



DECANATO DE POSGRADO.

**Trabajo final para optar por el título de:
Maestría en Gerencia De Recursos Humanos**

Título:

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA DIVERSITECH PARA EL
AÑO 2019”**

Postulante

**Jenny Santana Almánzar
2016-2727.**

Asesor(a):

Ivelisse Comprés Clemente

Santo Domingo, Distrito Nacional

República Dominicana

Agosto 2019

RESUMEN

El propósito de este trabajo es proponer a la empresa Diversitech la creación de un departamento de recursos humanos en sus instalaciones. En la actualidad la empresa no cuenta con un departamento que realice los trabajos de gestión de personal por lo que se le hace esta propuesta para organizar sus procesos y procedimientos. Este trabajo inicia mostrando toda la información relacionada al departamento de recursos humano, en donde se destaca sus inicios y trayectoria, funciones, importancia y las divisiones en que este consta. Luego continúa con la información de la empresa en donde se destaca todo lo relacionado a esta desde sus inicios hasta lo que está aconteciendo actualmente. A través de una entrevista al personal encargado se documentó en un informe todos los datos suministrados por esta, en donde se destaca lo que está aconteciendo en estos momentos con la gestión de personal y luego mediante la elaboración del diagnóstico se integró todos los resultados obtenidos para ser utilizados en la propuesta. Finalmente se presentó una descripción detallada de la propuesta para implementar un departamento de recursos humanos en donde se le incentiva a la realización de una serie de pasos que le permitirá organizar todos sus procesos que mediante la elaboración de una planificación de actividades específicas se integraran aquellas funciones que no se están realizando o que simplemente se realizan en otro departamento con el objetivo de ordenar los procesos y procedimientos de la administración de personal en un solo lugar.

ABSTRACT

The purpose of this work is to propose to the company Diversitech the creation of a human resources department in its facilities. Currently, the company does not have a department that performs the work of personnel management, so this proposal is made to organize its processes and procedures. This work begins by showing all the information related to the human resources department, which highlights its beginnings and trajectory, functions, importance and the divisions in which it consists. Then continue with the information of the company where everything related to it is highlighted from its beginnings to what is currently happening. Through an interview with the personnel in charge, all the data provided by it was documented in a report, which highlights what is happening at the moment with the personnel management and then through the preparation of the diagnosis, all the results obtained were integrated Be used in the proposal. Finally, a detailed description of the proposal to implement a human resources department was presented, where you are encouraged to carry out a series of steps that will allow you to organize all of your processes that, through the elaboration of a planning of specific activities, will integrate those functions that are not being carried out or that are simply carried out in another department with the objective of ordering the processes and procedures of personnel administration in one place.

INDICE

RESUMEN.....	ii
INDICE DE GRAFICO	vi
AGRADECIMIENTOS.....	7
INTRODUCCION	1
CAPITULO 1. RECURSOS HUMANOS	4
1.1. Historia de los Recursos Humanos	5
1.2. Departamento de recursos humanos.....	8
1.3. Objetivo del departamento de Recursos Humanos.....	11
1.4. Funciones del departamento de Recursos Humanos.	13
1.5. Subsistemas de Recursos Humanos	16
1.5.1. Subsistema de provisión	16
1.5.2. Subsistema de organización.	20
1.5.3. Subsistema de mantenimiento.....	22
1.5.4. Subsistema de desarrollo.	24
CAPITULO 2. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA DIVERSITECH.....	28
2.1. Cultura organizacional.....	30
2.1.1. Factores estratégicos.	31
2.1.2. Ambiente laboral.	31
2.1.3. Perfil del colaborador.....	31
2.1.4. Responsabilidad social.	32
2.2. Principales productos y servicios de la organización.	32
2.2.1. Clientes, grupo de interés claves.	34
2.3. Estructura organizacional.....	34
2.3.1. Posición competitiva de la organización.....	35
2.3.2. Factores principales respecto a los competidores.....	35
2.4. Descripción y funciones de puestos.	36
2.5. Sistema de información de la organización.....	43

2.6. Situación actual de los procesos de gestión de personal en Diversitech.	48
2.7 Tipo de investigación.	49
2.8. Método de la investigación.	49
2.9. Herramientas a utilizar.	50
2.9.1. Entrevista	50
2.9.1.1. Objetivos de la entrevista	51
2.9.2. Observación.	51
2.9.2.1. Objetivo de la observación.	51
2.10. Informe de los resultados de la entrevista.	52
2.11. Informe de los resultados de la observación.	57
2.12. Diagnóstico de los resultados.	61
CAPITULO 3. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	63
3.1. Descripción de la propuesta de implementación del departamento de recursos humanos para la empresa Diversitech.	64
3.2. Objetivos de la propuesta.	65
3.3. Estrategias para la propuesta.	67
3.4. Recursos humanos.	78
3.5. Recursos tecnológicos	79
3.6. Recursos financieros.	79
3.7. Cuadro de mando integral.	81
CONCLUSION.	86
ANEXOS.	90

INDICE DE GRAFICO

Grafico 1 Organigrama de la empresa	34
Tabla 1: Descripción de puesto del Gerente General	37
Tabla 2: Descripción de puesto del Gerente Administrativo	38
Tabla 3: Descripción de puesto Ejecutivo de ventas.	39
Tabla 4: Descripción de puesto de Asistente Administrativo	40
Tabla 5: Descripción de puesto de Recepcionista	41
Tabla 6: Descripción de puesto de Almacén y Despacho	42
Tabla 7: Descripción de puesto Mensajero	43
Tabla 8: Presupuesto.	80
Tabla 9: ROI.....	81
Tabla 10 Balance Score Card	82

AGRADECIMIENTOS.

A Dios por cada una de sus bondades, porque cada día me demuestra su amor y su misericordia, acompañándome en este trayecto de preparación, dándome la sabiduría para poder culminar esta etapa de vida.

A mi esposo que ha sido parte de este proceso brindándome su amor, apoyo incondicional y siendo mi sostén durante todo este tiempo.

A mi hija porque me motiva a luchar día a día para ser mejor persona, incentivándome a ser un ejemplo de superación.

A mis padres por creer en mí, por enseñarme a luchar para lograr mis objetivos, a ser ejemplo de crecimiento y superación. Gracias por guiarme y apoyarme una vez más en este proyecto.

A mis compañeros, cada uno de ellos fueron parte de este aprendizaje, que juntos pudimos lograr cumplir con los objetivos establecidos que nos llevaron a terminar nuestros estudios.

INTRODUCION

El área de recurso humano se encarga de gestionar toda la parte administrativa relacionadas a las los empleados así como el contratar y retener al talento en una empresa. Se encarga de selecciona al personal idóneo para realizar una tarea específica, además de condicionar el ambiente y comodidades para mantenerlo con respeto y tolerancia.

El objetivo principal del departamento de recursos humanos es guiar al personal y alinearlos a la visión y misión de la empresa, además de inculcarles las estrategias organizaciones con el objetivo de adaptarlos para que realicen las tareas que conlleva su puesto en función de lo necesario para conseguir el éxito de la organización.

La empresa Diversitech al año 2019 no cuenta con un departamento de recursos humanos por lo que todos los procesos relacionados a la gestión de personal son realizados por el departamento administrativo en conjunto con la gerencia general, los cuales están realizando las funciones de personal a medias o simplemente no realizan alguno de los procesos, por lo que es necesario que tengan un lugar que se encargue específicamente de las funciones de la administración de personal para organizar sus procesos y procedimientos que impulsen al mejoramiento de las funciones en la empresa y al logro de los metas individuales que se reflejaran en los objetivos organizacionales.

La finalidad de esta propuesta es la creación de un departamento de recursos humano en la empresa Diversitech, del mismo modo establecer todas las funciones de gestión de personal en un solo lugar, además de impulsar al establecimiento de los procesos que no se están llevando a cabo con el propósito de organizar todos los procedimientos que son necesario para el funcionamiento óptimo de las tareas que llevaran a lograr los

objetivos de la organización y a la vez a su crecimiento en el mercado. Mediante la implementación de esta propuesta se estarán organizando todos los subsistemas y a la vez se integraran todas las funciones de personal.

Para la recolección de los datos llevados a cabo en esta investigación, se realizaran entrevista al personal a cargo de las gestiones de personal para reunir la información relacionada a los procedimientos que ejecutan abalados con la observación objetiva para comprobar la veracidad de los datos suministrados. El tipo de estudio que se estará llevando es el exploratorio-descriptivo en donde observaran como se realizan los procesos y procedimientos de manera que permita recopilar como se ejecutan esas funciones para su estudio y posterior informe. Mediante el método de deducción se estarán abordando los procesos de modo que se vea de lo general a lo particular que a través del análisis y síntesis se profundizara en la búsqueda e identificación de las funciones que se realizan.

El capítulo inicia dando a conocer los antecedentes de la empresa de forma que podamos conocer sus inicios, cuál es su misión, visión, valores, función, como está dividida su estructura y demás datos que nos permitan tener una visión clara de lo que realiza la empresa. También en este mismo capítulo se estarán desarrollando los objetivos esperados de la entrevista y la observación que se realizara a la persona a cargo del departamento administrativo en la empresa, así mismo las preguntas que se le harán al encargado que luego se registrara en un informe de resultados para posteriormente realizar el diagnostico que llevara a la elaboración de la propuesta planteada.

Finalmente en el último capítulo se desarrollara todo lo relacionado a la propuesta para implementar el departamento de recursos humanos en la

empresa Diversitech, que se expondrá de lo que trata la propuesta, enfatizando los objetivos de esta y desarrollando las estrategias y tácticas que implica para su realización. Además se planteara los recursos humanos, tecnológicos, financieros que engloba el presupuesto y el cuadro de mando integrar, todo estos factores tomados en cuenta en la elaboración y aceptación de la propuesta.

