3 Promedio 4 No Satisfactorio

Comentarios u observaciones:

Entrevistador: _____ Fecha: _____

Evaluación de conocimientos del área, materia o curso que solicita el aspirante; para determinar el nivel de conocimiento de su asignatura o especialización

Evaluación en la prueba de ejecución. Debe solicitarse al candidato a impartir una clase, en donde tenga que llevar a cabo los distintos pasos de la planificación didáctica

Pasos para impartir las clases

<p>1. Motivación</p> <p>Este es el primer paso y juega un papel determinante para los subsecuentes, aquí se trata de que se tenga la capacidad de despertar “la necesidad de aprender el tema de sesión a tus estudiantes”, para lo cual se debe de valer de todos los estímulos necesarios para conseguir el objetivo, recuerda que la motivación es un “impulso interno” que hace que se genere una</p>	<p>2. Presentación.</p> <p>En este paso ya se realiza el proceso “enseñanza-aprendizaje”, que en sencillas palabras no son mas que las actividades que van a realizar tanto el que enseña como el que aprende, para alcanzar el objetivo propuesto para la sesión. Es importante tener en cuenta que el binomio profesor-alumno debe funcionar como tal, porque el éxito de la sesión depende de los dos. Aquí es</p>
--	---

<p>necesidad; tu habilidad estratégica entonces para éste paso consistirá en, como lograr a través de los estímulos antes mencionados despertar ese impulso interno.</p> <p>Un ejemplo válido sería el recurso que usaba un profesor de Física para motivar a sus alumnos a aprender la Ley de la gravitación universal, y que consiste en lo siguiente:</p> <p>Antes de iniciar la sesión se paraba al centro del salón sin decir nada, y justo cuando todos los estudiantes lo estaban observando dejaba caer al suelo la lista, los libros etc. de tal manera que lograba el impacto con los alumnos de preguntarse “pues que demonios le pasa al profesor”, y cuando esto sucedía el profesor empezaba con el siguiente paso.</p>	<p>importante el uso de técnicas y recursos didácticos acordes con el tema a tratar.</p>
<p>3. Aplicación</p> <p>Para éste paso es sumamente necesario que se tengan de antemano bien planeados y programados los ejemplos concretos, de donde tiene aplicación el tema tratado, y que los estudiantes lo</p>	<p>4. Evaluación.</p> <p>Este paso nos da la oportunidad de comprobar si nuestros objetivos se cumplieron, y nos sirve de retroalimentación para la siguiente sesión. El ejemplo de aquél profesor de</p>

<p>vean reflejado en sus vidas cotidianas, porque para que el conocimiento sea “significativo”, necesariamente tiene que ser práctico, útil y probado, de otra forma no pasará de ser flor de un día.</p>	<p>matemáticas es muy ilustrativo para éste caso: sucede que diez minutos antes de cerrar la sesión les decía a todos los alumnos, “saquen una hoja y póngale su nombre” y a continuación escribía dos problemas sencillos y prácticos relacionados con el tema para que los alumnos los resolvieran en ese breve espacio de tiempo (calculado cuidadosamente para que todos los alumnos pudieran resolverlos, si se había producido el aprendizaje), al término el cual el profesor recogía las hojas con las respuesta y que darían origen al principio de la nueva sesión con la entrega de las mismas debidamente calificadas por el profesor; iniciándose de ésta manera un nuevo ciclo de los cuatro pasos.</p> <p>Sin embargo puede utilizar cualquier método de evaluación sugerido por el Ministerio de Educación.</p>
--	--

Evaluación psicológica: evaluar habilidad general, aptitudes básicas verbal, numérica, abstracta; toma de decisiones, personalidad, ficha psicosocial e inteligencia emocional; adquiriendo test elaborados para facilitar proceso

Evaluación médica, para descartar cualquier riesgo por enfermedad.

Elaboración de informe

Discusión de resultados y tomar la decisión de quién puede ser la persona idónea para el puesto.

Entrevista de confirmación y contratación del candidato seleccionado. (debe contar el establecimiento con un contrato formal de trabajo)

Inducción

Una vez tomada la decisión de contratar, se procederá a guiar y orientar el comportamiento de los nuevos integrantes, en función con los valores y objetivos organizacionales; esto podrá realizarse en dos etapas de la siguiente manera:

Primera Etapa

Palabras de bienvenida.

Presentación del Director del establecimiento.

Historia de la organización.