CAPITULO 1. RECURSOS HUMANOS

Cada ser humano es único por tanto tiene características y desarrolla a lo largo de los años capacidades que lo hacen diferente uno de otro, este es el recurso humano en la organización, el elemento esencial para el desarrollo de la empresa. Cuando se reconoce que el recurso más importante son las personas no está de más tener un departamento que se encargue de velar por ellas para que estos empleados sientan que sus necesidades satisfechas y así conseguir que se sientan comprometidos a los objetivos organizacionales.

La administración de Recursos Humanos al momento de ejercer sus funciones saber que no solo realiza funciones mediáticas entre la empresa y el personal sino que también se encarga de planear, organizar y desarrollar técnicas que lleven al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es el proceso administrativo orientado al crecimiento, desarrollo y conservación de los esfuerzos, experiencias, conocimientos y habilidades de todos los que forman parte de la organización. Debe contemplar el beneficio del trabajador, de la empresa y de la sociedad en general (Carrillo, 2015).

El departamento de recursos humanos se encarga de integrar las necesidades de los empleados como son su desarrollo económico y profesional con los objetivos organizacionales con la finalidad de obtener un compromiso de ambas partes para el cumplimiento de las metas establecidas.

1.1. Historia de los Recursos Humanos

A principios del siglo XX como consecuencia de la revolución industrial surge lo que se conoce como Relaciones industriales, encargado de mediar los conflictos entre la organización y las personas que en ese momento no se ponían de acuerdo por lo que siempre estaban en conflictos. Era como si las personas y las organizaciones, a pesar de estar estrechamente interrelacionadas, vivieran separadas, con las fronteras cerradas, las trincheras abiertas y necesitando un interlocutor ajeno a ambas para entender o, por lo menos, para aminorar sus diferencias (Chiavenato, 2007).

En ese momento las funciones de las empresas eran centralizadas existiendo mucha burocracia y en donde las toma de decisiones solo eran tomadas por la alta gerencia. La estructura organizacional típica de este periodo se caracteriza por el formato piramidal y centralizador, la departamentalización funcional, el modelo burocrático, la centralización de las decisiones en la alta dirección, el establecimiento de reglas y regulaciones internas para disciplinar y estandarizar el comportamiento de los integrantes (Chiavenato, 2007).

Según (Chiavenato, 2007) "Las personas eran consideradas recursos de producción, junto con otros recursos organizaciones como las maquinas, el equipo y el capital".

Para el año 1950 lo que se conocía como relaciones industriales cambia a administración de personal debido a que no solo se realizaban funciones mediáticas sino también de administrar al personal regidos por las leyes

laborales existentes. Las personas fueron concebidas como recursos vivos y no como factores inertes de producción (Chiavenato, 2007).

Para la década del 1960 estas leyes cambian, empezando a ser obsoletas por los cambios crecientes que estaban aconteciendo en las empresas, y es cuando se empiezan a tomar en cuenta que las personas son el recurso más importante dentro de la organización y sin esta el éxito de la empresa sería imposible. Las personas fueron consideradas como los recursos fundamentales para el éxito organizacional; como los únicos recursos vivos e inteligentes de que disponen las organizaciones para hacer frente a los desafíos (Chiavenato, 2007).

Para el año 1970 cambia el concepto nuevamente y surge lo que se conoce como administración de los recursos humanos entendiendo que las personas son el activo más importante y estas impulsan la innovación, creatividad y desarrollo de la organización por lo tanto gestionan con la persona para el impulso del crecimiento organizacional. Las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, ya que eso significa tratarlas como agente pasivo y dependientes; ahora administran con las personas (Chiavenato, 2007).

El nuevo enfoque de la administración de los recursos humanos toma en cuenta varios factores:

Las personas son impulsores de la organización debido a que estas poseen habilidades que las hace capaces de impulsar con su talento al crecimiento e innovación de la organización.

Las personas como socio en la empresa, debido al compromiso que hace poniendo su empeño, compromiso, responsabilidad y esfuerzo con la finalidad de obtener su crecimiento personal, salario e incentivos, trabajan en conjunto para llevar el éxito en la organización.

Las personas son únicas, por lo tanto tienen características y aptitudes propias que la hacen ser únicas y diferentes. Son esas habilidades y conocimientos necesarios para el correcto manejo de los recursos organizacionales.

Con el nuevo enfoque de administración de los recursos humanos las personas dentro de la organización son vista de manera diferente, son considerados como parte de la empresa por lo que resultan ser el activo que impulsa a la organización. La administración de los recursos humanos es una función administrativa dedicada a la integración, formación, evaluación y la remuneración de los empleados (Chiavenato, 2009)

Recursos humanos atraer al talento con mayores capacidades para el desarrollo de funciones y busca la manera de retener ese talento a través de técnicas de desarrollo para fomentar el sentido de pertenencia en la empresa. La administración de recursos humanos, es la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de estos (Chiavenato, 2009).

A partir del año 1990 empiezan los cambios tecnológicos dados por la globalización. Las informaciones llegaban a todas partes del mundo en cuestiones de segundos por la tecnología de la información. Las empresas se volvieron competitivas, las estructuras empezaron a cambiar para que la información fluyera más rápido y muchas de sus operaciones pueden realizarse de forma virtual. Para esta época las personas dejan de ser un recurso en la organización, más bien son visto como individuos que poseen habilidades, conocimientos y aspiraciones. Todos estos cambios y el nuevo enfoque de ver al ser humano dan paso a la nueva dirección de gestión del talento. Hasta fines del siglo XX, la dinámica de las organizaciones era más estable y predecible, y los problemas se resolvían en el contexto de conocimiento y habilidades específicas. Actualmente, en el nuevo mundo

globalizado se tiene la necesidad de contar con personas con un dominio multidisciplinario, es decir, preparadas en dos o tres ámbitos del conocimiento para dar respuestas más rápidas a los desafíos del ambiente (Werther, 2014).

Finalmente a través del tiempo la administración de los recursos humanos ha experimentado diferentes cambios en la manera de ser llamado, así mismo el enfoque en el que se percibe al individuo dentro de la organización. A pesar de todos estos cambios su finalidad siempre ha sido la misma, mediar los conflictos existentes dentro de la organización y administrar el recurso más importante que en ella existe su personal que posee los conocimientos y habilidades que se necesitan para llevar a la organización al éxito de los objetivos establecidos.

1.2. Departamento de recursos humanos

El departamento de recursos humanos se encarga específicamente de la gestión y administración de las personas dentro de la empresa. En sus comienzos realizaba funciones de índole administrativas del personal, funcionando de manera integrada con el departamento administrativo. Cuando empieza a surgir el crecimiento organizacional se da la necesidad de separar el departamento de recursos humanos para que trabaje aspectos más profundos del individuo integrándolos con los objetivos organizacionales para el logro de las metas. Es considerado un intermediario estratégico en el éxito empresarial. Las empresas integran las funciones las funciones de acuerdo a sus necesidades y posibilidades: en algunas empresas las diferentes funciones pueden ser desarrolladas creando un departamento de Recursos Humanos, en otra pueden ser subcontratadas, mientras que otras empresas optan por una solución intermediaria (Garcia, 2013) .

En el artículo administración de recursos humanos la autora menciona que: “consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo” (.Martinez, 2004).

Para lograr que las empresas asciendan hacia el éxito recurso humano debe promover el buen desempeño de su personal. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados (Chiavenato, 2009).

Las funciones de este departamento pueden variar según la naturaleza o tamaño de la empresa, entre las funciones que realiza el departamento de recursos humanos están:

- Reclutamiento y selección
- Contratación y terminación de contratos
- Inducción de empleado
- Manejo de la seguridad social
- Elaboración de nóminas.
- Descripción y valoración de puesto
- Evaluación del desempeño.
- Manejo de sanciones y ausencias.
- Formación y desarrollo de planes de carrera
- Prevención de riesgo
- Relaciones laborales.

En la forma en que se relaciona el personal y la empresa para lograr sus metas varían de una empresa a otra. RH es el enlace entre las estrategias de la dirección y las necesidades del personal. Así cuando los ejecutivos toman decisiones fundamentales que afectan a la organización y a su gente, el área de recursos humanos está presente para expresar el punto de vista de los trabajadores. (Villalpando, 2014).

Recursos humanos no solo hace el papel mediático en la empresa sino que también participa en la elaboración y planificación de las estrategias de la organización tomando en cuenta las competencias de los empleados y la visión de la empresa. Su función no solo consiste en reaccionar frente a las decisiones que dicta la dirección general de la organización, también la apoya en el diseño de dichas estrategias basadas en información sobre la realidad del personal y la visión de la organización (Villalpando, 2014).

Las competencias que posee el empleado le permitirá lograr cumplir las metas otorgadas por la institución, ahora bien el departamento de recursos humanos se encargara de buscar las estrategias para retener ese talento. Las metas dependen en buena parte de las habilidades de sus trabajadores que logren satisfacer las necesidades del cliente, es lógico pensar que RRHH debe jugar un papel clave, no solo alcanzando el talento que se necesita, sino teniendo la visión de mantenerlos dentro de la compañía (Falcon, 2012).

El trabajo de recursos humano no es asumir responsabilidades de la alta gerencia sino desarrollar la manera de buscar un instrumento de medición del desempeño para que estos directivos puedan evaluar a esos empleados. El departamento de RRHH es el principal responsable de ayudar a la empresa a cumplir sus objetivos empresariales diseñando los

programas de RRHH, pero los directivos tienen que poner en marcha esos programas (Gomez-Mejia, Balkin, & Cardy, 2005).

1.3. Objetivo del departamento de Recursos Humanos.

En recursos humanos los objetivos son los que dirigen de manera clara como se administraran este recurso humano. Estos deben ser claros, explícitos y específicos, que muestre los propósitos de la organización así como los desafíos que pueda enfrentar.

Tienen resultados impactantes al momento de cumplir con las metas de la organización, por lo tanto direccionan a la motivación y el mantenimiento del personal para que estos se sientan comprometidos con el cumplimiento de su meta. Contribuir con el éxito de la empresa y para eso tiene que proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la institución a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia (Villalona, 2014).