Conocer la filosofía, misión, visión, objetivos y valores.

Recorrido por las instalaciones de la institución.

Presentación con el personal que labora en los diferentes departamentos.

Inducción a la organización, por medio de un manual que contenga carta de bienvenida, reseña histórica del colegio, el organigrama, los servicios que presta, regulaciones o políticas, valores que fortalecen a la institución, educación tributaria. (Es necesario elaborar el Manual de Inducción) o en su defecto la planeación estratégica.

MANUAL DE INDUCCIÓN

Presentación

Se ha diseñado el presente manual con el propósito de facilitarle información sobre el Colegio Liceo Mixto Privado “Camposeco”, su historia, misión, visión, objetivos, valores y filosofía.

Se le comenta en este apartado lo más importante del Liceo Camposeco, porque usted forma parte activa del centro educativo.

Todas las personas vinculadas a nuestra casa de estudios, son seleccionadas buscando condiciones especiales, que los hagan ser colaboradores Liceistas, con gran capacidad de servir, porque nuestros clientes exigen lo mejor y prefieren personas atentas y serviciales como usted.

Introducción

Liceo Mixto Privado “Camposeco” es un centro educativo privado, con la finalidad de formar estudiantes con valores y principios en el municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango

Bienvenida

A partir de este momento es nuestro (a) compañero (a) de labores, sus cualidades y aptitudes han permitido su ingreso a éste colegio, su aporte es muy importante en la marcha del centro educativo.

le felicitamos; nos complace tenerle con nosotros y esperamos que una vez termines el programa de INDUCCION, entre a formar parte activa de este grupo humano que está trabajando para mejorar su propio nivel y desde luego, el del colegio y la sociedad.

Nuestros colaboradores y clientes son lo mas importante para este centro educativo. Al permanecer a esta gran familia que conformamos, creemos que trabajará con alegría y entuciasmo en las labores que se le han encomentado y así haremos del Liceo Camposeco una en colegio cada día mejor

Nuestra Historia.

En julio del año 2003 surgió la idea de crear un centro educativo privado diferente a los existentes en la región con el propósito de brindarle a la población estudiantil propuestas diferentes, alternativas de estudios y generar empleo para la sociedad. El 25 de agosto del año 2004 fue autorizado el funcionamiento del establecimiento con los servicios educativos de Pre Primaria, Primaria en Jornada matutina, Básico plan diario, Bachiller Industrial y Perito en Electricidad, Bachiller Industrial y Perito en Computación en Jornada Vespertina, Bachillerato en Ciencias y Letras y Básico por Madurez plan fin de semana.

En enero del 2005 se inauguran las clases y se empezó a atender 15 estudiantes; 8 de computación y 7 de electricidad. En el transcurso del tiempo se han solicitado y autorizado nuevos servicios como perito en administración de empresas, bachillerato en ciencias y letras, magisterio de educación primaria, ambos en plan diario jornada matutina; además magisterio de educación infantil bilingüe intercultural en jornada matutina y vespertina, perito contador, secretariado y oficinista en plan fin de semana.

En la actualidad se atienden a más de 600 estudiantes en los diferentes niveles, carreras y jornadas de estudio.

Nuestra Filosofía

Está basado en la formación de estudiantes líderes con valores y principios

Nuestros Objetivos

Procurar el mejoramiento social y académico de jóvenes y señoritas estudiantes

Formar estudiantes líderes

Inculcar valores y principios en alumnos

Proporcionar una educación de calidad

Nuestra Misión

Contribuir al desarrollo académico educativo de jóvenes y señoritas de la región Huista y nuestra patria Guatemala, donde se cultiva el intelecto, el liderazgo y la formación de estudiantes con valores y principios, con preparación y capacidad para continuar estudios inmediatos superiores; así como para integrarse profesionalmente al gremio laboral, empresarial e industrial.