Los objetivos de la administración del capital humano no solo reflejan los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben tener en cuenta los desafíos que surgen de la organización, del departamento de personal mismo y las personas participantes en el proceso (Werther & Davis, 2008).

Algunas de las tareas que la administración de recursos humanos debe realizar para el desarrollo de la empresa y el personal están:

Objetivos corporativo: ayudar a la empresa a lograr sus metas, para que se dé la eficiencia en el logro de objetivo, es necesario que recurso humano

sea parte de la estrategia corporativa, impulsando a su personal a obtener mayor rendimiento a través de modelos de desarrollo que les permitirán contribuir al éxito de la organización.

Promueve el compromiso, los valores y cultura institucional. Divulgar cuales son los objetivos estratégicos de las empresas y hacer que cada uno de los colaboradores lo adopten como propio. Recursos humanos se encarga de enseñar a los trabajadores cuál es su papel dentro de la organización (www.vivetuempresa.com, 2013).

Objetivos funcionales: conserva los lineamientos del departamento de recursos humanos direccionados a las necesidades de la empresa. Cuando no se da el lineamiento de este objetivo se desperdician recursos importantes. Busca conservar al recurso humano calificado y disminuir la rotación del personal. Innovar métodos de descubrimiento y reclutamiento de talentos necesarios para la empresa, con el propósito de fortalecer cada una de las áreas que la componen con el personal capacitado con potencial de crecimiento (www.vivetuempresa.com, 2013).

Objetivos sociales: el departamento de recursos humanos asume el compromiso ético y social de los inconvenientes que puedan surgir a nivel social por lo que trabaja para reducir las tensiones que puedan existir para que no afecte a la organización. Motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la empresa, se sientan parte de ella y se involucren en todos los niveles, desde su área de responsabilidad, hasta la comunicación positiva de logros y objetivos (Click, 2018).

Objetivos personales. El departamento de recursos humanos reconoce que cada individuo posee metas y aspiraciones personales que alineados a la

organización los lleva a alcanzar el éxito en la empresa, por lo que trabaja para motivar y brindar apoyo a que cada empleado realice eso que tanto anhela. Cuando no se les da un apoyo a los colaboradores estos tienden a desmotivarse dando cabida a la rotación de personal. Saber cómo ayudar en el aumento de la productividad a través del trabajo de los colaboradores, así como llegar a la perfección en cada una de las tareas que ellos desempeñan (www.vivetuempresa.com, 2013).

Estos objetivos contribuyen a que la empresa se desarrolle y mejore en sus procesos. Busca mejorar el rendimiento laboral, informa de manera explícita las funciones a desempeñar a nivel individual o grupal y sin dejar a un lado su misión y visión para el cumplimiento de las estrategias de la empresa.

1.4. Funciones del departamento de Recursos Humanos.

Sin importar el tipo de empresa que sea o el tamaño que tenga, todas las organizaciones realizan tareas que son ejecutadas por los individuos en la empresa. Estas varían dependiendo de la empresa y a lo que se dedican. En las pequeñas empresas suelen contratar la asesoría o la división de las funciones resulta ser entre pocas personas, sin embargo en las empresas grandes las tareas resultan más complejas por lo que se necesita dividir las funciones en más secciones.

Las funciones de los recursos humanos en las empresas han ido evolucionando desde la realización de sencillas tareas administrativas y de control hasta la participación en las política de diseño de la estrategia de la empresa (Garcia, 2013).

Las funciones realizadas por el departamento de recursos humanos se pueden dividir de la siguiente manera:

- **Función de empleo:** busca el empleado idóneo basado en sus competencias, para la realización de su función con la mayor eficacia. Entre las actividades que esta comprenden están la planificación de las plantillas, estudio de mercado, análisis y descripción de los puestos, reclutamiento y selección del personal, definición del perfil profesional, formación del personal, acogida e inserción de los contratados, relaciones con las empresas temporal, recolocación y tramitación de despido. Tiene como objetivo proporcionar a la empresa el personal necesario en cada momento, tanto en número de empleados como en cuanto a las destrezas y conocimientos para desempeñar, de manera óptima, los puestos de trabajo (Garcia, 2013) .
- **Función de administración de personal:** se base en todos los procesos que se realizan al momento la incorporación en la empresa hasta su desvinculación. Estas actividades abarcan la realización de firmas y registro de contratos, gestiones de nóminas y seguro social, gestiones de vacaciones, permisos, horas extras, bajas por enfermedad, control de ausencia e incidencias. Se ocupa básicamente de los trámites administrativos que se generan desde que una persona se incorpora a una empresa hasta que deja de formar parte de la misma (Garcia, 2013).
- **Función de retribución:** emplea formulas con la finalidad de elaborar una estructura salarial motivadora, equitativa y competitiva para el empleado. Estudia fórmulas salariales, las políticas de incentivos y establecimiento de niveles salariales. Una política retributiva adecuada implica atraer, motivar y retener a los trabajadores. Para ello, la empresa debe tener una política retributiva igual o mejor que el resto de empresas del mercado (Garcia, 2013)

- **Función de relaciones laborales:** se basa en realizar funciones mediática entre los colaboradores y la empresa, dentro de sus tareas esta la resolución de conflictos tanto de forma individual como colectivo, aquí entra lo que son las sanciones, huelga, despidos, negociaciones, reclamaciones o quejas. También trabaja para identificar los factores de riesgo que existe en la organización que pueden ser perjudiciales para los empleados y así elaborar plan de prevención en donde se les brinda a información de cómo controlar o eliminar estos riesgos. Busca establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo, es decir, comprende la seguridad e higiene en el trabajo y la acción social de la empresa con los trabajadores (Bello, 2013).
- **Función de desarrollo personal:** Promueve la motivación del personal para que estos se sientan impulsados a realizar sus funciones de la mejor manera. La formación y la promoción interna hacen que se desarrollen las responsabilidades de los trabajadores dentro de la organización, de forma que se encontraran estimulados para realizar mejor su trabajo (Tejedo & Iglesias, 2009).
- **Función de servicios sociales:** es el incentivo que la empresa otorga a sus empleados de forma voluntaria con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Algunos de estos beneficios son becas de estudios, horarios flexible, comedores de empresas, prestamos, actividades recreativas, seguros de vida y seguros complementarios, guarderías, planes de vacacionales y fondo de pensiones. Al final la empresa busca con esto retener al personal más calificado para evitar que busque otras ofertas. La principal tarea en esta función es la planificación de incentivos sociales voluntarios que se pueden aplicar de forma generalizada para todo el personal de la organización, por ejemplo, los comedores de empresa, o bien de forma específica para determinados puestos directivos como parte de su paquete

retributivo, por ejemplo, los fondos de pensiones. (Iglesias, Iobato, & Tejedo, 2010).

1.5. Subsistemas de Recursos Humanos

Son las funciones específicas que realiza el departamento de recursos humano con la finalidad de alcanzar y cumplir los objetivos establecidos relacionados a la administración de personal. Sus funciones son importantes para el correcto manejo de la organización de los empleados y el funcionamiento de la empresa.

Según (Alles M. A., 2014) los subsistemas de recursos humanos “hacen referencia a segmentos del sistema de recursos Humanos, compuestos por normas, políticas y procedimientos, racionalmente enlazados entre sí, que en conjunto contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales, y que rigen el accionar de todos los colaboradores que integran la organización”.

Los subsistemas tienen como objetivo mejorar las políticas de trabajo para conseguir el cumplimiento de metas por parte de los empleados, contribuir a la salud y seguridad laboral.

1.5.1. Subsistema de provisión

Es el subsistema encargado de suministrar el personal en la organización, es el responsable de proporcionar a la empresa el candidato idóneo para el puesto que la empresa necesita. Este subsistema se encarga de la planeación de recursos humanos, el reclutamiento y la selección del personal. Para la captación de este personal realiza búsquedas detalladas con la finalidad de conseguir al talento con las competencias idóneas para el puesto. Son la entrada de las personas al sistema organizacional. Se

trata de abastecer a la organización del talento humano necesario para su funcionamiento (Chiavenato, 2011).

Reclutamiento: es el proceso que utiliza la empresa para identificar al candidato que tenga las cualidades adecuadas para desempeñar una determinada tarea y así atraerlo a la empresa. Conjunto de procedimientos para atraer e identificar a candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar el puesto ofrecido, a fin de seleccionar a algunos de ellos para que reciban el ofrecimiento de empleo (Alles M. , Direccion estrategica de recursos humanos: gestion por competencias., 2016).

Las empresas realizan el reclutamiento de dos manera: interna realizada directamente por el departamento de recursos humanos o externo realizado por contratación de un consultor (outsourcing).

El reclutamiento se da de manera interna cuando se quiere atraer al personal interno o de forma externa para atraer al talento que se encuentra fuera de la institución. Cuando se realiza el reclutamiento interno se toma en cuenta si la persona cumple con el perfil que se necesita para asumir un puesto un puesto determinado o cubrirlo. El modo más indicado para realizar el reclutamiento interno es publicando avisos de empleos en cartelera, intranet u otro medio, realizar un inventario que contenga información detallada sobre las competencias, conocimientos, experiencias del personal y Contar con una matriz de sucesión para los casos de remplazos. El reclutamiento interno ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos o transferencias o transferencias con ascensos (Chiavenato, 2011).

Para su realización, es necesario que se integren el departamento de reclutamiento con los demás departamentos existentes para así tener el mayor flujo de información para la realización de la base de datos.

Las ventajas de realizar el reclutamiento internamente son:

- Es que resulta ser más económico porque evita invertir en anuncios, gastos de integración y honorarios a una empresa externa de reclutamiento
- Mayor rapidez porque no hay que esperar días para la publicación de una vacante, no hay que esperar en la llegada de los candidatos y la demora existente del proceso de ingreso.
- Tiende a ser motivadora para otros empleados porque ven que pueden crecer y desarrollarse como personas, es decir hacer plan de carrera. Cuando la empresa desarrolla una política congruente de reclutamiento interno, esta estimula en su personal la actitud de mejoramiento constante y de autoevaluación, con objeto de aprovechar las oportunidades o incluso de crearlas (Chiavenato, 2011).

Resulta ser seguro porque se conoce al candidato por evaluaciones previas por parte de los directivos y no hay que invertir en inducciones o periodos de prueba. Debido al gran volumen de información que se maneja de los empleados el margen de error es mínimo. Motiva la competitividad del personal porque al personal saber de las oportunidades de crecimiento que existe, quieren demostrar quienes tienen las mejores aptitudes para el puesto.

Así como el reclutamiento interno tienes ventajas también existen sus desventajas como son:

Puede generar conflictos internos de parte de los empleados que no son tomados en cuenta para la posición. Si la organización no ofrece oportunidades de crecimiento en el momento adecuado, corre el riesgo de frustrar las ambiciones de sus empleados (Chiavenato, 2011).

Si los ascenso se realizan de forma incorrecta, es decir que el asciendan tantas veces a un empleado que en algún momento del puesto ocupado

pueda presentar que no es competente para realizarlo. Cuando son realizados con una periodicidad los empleados solo se apegaran a las estrategias y políticas de la empresa perdiendo así su creatividad.

Reclutamiento externo: Son los candidatos que se buscan fuera de la organización para llenar una vacante existente. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento (Chiavenato, 2011).

Recursos humanos utiliza técnicas de reclutamiento para promover el surgimiento de una vacante, utiliza fuentes que hacen que la información le llegue a tantos candidatos como sea posible. Algunas de estas son: anuncios, carteles, a través de publicaciones por internet, contacto con universidades u otra institución, ferias de empleo, recomendaciones de otros empleados, candidatos que anteriormente fueron consultados y agencias de empleo.

Las ventajas de realizar el reclutamiento de forma externa son:

- Experiencia nueva en la empresa, los empleados nuevos traen consigo nuevas ideas que resultan ser novedosas, aportando un nuevo enfoque de ver las dificultades internas.
- Personal con inversión en el desarrollo de sus habilidades y competencia, aprovechando la inversión del desarrollo de su carrera profesional minimizando así las capacitaciones.
- Aporta valor a la empresa agregando personal con la misma visión.

En las desventajas del reclutamiento externo tenemos:

- Se invierte mucho tiempo en la elección de la persona idónea para el puesto.
- Se necesita una inversión mayor porque hay que pagar en anuncios, gastos operativos, honorarios de agencias.
- Es menos seguro porque no se puede verificar con exactitud su trayectoria profesional.

Selección: Luego de tener a los candidatos reclutados, se selecciona al personal más adecuado para desempeñar el puesto disponible. Es la selección que se del personal adecuado por lo tanto debe mirar la variable de los requisitos del puesto y el perfil del candidato. El proceso de selección de personal tiene que servir para predecir cuáles serán los resultados que tendrá una persona en un determinado puesto de trabajo. Se busca conocer anticipadamente cuál será su rendimiento, y por ello se seleccionara al candidato que mejor se adapte y se ajuste al puesto (Sanchez, 2016).

Al momento de la selección se utilizan herramientas que permiten seleccionar de la manera más idónea al candidato. Es por eso que se utilizan: las entrevistas directa con el candidato, las pruebas psicométricas, las pruebas de personalidad, técnica de simulación, entre otras. Todo esto con el objetivo de tener más información acerca de la persona que se desea contratar.

1.5.2. Subsistema de organización.

Se basa en integrar a los miembros seleccionados a la organización, realiza el proceso de colocar al personal e integrarlas a la empresa, también organiza el trabajo que la persona hará dentro de esta.

Diseño de puesto: Es el conjunto de tareas que realiza la persona que ocupa un puesto de trabajo. Son las especificaciones de todo lo que

conlleva el puesto. El diseño del puestos es la forma como los administradores protegen los puesto individuales y los combinan para formar unidades, departamento y organizaciones (Chiavenato, 2011).

Descripción y análisis de puesto: Consiste en reunir y analizar la información sobre los puestos de trabajo para luego describir detalladamente las tareas que realiza ese puesto, quien las realiza y que habilidades debe tener el personal que la ocupa. Analizar puestos, para luego describirlos, comprende una serie de procedimientos para reunir y analizar la información sobre sus contenidos, las tareas a realizar, los requerimiento específicos, el contexto en que las tareas son efectuadas y que tipo de personas deben contratarse para esa posición (Alles M. , 2016).

El propósito de realizar un análisis y descripción de puesto es tener un conocimiento actualizado de los puestos en la empresa, las competencias que exigen el puesto, las experiencias, conocimientos, niveles de exigencias y la responsabilidad de cada uno.

Para describir un puesto de la forma correcta es necesario realizar entrevistas estructuradas a través de cuestionarios o entrevistas guiadas, confirmar que la información brindada es real y realizar la descripción del puesto propiamente dicha.

Evaluación del desempeño: Es un sistema de medición que le indica al empleado como se está desenvolviendo en su puesto de trabajo, debe ser realizada objetivamente tomando en cuenta los objetivos organizacionales y son utilizadas para el desarrollo del personal y de la empresa. Es un proceso formal, que pretende ser objetivo y homogéneo, de valoración de la actuación y rendimientos obtenidos de los individuos en el desempeño diario de su trabajo. Se efectúa sobre el cumplimiento de las finalidades

fijadas a los puestos de trabajo, en especial aquellos con responsabilidades que pueden ser valoradas (Sanchez, 2016).

1.5.3. Subsistema de mantenimiento

Es el que se encarga de mantener sus empleados motivados y para ello utiliza una serie de acciones que le ayudaran la retención y motivación del personal. Determina las compensaciones al trabajo realizado y a los resultados alcanzados (Ramirez & Espitia, 2013)

Remuneración (sueldo y salario): Es la recompensa económica que recibe el trabajador por la realización de sus tareas en la empresa, la remuneración son los premios e incentivos que la empresa brinda con la finalidad de recompensar a sus empleados y al mismo tiempo motivarlos para retenerlos. Todo trabajador recibe un pago económico por su trabajo. Es la remuneración monetaria o la paga que el empleador entrega al empleado en función del puesto que ocupa y de los servicios que presta durante determinado tiempo (Chiavenato, 2011).

Estas pueden ser directas: es el pago que se recibe en forma de salarios, premios o bonos.

Indirectas: es el salario que viene con el contrato y proviene de los planes sociales o prestadores como son gratificaciones, vacaciones, turnos nocturnos, participación de utilidades, así como subsidios.

La sumatoria de los salarios que el empleado recibe de manera directa o indirectamente se conoce con el nombre de remuneración.

Planes de prestaciones sociales: Son las facilidades o servicios que la empresa ofrece a sus empleados, con la finalidad de ofrecerle facilidad a

su personal. En algunas ocasiones las empresas financian estos servicios total o parcialmente y en muy raros casos se le paga al empleado. Entre algunos de estos beneficios están los subsidios de alimentos, seguridad social, seguro médico, seguro de vida o transporte. (Chiavenato, 2011).

Calidad de vida en el trabajo: Son las condiciones que se dan en el ámbito laboral que le permite al empleado sentirse cómodo y satisfecho. La empresa se encarga de crear, mantener y mejorar esos aspectos del ambiente laboral que son necesarios para la creación de un clima estable y agradable para el empleado. Los aspectos que trabaja la calidad de vida son la seguridad y la higiene laboral.

La higiene laboral son las normas en las que se rige la empresa para cuidar la salud física y mental del trabajador. Estas normas más bien son preventivas porque buscan evitar que se afecte la persona por eso toma en cuenta los factores de humedad, temperatura, ruido e iluminación.

En la seguridad laboral son los procedimientos que se realizan con la utilización de los recursos necesarios para el control y prevención de accidentes. Utiliza técnicas de concientización educativas, psicológicas y médicas para eliminar las condiciones que puedan provocar inseguridades en la organización.

Relaciones con las personas: Son todos los movimientos que realizan la organización con su personal. Entre estas están, las dimisiones, despidos, ascensos, transferencias, conflictos y jubilaciones. También participa en los actos disciplinarios aunque en este punto trabaja de la mano de los supervisores y los gerentes.

1.5.4. Subsistema de desarrollo.

Maneja las actividades que se realizan para el crecimiento y desarrollo del personal, se encarga de capacitar a su recurso humano para agregarle valor y puedan aportar esos conocimientos a la empresa. Comprende el conjunto de acciones que permiten aplicar estrategias para ajustar los aprendizajes de los trabajadores a las necesidades de formación inherente al desarrollo de la actividad laboral de la entidad, así como los procesos de aprendizaje, capacitación y formación profesional para el mejor desempeño de un trabajador en su puesto de trabajo (Ramírez & Espitia, 2013).

Capacitación y desarrollo: Es la preparación educativa que se le da al individuo para que obtenga conocimientos, competencias y habilidades para su el desarrollo de sus funciones. Usualmente estos conocimientos pueden ser relativos a su puesto de trabajo, al desarrollo de competencias y habilidades así como a aspectos organizacionales. La capacitación resulta ser una inversión que realiza la empresa ya que retorna como valor agregado para la misma.

Desarrollo organizacional: Es el conjunto de técnicas y herramientas que son utilizadas para mantener un funcionamiento correcto en la empresa. Está relacionado a los cambios que se dan en el entorno y la capacidad de adaptarse a esos cambios. Se estudia una amplia temática que incluye los efectos del cambio, los métodos del cambio organizacional y los factores que influyen sobre el éxito del desarrollo organizacional (Montúfar, 2013).