Nuestra Visión

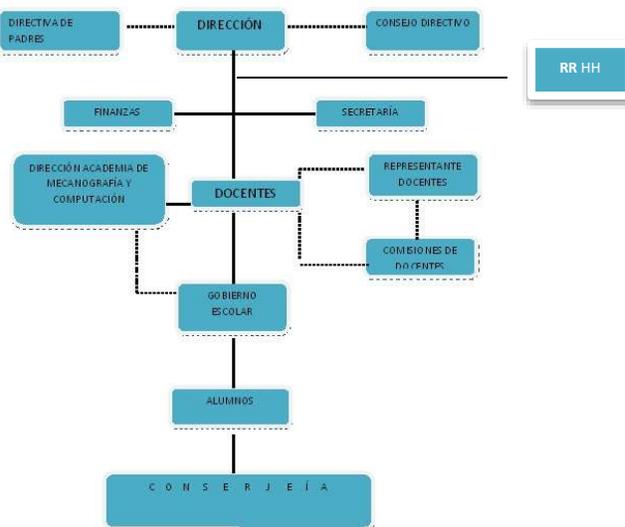
Empresa prestadora de servicios educativos de calidad, líder de la región, administrando sistemas de educación y enseñanza que ayude al estudiante al conocimiento de la verdad y la tecnología, logrando así sabiduría que es indispensable en su vida profesional.

Existe misión, visión y objetivos en esta empresa, los cuales son alcanzables y realistas, pero una parte de empleados no la conocen, mucho menos los clientes.

Número de trabajadores

Actualmente el Liceo Camposeco cuenta con una fuerza laboral de 31 colaboradores distribuidos en director, secretaría, finanzas, conserjería, guardián y docentes.

Estructura y diseño organizacional



Cuáles son Nuestros Servicios

Plan Diario Jornada Matutina

- Ciclo de educación básica
- Bachillerato en ciencias y letras con orientación en educación
- Bachillerato en ciencias y letras
- Perito en administración de empresas
- Magisterio de educación infantil bilingüe intercultural

Plan Diario Jornada vespertina

- Bachiller industrial y perito en computación
- Bachiller industrial y perito en electricidad
- Magisterio de educación infantil bilingüe intercultural

Plan fin de Semana

- Bachillerato en ciencias y letras

- Perito contador
- Secretariado y oficinita
- Ciclo de educación básica

Quienes son nuestros usuarios/clientes

Estudiantes jóvenes y adolescentes, hombres y mujeres de Jacaltenango y de la región Huista que buscan una superación académica y una formación ejemplar.

La Inducción se realizará en un período de 4 a 5 horas, analizando, evaluando y socializando cada una de las etapas que la presente contiene.

ESTAMOS SEGUROS QUE LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO ES SUFICIENTE Y PERTINENTE; QUE LAS DUDAS QUE HAN SURGIDO LE HAN SIDO ACLARADAS Y QUE EL TRATO QUE HA RESIVIDO ES CORDIAL Y AMABLE.

¡BIENVENIDO (A) AL LICEO CAMPOSECO!

Segunda Etapa

Inducción al puesto, capacitación que será impartida por el coordinador técnico administrativo del área, es necesario contar con un tiempo prudencial para efectuar dicha orientación, puesto que a mayor información menos riesgo de cometer errores. La inducción al puesto debe incluir todo lo relacionado con planificación de clase, métodos de evaluación, atención a padres de familia, elaboración de informes de conducta y de rendimiento, dosificación y contenidos de clase, reglamento del alumno.

Confirmación en el puesto, luego de dos meses de prueba.

Coordinación de área evaluará periódicamente al nuevo docente para luego elaborar un plan de mejora.

Capacitación

El nuevo colaborador ha tomado posición de su trabajo y ha pasado el período de prueba requerido, se procede a aumentar su potencial, habilidades, destrezas y conocimientos mediante la capacitación en el trabajo, rotación de empleos, manuales, talleres, conferencias, charlas y otros aspectos que incluyan enseñanza y adiestramiento.

Sin embargo en el colegio Liceo Mixto Privado Camposeco debe iniciarse capacitaciones de actualización sobre temas de relevancia según enmarque el diagnóstico de necesidades de capacitación; como los siguientes:

A docentes específicos.

Capacitar a cada docente según el área específica en que se desempeñe, como en las siguientes áreas de especialización: Matemáticas, Física , Química , Inglés, Biología, Comunicación y lenguaje y Procesos y sistemas de cómputo.

Al personal en general.

Es un reto brindar capacitación al personal en general para tratar las siguientes temáticas: Atención y servicio al cliente, Destrezas de comunicación, Resolución de conflictos, Trabajo en equipo, Modernas herramientas pedagógicas, Sistemas de enseñanza, Tecnología de la

información, Seguridad, salud, acoso sexual y bulling, Administración del tiempo, Calidad, Planificación y Métodos y sistemas de evaluación.