El desarrollo organizacional toma en cuenta los cambios, reconoce la necesidad del cambio en las empresas y buscar la manera de afrontar esos cambios. Para ello la empresa utiliza la ayuda de un consultor externo para que guíe el proceso de cambio. Algunas de sus características son: que mejora la capacidad interpersonal, los métodos de resolución de conflictos,

transfiere valores, mejora la comprensión grupal, utiliza agente de cambio externo y hace a las organizaciones más eficientes. El científico de la conducta desempeña un papel que facilita el desarrollo organizacional, mientras que los agentes de línea toman la iniciativa de la administración del proyecto para alcanzar el resultado de mejorar la organización (Chiavenato, 2007).

1.5.5. Subsistema e auditoria.

Se encarga unir las diferentes partes de la empresa para que esta asuma su responsabilidad en relación al personal, busca asegurar que las distintas áreas trabajen en unidad y armonía, utiliza criterios de control para que los trabajadores ajusten a los criterios establecidos. Busca que todas las unidades que conforman la empresa trabajen unánimemente y en armonía, con la finalidad de cumplir con lo establecido para lograr la eficacia de todos los sistemas dentro de la institución. Este permite que las distintas partes de la organización asuman debidamente su responsabilidad de línea respecto al personal (Chiavenato, 2011).

Sistema de información de recursos humanos: Son sistemas que se encargan de buscar, almacenar, procesar y difundir información detallada extraída de varias fuentes y luego las presenta de forma clara y precisa. Estas dependen en gran manera de la tecnología para la recopilación de la información. Su principal objetivo es hacer que los gerentes puedan tomar decisiones claras y productivas, les proporciona información detallada de todo lo que ellos necesitan saber para hacer un análisis profundo al momento de tomar una decisión.

Este sistema proporciona datos financieros como los gastos e ingresos; indicadores de rendimiento, información sobre calidad de productos; en el

área de recursos humanos permite realizar una base de datos para almacenar el inventario de personal, registro de tareas, registro de puestos, registros de prestaciones, remuneraciones y registros de capacitación.

Ética y responsabilidad social: la responsabilidad social se basa en las actitudes que asume la empresa ante los retos sociales. La actuación socialmente responsable de los miembros de la organización, las actividades de beneficencia y los compromisos de esta con la sociedad en general y, de forma más intensa, con aquellos grupos o partes de ella con las que tiene más contacto (Chiavenato, 2011).

Dentro de la responsabilidad social existe el balance social que es un documento que define las responsabilidades sociales de la empresa, permite identificar la situación de la empresa a nivel social, también mide los cambios que ha ocurrido en los últimos años, en otras palabras aporta información sobre la higiene y seguridad, productividad del personal, remuneración, prestaciones sociales y relaciones laborales.

También está la auditoria de los recursos humanos en donde se analizan las políticas del personal en la empresa y se verifica o evalúa su funcionamiento para una retroalimentación que le permitirá sugerir que se puede mejorar o no y sirve como control de registros y estadísticas brindando información sobre las políticas y filosofías de la organización.

Finalmente, recursos humanos ejerce la función de velar los intereses del personal y de la empresa. Al principio se veía al individuo como alguien separado a la organización pero a medida que pasaron los años se dieron cuenta que resulta ser el recurso más importante para el éxito de la empresa, surge bajo una necesidad mediadora de los conflictos que existían en la era de la industrialización entre la empresa y el trabajador, en

donde entendían que los empleados solo tenía derecho a trabajar sin tomar en cuenta sus necesidades. A medida que pasaron los años, las funciones y visión de cómo era visto el trabajador fueron cambiando comprendiendo la importancia de este para el logro de las metas organizacionales. El departamento de recursos humanos fue adquiriendo otras responsabilidades en función del personal y la institución, se dieron cuenta de la importancia de este departamento como socio estratégico porque les ayuda a integrar cada parte de la organización para poder cumplir con los objetivos organizacionales y decidieron darle más participación. Para una correcta gestión de sus funciones, recursos humanos se ha agrupado por subsistemas con el objetivo de que cada área se encargue específicamente de la función de organización del personal y el funcionamiento de la empresa.

CAPITULO 2. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA DIVERSITECH.

Diversitech es una empresa dedicada a buscar soluciones y abaratar costos en los consumibles de las oficinas en la República Dominicana, posicionándose como una de las mejores opciones en venta de suministros, material gastable y equipos de oficina. Fundada en el 2013 bajo el lema “En tecnología somos diferentes”, abre sus puertas enfocando sus ventas solamente al público empresarial, como parte de su estrategia era la captación de clientes vía telefónica, no realizaban contacto cara a cara salvo algunas exenciones como las empresas grandes que adquirirían mayor volumen. Para ese momento solo realizaban alquileres de impresoras y ventas de consumibles como son los tóners y cartuchos de impresoras.

En sus inicios se enfocaron solamente a captar el público empresarial por lo que su esquema y estructura estaban diseñados para atraer solo ese parte del mercado. Sus principales clientes eran del sector hotelero de las zonas de Bávaro, Bayahibe, Punta Cana y Puerto Plata, aunque también parte de su clientela es de Santo Domingo. Como parte de su estrategia de captación les ofrecen a las grandes empresas, el servicio de préstamo de impresora con el compromiso de que todos los consumibles se les compren a ellos y la renta de impresora, está a diferencia del préstamo es que se le alquila la impresora con el consumible y solo se le cobra al cliente las impresiones que hayan realizado.

A fin de fidelizar al cliente, ofrece los servicios de mantenimiento de impresora gratuita una vez al mes a los clientes fijos, así como de chequeo y evaluación diagnostica de computadoras en caso de necesitarlo. Parte de sus políticas de garantía son la devolución y cambio del producto en caso

de que este venga con algún defecto de fábrica comprobable sin ningún costo.

En el 2015, debido a los cambios en el mercado en la industria de consumibles, las ventas de toners y cartuchos se vieron estancadas por lo que se dio la necesidad de cambio e incorporaron un nuevo producto a su cartera, el cual le permitió expandirse para alcanzar un número mayor en las ventas. En ese momento decidieron innovar y siguiendo la línea de suministrar a las empresas, integran a la cartera de productos los materiales gastables como son los lápices, libretas, gomitas, grapas, clip, entre otros.

A la llegada del 2017 vuelve a surgir una necesidad de cambio en el mercado manifestado por el cliente y con la finalidad de satisfacer esas necesidades se integra otro producto en la cartera de ventas, en ese período se incorporan los productos de limpieza en sus ventas.

Diversitech en estos momentos tiene en su cartera de productos materiales gastable, material de limpieza y consumible (toners y cartuchos). Actualmente brinda a sus clientes precios competitivos, productos de óptima calidad, el mejor servicio post-venta de la República Dominicana y como Valor Agregado la asesoría gratuita de expertos en el área de impresión y consumibles para las empresas en nuestro país.

Por la naturaleza de la empresa de compra y ventas de productos y materiales, Diversitech, para ofrecer sus productos no necesita estar certificada, sin embargo, se podría decir que un 60% de los proveedores que abastecen la empresa, si están certificadas. Dentro de los productos que brindan garantía ya que los proveedores deben cumplir con las exigencias de calidad internacional que exige la fabricación de la materia prima, está la HP, quienes abastecen de tóners entre otros productos de

la marca, y el cual le ofrece al consumidor final un producto de calidad. Además, de suplirse de otros proveedores que al igual que Diversitech se abastecen de productos y los revenden siendo la procedencia de los mismos de china y otras regiones.

2.1. Cultura organizacional

Misión:

Ofrecer el mejor servicio personalizado de suministro de material gastable, con los precios más competitivos del mercado, y garantizar al 100% la inversión de nuestros clientes.

Visión:

A través de la eficiencia y calidad de nuestros servicios, proyectarnos como la primera opción de nuestros clientes y convertirnos en el primer aliado en tema de consumibles para oficinas.

Valores:

- Compromiso: asumir una alta responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos
- Calidad en el servicio: brindar un servicio que cumpla con los requisitos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Honestidad: mostrando a nuestros clientes una coherencia en nuestro comportamiento y pensamiento.
- Confidencialidad: brindamos la confianza y seguridad a nuestro cliente garantizando de que se sientan confiables.
- Innovación: actualizamos constantemente nuestros productos adaptados a las necesidades de nuestros clientes.
- Puntualidad: nos enfocamos en disminuir el tiempo de respuestas que le brindamos a nuestro clientes al momento de solicitar nuestros servicios

2.1.1. Factores estratégicos.

Como parte de su estrategia de captación y mantenimiento de los clientes, se enfoca en el servicio personalizado, la garantía de los productos y servicios, entrega rápida y seguimiento en la calidad de los mismos, ya que el cliente que solicita algún producto se le brinda de manera gratuita el servicio de mantenimiento de impresora y en caso de que uno de los productos genere algún problema en el uso o eficiencia del mismo es sustituido inmediatamente por otro nuevo, evitando la pérdida de interés del cliente, de manera que asegure su inversión y fidelidad, además otro punto estratégico es los precios competitivos en relación al mercado. A través de la aceptación por parte de los clientes, estos hacen referencia de lo que le suministramos sirviendo de porta voz activa de los servicios y de la calidad que se ofrece.

2.1.2. Ambiente laboral.

Diversitech se enfoca en fomentar un ambiente laboral estable buscando el bienestar para todos. Incentivan la comunicación abierta en donde prevalece el respeto mutuo entre todos los colaboradores, adopta una comunicación de puertas abiertas con la alta gerencia en donde se da la cercanía para que esto exprese sus inquietudes, aportaciones o sugerencia.

2.1.3. Perfil del colaborador.

La empresa dentro de su equipo de trabajo cuenta con jóvenes realizando sus estudios universitarios así como profesionales y técnicos del área de mercadeo y ventas, quienes a través de sus esfuerzos, dedicación y empeño han contribuido con el mantenimiento y la estabilidad de la empresa, además de que están comprometidos al logro de los objetivos

organizacionales, brindando un servicio de calidad y garantizando la inversión del clientes. Cuenta con un personal fijo, de los cuales el 30% son profesionales de las áreas de mercadeo y administración y un 70 % son técnicos del área de ventas, siendo el 80% del personal jóvenes menores de 30 años. Su fuerza laboral tiene un total de participación del 60% de mujeres y el 40% hombres.

2.1.4. Responsabilidad social.

Consiente de la importancia para la sociedad y el planeta del uso de los recursos naturales, Diversitech se preocupa por clasificar los residuos de la materia prima de la empresa de manera que quede en manos responsable el hecho de que esas materias que pueden causar un impacto negativo al medio ambiente no queden expuestas a la contaminación del medio ambiente, es por eso que la empresa se asegura de que el suplidor que brinda el servicio de reciclaje este abalado por la ley de medio ambiente no. 64-00, entregando de forma escrita la constancia de que hace el uso responsable y establecido por la ley para la preservación del medio ambiente.

2.2. Principales productos y servicios de la organización.

Actualmente Diversitech cuenta con una diversa variedad de material gastable mencionados a continuación:

- Bolígrafos
- Lápiz de carbón
- Saca grapa
- Grapadoras
- Calculador
- Resaltador

- Folder
- Post-IT
- Perforadora
- Sobre Manila
- Computadoras.
- Impresoras
- Bocinas.
- Toner compatible
- Toner originales
- Cartuchos originales
- Cartuchos compatibles
- Mouse
- Tintas de impresora
- Teclado
- Papel Continuo.
- Carpetas
- Sobre Manila
- Marcadores Punta Fina
- Marcadores Gruesos Negro
- Cinta Adhesiva
- Ganchos Machos y Hembras
- Productos de limpieza en general
- Jabón de baño
- Papel toalla
- Lanilla
- Ambientadores y mucho más.

Así mismo ofrecen otros servicios tales como:

- Venta y/o instalaciones de cámaras de seguridad
- Venta y/o reparaciones de computadoras
- Venta y/o reparaciones de impresoras
- Renta de impresoras y/o copiadoras

2.2.1. Clientes, grupo de interés claves.

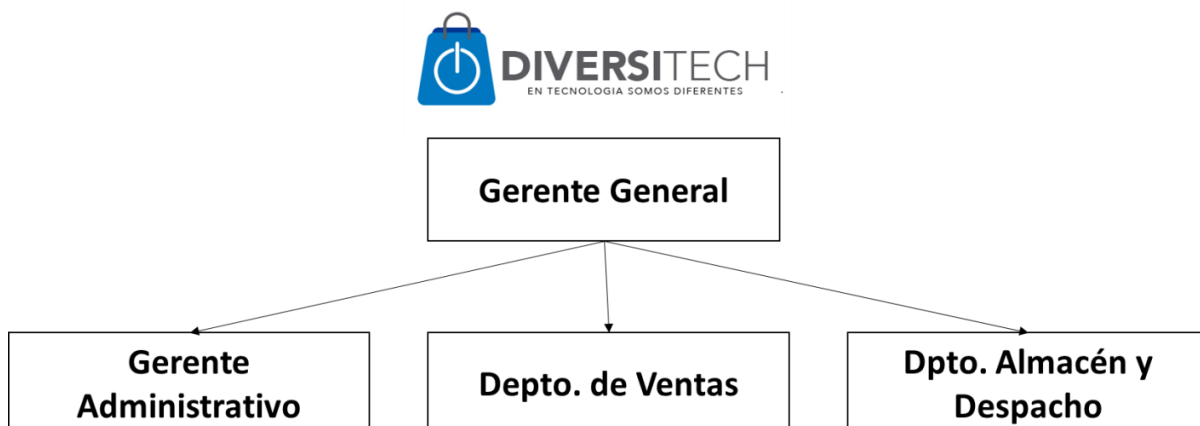
Siendo Diversitech una empresa dedicada a la comercialización y venta de productos, la misma establece relación a través de contacto directo con las empresas, siendo su principal grupo de interés el sector privado, pero además se ha expandido a zonas francas y empresas de régimen especial, correspondiendo su cartera a un total de 60 clientes.

Su grupo de interés está compuesto por el dueño siendo el gerente general, los colaboradores, clientes y suplidores. Y dentro de su segmento de mercado clave a nivel geográfico se registra Santo Domingo y de manera secundaria la zona de bávaro.

2.3. Estructura organizacional.

La estructura organizacional actual se compone de tres áreas, siendo la principal el Gerente General, de quien depende la Gerente Administrativa, el Dpto. de Ventas y el Dpto. de Almacén y Despacho. Al ser esta una empresa pequeña y en pleno auge, el gerente general es quien se encarga de la compra de productos para la comercialización, venta y distribución.

Grafico 1. Organigrama de la empresa



Fuente: documento suministrado por la empresa Diversitech.

2.3.1. Posición competitiva de la organización.

Como la empresa apenas tiene 6 años de integración en el mercado, aún no ha logrado tener una posición competitiva dentro del ranking de las empresas de servicios, sin embargo ha estabilizado en la etapa de mantenimiento, debido al acogimiento de las empresas a quienes les provee, tanto que han sido promovedoras de su participación en el mercado, asumiendo mayor responsabilidad, y compromiso al momento de brindar sus servicios, para poder ser identificada en el tiempo como el primer aliado en tema de consumibles para oficinas, y poder extenderse hacia otros mercados.

2.3.2. Factores principales respecto a los competidores.

A pesar del tiempo de la empresa, ha tenido una trayectoria positiva a través de la aceptación por los clientes ya captados, y con quienes cuentan como referencia de los productos que se les suministran, siendo esta voz activa de los servicios que se prestan y de la calidad que se ofrece. El crecimiento justifica trayectoria y la permanencia de una cartera de clientes fieles.

Se enfoca en servicio personalizado, garantía de los productos y servicios, entrega rápida y seguimiento en la calidad de los mismos, ya que el cliente que solicita el productos se le brinda de manera gratuita el servicio de manteniendo de impresora y en caso de que uno de los productos genere algún problema en el uso o eficiencia del mismo es sustituido inmediatamente por otro nuevo, evitando la perdida de interés del clientes, asegurando su inversión y retención, además de que ofrecer precios competitivos en relación al mercado.

2.4. Descripción y funciones de puestos.

Con la finalidad de ver cómo están distribuidas actualmente las funciones en los puestos de trabajo, se mostrara a través de una tabla las descripciones de esta.

Tabla 1: Descripción de puesto del Gerente General

Nombre del Puesto	Gerente General
Objetivo del Puesto	Administra de forma correcta todas las áreas de la empresa, asegurándose de que se cumplan con los objetivos de productividad establecidos, de acuerdo con las estrategias, misión y visión de la empresa manteniendo siempre la calidad en el servicio.
Requisitos	Título universitario del área de administración o mercadeo.
Funciones	Dirige las estrategias de la empresa
	Coordina la planificación de la captación de nuevos clientes.
	Elabora plan de seguimiento de clientes
	Realiza la elaboración y pago de nomina
	Supervisa el área de ventas
	Coordina el mantenimiento de los equipos
	Realizar el levantamiento de información donde el cliente.
Competencias	Habilidades de análisis y solución de problemas
	Liderazgo
	Capacidad para la planificación
	Comunicación asertiva
	Toma de decisiones
	Atención al cliente
Experiencia	Más de seis años de experiencia.
Habilidad	Dirección de equipos de trabajo
	Conocimientos del área de ventas
	Servicio al cliente.

Fuente: Documento suministrado por la empresa Diversitech.

Tabla 2: Descripción de puesto del Gerente Administrativo

Nombre del Puesto	Gerente Administrativo
Objetivo del Puesto	Coordinar y dirigir las funciones de administración establecidas así como velar por que cada área tenga un manejo correcto apegándose a las normas y estrategias organizacionales.
Requisitos	Estudios universitarios del área de administración, contabilidad o mercadeo.
Funciones	Reclutamiento y selección del personal
	Manejo de TSS(inclusión/salida de personal, reporte de maternidad y enfermedad común)
	Manejo de las cuentas por cobrar
	Analizar las cuentas por pagar y coordinar la autorización del mismo
	Presentación de formulario 606,607 e IT1 en la DGII.
	Gestionar las ordenes de compras
	Realizar los pago a los proveedores
Competencias	Responsable
	Planificación y organización
	Capacidad de análisis
	Trabajo en equipo
	Tolerancia al estrés
	Capacidad critica
Experiencia	2 años en puestos similares
Habilidad	Toma de decisiones
	Trabajo en equipo
	Capacidad de negociación

Fuente: documento suministrado por la empresa Diversitech

Tabla 3: Descripción de puesto Ejecutivo de ventas.

Nombre del Puesto	Ejecutivo de ventas
Objetivo del Puesto	Realizar la captación de clientes que con la finalidad de conseguir el este adquiera los productos y servicios que ofrece la empresa.
Requisitos	Estudiante universitario de las áreas de mercadeo, administración o áreas a fines
Funciones	Llevar un registro y control del clientes
	Captar nuevos prospectos de clientes
	Realizar el cierre de las ventas
	Realizar informe situacional del cliente
	Coordinar cita para las demostraciones y pruebas del producto
Competencias	Capacidad analítica
	Tolerancia al estrés
	Flexibilidad
	Planificación y organización
	Trabajo en equipo
	Energía
Experiencia	Un año de experiencia en el área de ventas de materiales gastable.
Habilidad	Servicio al cliente
	Fluidez verbal
	Capacidad de negociación

Fuente: documento suministrado por la empresa Diversitech

Tabla 4: Descripción de puesto de Asistente Administrativo

Nombre del Puesto	Asistente Administrativo
Objetivo del Puesto	Asistir al departamento de ventas y al departamento administrativo sobre los procesos de órdenes de compras, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, despacho de mercancía y todos los demás procesos que eso implique.
Requisitos	Estudiante universitario de las carreras administración, contabilidad, mercadeo u otros.
Funciones	Contactar suplidores y proveedores
	Elaborar ordenes de compras
	Verificar factura a despachar
	Organizar las cuentas por pagar
	Coordinar y organizar los depósitos bancarios
	Organizar documentación de archivo
	Seguimiento de las cuentas por cobrar
Competencias	Iniciativa
	Habilidades para trabajar en equipo
	Orientación a la solución de problemas
	Integridad
	Confidencialidad
Experiencia	1 años de experiencia en puestos de recepción o asistente.
Habilidad	Toma de decisiones
	Trabajo en equipo
	Redacción y ortografía

Fuente: documento suministrado por la empresa Diversitech.