Los temáticas mencionadas con anterioridad son propuestas según las necesidades existentes en la actualidad. Estas pueden ser ejecutadas por el encargado de recursos humanos, director, coordinador técnico administrativo del área o alguna entidad que tenga relación con las necesidades de capacitación o empresa externa que brinde esos servicios, como el Instituto Técnico de Capacitación (INTECAP) o personas profesionales en los temas a impartir.

El proceso de gestión del personal debe realizarse de forma periódica y constante, debido a que todo cambia y sólo logrará subsistir aquella empresa que se actualice y esté a la vanguardia de las exigencias del entorno.

Evaluación del desempeño

Luego que el colaborador haya recibido una correcta inducción y capacitaciones, el administrador de recursos humanos realizará una evaluación para determinar si el empleado está desempeñando sus actividades laborales con eficiencia y eficacia o si hay necesidad de mejoras; es decir se efectuará una comparación entre su rendimiento inicial o anterior con el actual y de ser necesario retroalimentar aspectos de flaquezas. Para poder ejecutar este proceso, es indispensable que recursos humanos realice lo siguiente:

Redactar una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño pasado y el potencial actual del colaborador.

Redactar anécdotas de incidentes o acontecimientos pasados de lo que hizo un empleado y que fue especialmente eficaz o no.

Enumerar factores de desempeño como la cantidad y calidad del trabajo, el conocimiento, cooperación, lealtad, honestidad e iniciativa, etc. seguidamente calificar al colaborador ponderando cada uno de los indicadores enlistados de una forma ascendente. Por ejemplo “el

conocimiento del trabajo” podría recibir una calificación de 1 a 5 que implicaría poco informado sobre las obligaciones laborales, 5 que tiene dominio de todas las etapas de sus tareas.

Formular cuestionarios que sean aplicados a los clientes porque ellos podrían proporcionar con más certeza la información requerida. (Esto sólo para algunas actividades y personal).

Los cuestionarios que se aplicarán deben incluir las siguientes interrogantes:

¿La atención que le brindaron fue?

Buena_____ regular_____ Mala_____

¿La persona que le atendió resolvió todas sus dudas?

SI_____ No_____

¿Recibió una sonrisa, un grato saludo y bienvenida por parte del personal?

Si_____ No_____

¿Demuestra el docente conocimientos sobre la asignatura impartida?

Si_____No_____ regular_____

Deben formularse las preguntas necesarias según el objetivo, las interrogantes pueden ser dicotómicas, de opción múltiple, cerradas o abiertas según el criterio que maneje el evaluador. De esta forma se podrá obtener la información requerida y aplicar las medidas correctivas si fuese el caso.

Retroalimentación

Dados los resultados, se procederá a fortalecer reforzar los puntos débiles, a través de nuevas capacitaciones y métodos de entrenamiento.

Compensación y prestaciones

Desarrollar un sistema de compensación eficaz es parte importante del proceso de gerencia de recursos humanos; porque, puede ayudar a retener y atraer personal competente y talentoso que ayuden a la organización al logro de su misión y objetivos; además, éste ejerce un impacto en el desempeño estratégico de la misma.

El encargado del área debe desarrollar un sistema de compensación que refleje la naturaleza cambiante del trabajo y del lugar o ambiente laboral para mantener motivado al personal.

La compensación organizacional incluye distintos tipos de recompensas y prestaciones en las que se deben tomar en cuenta las siguientes:

- Sueldos y salario base: debe tomarse en consideración el salario mínimo que establece el ministerio de trabajo y previsión social de Guatemala.
- Aumentos de sueldos y salarios: Según políticas de remuneración plenamente establecidas.
- prestaciones: bono 14, aguinaldo, equivalentes a un salario mensual, vacaciones y otros.

La compensación es sumamente importante para garantizar la satisfacción laboral, productividad, disminuir rotación del personal y muchos otros beneficios; además, constituye un aspecto esencial de la administración de los recursos humanos, que permanentemente busca obtener, mantener y desarrollar una fuerza laboral efectiva.

Sin embargo, la retribución no siempre debe ser económica por ello es indispensable incluir otros aspectos como:

- Reconocimiento y autoestima: como empleado del mes, botón de oro, etc.

- Seguridad de empleo: Normas de seguridad e higiene laboral
- Calidad de vida en el trabajo: Ambientes de trabajo adecuado
- Orgullo de pertenencia de la empresa y del trabajo: Empowerment a los colaboradores
- Promociones: rifas, celebración de convivios, fiestas familiares
- Libertad y autonomía en el trabajo: sentido de pertenencia y clima organizacional
- Y por último oportunidades de desarrollo el cual da paso a la siguiente etapa.