Tabla 5: Descripción de puesto de Recepcionista

Nombre del Puesto	Recepcionista
Objetivo del Puesto	Brindar el buen servicio al cliente vía telefónica a nuestros clientes, suplidores y proveedores, además de dar buenas atenciones al cliente interno y externo en la empresa.
Requisitos	Estudiante universitario
Funciones	Recibir documentación de cliente
	Entregar pagos a suplidores y proveedores
	Dar el seguimiento a documentos.
	Atender al cliente externo e interno
	Recepción de llamadas telefónicas
	Coordinar las entregas de facturas
	Realizar las tareas que se le asignen
Competencias	Organización y planificación
	Capacidad de trabajar en equipo
	Expresión oral
	Seguimiento de instrucciones
	Iniciativa
Experiencia	De 0 a 6 meses de experiencia.
Habilidad	Manejo de Microsoft office
	Habilidades telefónicas
	Servicio y atención al cliente

Fuente: documento suministrado por la empresa Diversitech.

Tabla 6: Descripción de puesto de Almacén y Despacho

Nombre del Puesto	Almacenista
Objetivo del Puesto	Realizar los procesos de almacenamiento de mercancía así como despacho de los materiales y productos.
Requisitos	Estudiante de nivel técnico o universitario
Funciones	Realizar inventario de producto
	Despacho de mercancía
	Revisar los niveles de inventario existente
	Actualizar inventario de producto
	Enviar reporte de la mercancía entrante y saliente.
	Realizar reporte de requisición de mercancía
	Organizar los materiales y productos existentes en el almacén
Competencias	Organización del trabajo
	Atención al cliente
	Integridad
	Tolerancia al estrés
Experiencia	De 6 a 1 año de experiencia
Habilidad	Manejo de calculadora o computadora
	Servicio al cliente
	Comunicación verbal

Fuente: documento suministrado por la empresa Diversitech.

Tabla 7: Descripción de puesto Mensajero

Nombre del Puesto	Mensajero
Objetivo del Puesto	Realizar la búsqueda y envío de mercancía los diferentes clientes y suplidores así como otras funciones de mensajería
Requisitos	Bachiller
Funciones	Envío de documentos
	Buscar mercancía donde suplidores y proveedores
	Entrega mercancía al clientes
	Realizar depósitos bancarios
	Buscar pagos donde el cliente
	Recibir mercancía a enviar
Competencias	Responsable
	Atención al cliente
	Compromiso
	Organización de trabajo
Experiencia	1 años de experiencia en mensajería
Habilidad	Relaciones interpersonales
	Leer y escribir
	Disposición de trabajo

Fuente: documento suministrado por la empresa Diversitech

2.5. Sistema de información de la organización.

La empresa como apoyo tecnológico para el manejo y control de procesos internos, utiliza el sistema Accontinglogic, provista por SoftCorpSolutions SRL, quienes ofrecen soluciones tecnológicas a través un software donde se pueda llevar el control del trabajo diario y el control de las operaciones. Este sistema permite al usuario llevar de manera óptima cada uno de los

procesos que maneja, además le ofrece la facilidad de acceder a el de forma remota facilitando su uso no importando donde este. Este te permite extraer y generar información de manera segura desde la nube no importando el lugar donde te encuentres, se puede acceder a los diferentes sistemas o módulos desde la oficina, la casa o el celular y sobre todas las cosas no hay que ser un experto en tecnología para hacer uso del sistema, ya que es de fácil acceso.

Dentro de los beneficios que ofrece el sistema se pueden mencionar:

El control de las Operaciones Móvil: el cual ofrece la disponibilidad de llevar en el móvil o tableta la generación de los reportes de control de procesos.

Control de Vendedores: Podrá tener Vendedores/Ejecutivos realizando pedidos mientras se procesan en la empresa para facturarlos.

Eficiencia: Implementando esta solución podrá tener la eficiencia que necesita para competir en el mercado.

Dentro de los módulos que ofrece el sistema se encuentran los siguientes, los cuales facilitan el manejo, control y monitorio de cada proceso:

Ventas: punto de venta, cotizaciones, caja, devoluciones, reportes de control, reportes estadísticos y generar archivos DGII. También estas los listados de clientes donde se encuentra la información detallada del cliente y seguimiento, se realizan cambios de fecha, edición de factura, anulación de factura, así como registro de productos, aumento de los precios, reporte de vendedores, reportes de factura a contado, resúmenes de ventas, facturas por clientes, reporte total de facturas, grafico de ganancias por fecha, listado de precio de productos sin existencia, reporte de facturas por proyectos, reporte de precios de productos con existencia, parámetros de

facturas, resumen de ventas por productos, listados de clientes sin comprar por cantidad de días, reporte de facturas a crédito, reporte de facturas a contado por parámetros, reporte de cuadre de caja, reporte comisiones a vendedores, reporte de cuadre de caja por fecha.

Cuentas por cobrar: recibo de ingreso, documentos por cobrar, notas de crédito, notas de débito, estado de cuentas de clientes y reportes de gestión. También se pueden realizar los cambios de fecha, anulación de recibo de ingreso, anulación de nota de crédito/debito, se pueden realizar configuraciones por grupo de clientes, sector económico o tipo de cliente. En los reportes asociados se encuentran: los estados de cuentas pagadas por clientes, documento de ingresos por fechas, cuantas por cobrar al corte, estado de cuentas pendientes por cobrar por clientes, recibo de ingreso por estatus reporte de devolución de facturas a crédito, estado de cuentas por cobrar por clientes, reporte de facturas pagadas por vendedor, reporte de lista de notas de crédito, estado de cuenta detallado, reporte de notas de crédito, reporte de cuentas por cobrar por días de vencimiento, reporte de cuentas por cobrar por vendedor, reporte de listado de clientes, reporte de recibo de ingreso, reporte de cuentas por cobrar con más de 75 días vencidos.

Nomina: manejo de empleados, manejo de permisos, manejo de vacaciones, acción de personal, ingresos/ descuentos, nóminas y aumentos. También se encuentran los reportes asociados en donde se encuentra la información de los volantes de pagos, resumen de nómina, ficha de empleado, reporte de los tipos de acción de personal por empleados, reporte del DGT3 y DGT4, reporte de posiciones, tipos de ingresos, los movimientos de personal, reporte de préstamos a empleados, reporte de contactos de empleados, entre otros. Otro punto es que permite configurar los requerimientos que se necesita por empresa como son los

tipos de acción de personal, posiciones, tipo de descuento, tipo de ingreso, tipo de permiso, calendario de nómina y de departamento.

Cuentas por pagar: registro de gastos, registro de compras, notas de créditos y notas de débitos. En donde puede realizar el registro de suplidores, autorizaciones de documentos, anulación de algún documento de gasto y clasificación por tipo de los suplidores. En los reportes asociados se encuentran los documentos por pagar por centro de costos, los reportes de estado de cuentas por pagar a los suplidores al corte, ficha de estado de cuenta por pagar, reporte de cuentas por pagar por fecha de vencimiento, documentos por proyectos, reporte de fichas cuentas por pagar y los reportes de documentos por fecha.

Contabilidad: transacciones contables, generación de comprobantes, cierre de periodos, generar estados financieros y posteo de transacciones. También están las autorizaciones de transacciones, reabrir periodo en caso de necesitarlo, catálogo de cuentas, grafica de relación ingresos y gastos, balance de comprobación acumulado, comprobantes registrados, balance de cuentas, detalle y tipos de transacciones, transacciones de débitos y créditos, transacciones por modulo, balance del periodo por grupos, transacciones contables por periodo, reporte de los archivos 606 y 607, balance de cuenta por periodo y moneda, reporte de ingresos y gastos.

Activos fijos: manejo de activos, serializar activos, procesos de depreciación, asignación de activos y retiro de activos.

Bancos: transacciones bancarias, solicitud de cheques, solicitud de pagos y conciliaciones bancarias. También se encuentran las autorizaciones de pago en donde se encuentras las autorizaciones de cheques o transferencias bancarias, las cuentas bancarias, las conciliaciones de transacciones, apertura o cierre de conciliación, reversar conciliación. En la

generación de los reportes se encuentran: los reportes de transacción de cheque, fichas de pago, ficha de transacción, transacciones por fecha, ficha de cheque, transacciones de pago en efectivo, reporte de transacciones de pago y reporte de transacciones de conciliación.

Inventario: cotizaciones de compra, órdenes de compra, entrada de productos, conteo físico, conduce y ajuste de inventario. También la liquidación de productos, en los reportes asociados se encuentran: el reporte de existencia de productos, el reporte de productos por fecha, reporte de productos por parámetros, reporte de las entradas al inventario, reporte de listado de conduce, listado de costo de productos por suplidores, reporte de inventario por fecha, reporte de listado de órdenes de compra, listado de salidas de productos, reporte de conduce, reporte de cotización de órdenes de compra, reporte de movimientos de productos por categoría y reporte de productos por referencia.

Herramientas: notificaciones vía email, cartas automáticas, creación dinámica de reportes y generación de archivos de la DGII. También esta agregado una agenda la cual tiene una clasificación por prioridades y además te permite compartirla con otros usuarios en caso de seleccionarlo o simplemente dejarlo privado para el uso personal. De la misma forma en caso de tener eventos relacionados a la DGII también se puede seleccionar esa opción y automáticamente te muestra que es relacionado a eso.