Sin embargo se aplicarán reconocimientos de forma bimestral a los colaboradores que demuestren mayor productividad esto se hara públicamente otorgándole el título del empleado del bimestre, asimismo se le ofrecerá una calidad de vida en el trabajo, libertad y autonomía.

Desarrollo de carreras

El último paso del proceso de la gestión de recursos humanos permite a los colaboradores generar una serie de destrezas, habilidades, conocimientos y experiencias; por lo tanto, el director de personal debe hacer sentir al empleado oportunidades de crecimiento y acenso en la organización, esto debe hacerse con hechos verídicos.

Tomando en consideración que la necesidad de recursos humanos y la contratación del personal es realizada en el mes de enero de cada año y el período de contrato es por diez meses iniciando en enero y finalizando en octubre se propone el siguiente plan para la ejecución de las actividades de gestión de recursos humanos.

Plan de ejecución

Actividad	Fecha	Recursos	Responsable	Observaciones
Planeación del personal: incluye análisis, descripción y especificaciones del puesto.	En el mes de septiembre de 2013	Humanos y materiales	Coordinador Recursos Humanos y Director	
Reclutamiento: Afiches, volantes, publicidad radial, recepción de expedientes y otros.	En el mes de octubre 2013	Humanos, materiales, tecnológicos y publicitarios	Gerencia de recursos humanos	
Selección: aplicación de pruebas, análisis, entrevistas y otros aspectos que garanticen la buena decisión de contratación.	Mes de noviembre y primeras dos semanas de diciembre 2013	Humanos, tecnológicos y materiales	Coordinador de recursos humanos	
Contratación	02 de enero 2014	Humanos y materiales	Coordinador de recursos humanos y consejo directivo	

Inducción: acompañar al nuevo personal a que conozca la empresa como su misión, visión objetivos, filosofía valores, su infraestructura y áreas laborales.	Segunda y tercera semana de enero 2014	Humanos y materiales	Coordinador y director del plantel	
Capacitación: identificar la necesidad de capacitación (temas específicos), debe ser periódica y constante.	Ultima semana de enero y primera semana de febrero 2014. Segunda semana de abril 2014. Y tercera semana de julio 2013.	Humanos, materiales, tecnológicos y financieros	Coordinador de recursos humanos y director	
Evaluación del desempeño: medir el desempeño actual con el pasado para determinar la eficiencia y eficacia	Primera semana de marzo Primera semana de julio y primera semana de octubre	Humanos y materiales	Coordinador de recursos humanos	

Compensaciones y retribuciones: realizar las remuneraciones necesarias para mantener la armonía y motivación de los colaboradores sea ésta económica o no económica	A lo largo de todo el año	Humanos, materiales y financieros	Coordinador de recursos humanos	
Desarrollo de carreras: ofrecer al personal oportunidad de desarrollo personal, crecimiento y ascenso.	Al evaluar al personal tomar la decisión a fin de año	Humanos, materiales y financieros	Coordinador de recursos humanos, director y consejo directivo	

Cronograma de actividades

No	Actividades	Septiembre 2013				Octubre 2013				Noviembre 2013				Diciembre 2013				Enero 2014				Febrero 2014			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Planeación del personal: incluye análisis, descripción y especificaciones del puesto	■	■	■	■																				
2	Reclutamiento					■	■	■	■																
3	Distribución de afiches y volantes					■																			
4	Publicidad Radial					■	■	■	■																
5	Recepción de expedientes									■	■														
6	Selección										■	■	■												
7	Entrevistas													■											
8	Aplicación de pruebas													■											
9	Contratación																	■							
10	Inducción																	■	■						
11	Capacitación																					■	■		

No	Actividades	Marzo 2014				Abril 2014				Mayo 2014				Junio 2014				Julio 2014				Agosto 2014							
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Capacitación																												
	Evaluación del desempeño																												
	Retroalimentación																												
	Compensaciones y retribuciones																												

No	Actividades	Septiembre 2014				Octubre 2014				Noviembre 2014				Diciembre 2014				Enero 2015				Agosto 2015							
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Evaluación del desempeño																												
	Compensaciones y retribuciones																												
	Desarrollo de carrera																												

Nota: El proceso descrito en el presente cronograma de actividades, debe de realizarse de una forma cíclica según las necesidades del colegio.