Gestión de personas: se encuentra la gestión de personas, el tipo de gestión, representantes y etapas. En los reportes asociados se encuentra: el reporte de gestiones por representante y los reportes de gestiones por fecha.

Parámetros generales: se realiza la gestión clientes, la generación de los archivos de la DGII, se configuran las sucursales, los asientos contables, la selección de reportes y los privilegios del dashboard.

Dashoard: es donde se realiza el manejo de las ventas, aquí se encuentran los productos, clientes, cotizaciones, pre facturas, edición de facturas, anulación de facturas, caja, cuadro de cajas, reimpresión de factura, recibo de ingresos, aplicación de recibo de ingresos, anulación de recibo de ingresos, notas de crédito/devoluciones y reportes.

Otros beneficios del almacenamiento de la nube son:

- Ofrece ventajas a las empresas pequeñas y medianas con una notable reducción de costos, puestos que solo pagan lo que usan.
- El personal de la empresa puede tener acceso a la información donde quiera que este, en lugar de obligarlos a mantenerse en un solo lugar la mayor parte del tiempo para acceder a lo que necesitan.
- Puede ampliar sus opciones de almacenamiento según lo requiera sin tener que gestionar o incurrir en gastos comprando hardware costoso.

2.6. Situación actual de los procesos de gestión de personal en Diversitech.

En la actualidad los procesos de administración de personal en la empresa Diversitech están siendo realizados a través del departamento administrativo el cual además de llevar las gestiones del personal también realiza funciones administrativas por lo que al momento de ejecutar alguno de los procesos se está viendo limitado porque no poseen de forma integrada todas las funciones que esta conlleva provocando que pueda haber sesgo en el momento que se esté ejecutando algún proceso relacionado a la administración del empleado. A demás de este

departamento también la gerencia general realiza otras tareas relacionadas al manejo de personal por lo que ambas están relacionadas entre sí y al igual que el departamento administrativo la gerencia también presenta inconvenientes en el manejo de las funciones que se encarga por lo que puede provocar un descontento a nivel de clima organizacional debido a que alguna de las tareas relacionadas a la administración de personal son realizada a medias o no se están llevando a cabo en su totalidad.

2.7 Tipo de investigación.

Para esta investigación se utilizará el tipo de estudio exploratorio con la finalidad de conocer de forma detallada a través de la observación todos los procesos y procedimientos que realiza la empresa, para luego identificar cuáles de estos procesos forman parte del departamento de recursos humanos. Para iniciar la investigación se planteara lo siguiente, de todos los procesos que realiza la empresa cuales pertenecen a la gestión de personal y cuáles no.

También se utilizará el tipo de estudio descriptivo en donde se diseñara y plasmaran las preguntas relacionadas a los procesos y procedimientos de recursos humanos que se van a identificar, se limitara el departamento y la persona de donde se obtendrá la información a investigar, para luego realizar el análisis de los datos recolectado que se utilizaran para la elaboración de la propuesta.

2.8. Método de la investigación.

Se utilizara el método deductivo para recolectar todas las funciones y procesos que realiza la empresa específicamente el departamento administrativo, de esta forma se obtendrá conclusiones lógicas que se

verán y analizarán de forma individual cuáles son las que pertenecen al área de recursos humanos. A través del análisis y síntesis de los datos se separará las funciones que deben ser realizadas por el departamento de recurso humanos, se conocerá si existe algún sesgo en el ejercicio de las funciones, así como si no se está realizando algún procedimiento que sea necesario para el correcto funcionamiento del nuevo departamento, para luego unir la información sacando una conclusión de la situación actual que será usada para la planificación y elaboración de la propuesta que se implementara.

2.9. Herramientas a utilizar.

Una de las herramientas a aplicar es la entrevista en donde se elaborarán una serie de preguntas abiertas para realizar su aplicación de manera no estructurada con la finalidad de obtener información sobre los objetivos planteados con el nivel de detalle que se necesita (ver anexo 1).

Otra herramienta a utilizar es la observación en donde se prestará atención (observara) detalladamente del objetivo seleccionado para luego describir y explicar de forma clara y precisa la información recolectada por la observación(ver anexo 2).

2.9.1. Entrevista.

Unas de las herramientas que se utilizara es la entrevista (ver anexo1) no estructurada en donde se elaborara un guion de preguntas abiertas que se les realizaran al encargado administrativo y al gerente general por lo que no se tomara una muestra porque se entrevistara directamente a las personas encargadas del manejo de personal con la finalidad de recolectar

la información sobre los procesos que la empresa realiza o no relacionados al personal de la organización.

2.9.1.1. Objetivos de la entrevista

La finalidad al momento de realizar esta entrevista es:

- Identificar las funciones que se están llevando a cabo relacionadas a recursos humanos en la empresa.
- Analizar cuáles de las funciones relacionadas a la gestión del personal no se están dando en el departamento.
- Identificar las funciones que se están llevando a medias por el departamento administrativo.
- Determinar los conocimientos que tiene el personal administrativo sobre los procesos de recursos humanos.

2.9.2. Observación.

Se realizara la observación objetiva (ver anexo 2) en la empresa Diversitech en donde primero se seleccionará el objetivo que se estudiara que en este caso son las funciones que realizan específicamente en el departamento administrativo. A través de esta herramienta se analizará los procedimientos relacionados a recursos humanos que se están llevando a cabo y cuáles no, realizados por el personal administrativo.

2.9.2.1. Objetivo de la observación.

A través de la observación (ver anexo 2) directa al departamento administrativo en la empresa Diversitech con la finalidad de observar los procesos previamente identificados, se busca:

- Observar los procesos del departamento administrativo.
- Indagar las funciones que se realizan en Diversitech.
- Identificar cuales procesos no se están llevando a cabo.
- Analizar la confiabilidad de los datos suministrados en la entrevista.

2.10. Informe de los resultados de la entrevista.

Basados en las tres primeras preguntas de la entrevista (ver anexo 1) relacionadas a la existencia de un departamento de recursos humano y cuales procesos realizan en el departamento existente, el entrevistado informo que Diversitech en estos momentos no cuenta con un departamento de recursos humanos en sí, sino que los procesos de personal se llevan a cabo directamente en el departamento administrativo. Este actualmente realiza los siguientes procesos: depuración de los curriculum para la selección del personal, manejo de la Dirección general de impuestos internos (DGII) elaborando y enviando los formularios de archivo del 606 y 607, realiza la presentación de la declaración del IT1, autoriza las ordenes de compras, verifica las cuentas por pagar y autoriza su pago, da seguimiento de las cuentas por cobrar, realiza la depuración y autorización de los créditos, efectúa la notas de créditos, verifica y autoriza las ordenes de compras, realiza los ingresos y salidas en la tesorería de la seguridad social del personal y ejecuta los pago de nómina.

En el tema relacionado a como realiza el reclutamiento y selección y las funciones que se realizan relacionada a la gestión de personal, el entrevistado contesto que para el reclutamiento primero hace la depuración de los candidatos en donde selecciona a varios postulantes de acuerdo al perfil que más se acerque al puesto que están requiriendo, luego se realizar una primera entrevista por teléfono en donde se confirman los datos que ha puesto en su hoja de vida, ya en un segundo paso se escoge a las tres personas que más se adapten al perfil para realizar una entrevista

presencial. Otra función que realiza el departamento indico el entrevistado es el manejo de la tesorería de la seguridad social(TSS) realizando entradas de personal al sistema o salida en caso de desvinculación, del mismo modo realiza los reportes de las licencias de maternidad, lactancia y de enfermedad común según el caso. También efectúa la transferencia de los pagos de nómina realizados a través de la entidad bancaria que utiliza la empresa.

También declaró que si existe otro departamento que realice las funciones de la gestión de personal indico que hay otras funciones relacionadas a la gestión de personal que no es realizada por el departamento administrativo sino más bien por el gerente general, el cual realiza los procesos de elaboración de contratos para los nuevos empleados, de igual manera se encarga de las desvinculaciones de los empleados con la empresa, también realiza el cálculo de prestaciones y elabora los comprobantes de pago quincenal de los trabajadores que luego pasa al departamento administrativo para su aprobación y aplicación, además se encarga de recibir y aprobar las solicitudes de vacaciones.

Al momento de la entrevista (ver anexo1) manifestó que si ha tenido inconvenientes al realizar algunos de los procesos de gestión de personal, el entrevistado declaro que recientemente tuvo inconveniente con el registro de una licencia por enfermedad común, manifestó que lleno los datos que le indico el sistema del empleado y que al momento de subir el formulario cometió un error que le ha costado varios meses de seguimiento, tuvo que realizar el envío de los documentos nuevamente y llamar y enviar correo de seguimiento a la superintendencia de salud y riesgos laborales para que le corrigieran el error, durante el proceso el empleado se reintegró nuevamente y hasta tuvieron que desvincularlo de la empresa y todavía no han recibido respuesta de la aprobación de la licencia.

Al hablar con el entrevistado acerca de si ha tenido inconvenientes con algún empleado por la realización a medias o la no realización de los procesos, este indico que sí que han presentado varios inconvenientes, uno de ellos relacionados a los días de vacaciones que le correspondían a un empleado, el cual entendía que le quedaban algunos días hábiles de sus vacaciones y el empleador indicaba que ya el empleado había hecho uso de los días correspondientes a sus vacaciones. En ese momento externalizo el entrevistado que para el tiempo en que ocurrió el hecho la empresa no contaba con ningún método o sistema que llevara control de las vacaciones sino que estas se solicitaban al gerente general el cual llevaba el control de las mismas. Al final para no entrar en conflictos y como el gerente general no pudo comprobar que el empleado había hecho usos de los días restantes de sus vacaciones, la empresa tuvo que darle nuevamente esos días. Luego de este inconvenientes la vacaciones se empezaron a solicitar vía correo electrónico aunque para este año 2019 la empresa decidió implementar las vacaciones colectivas para el mes de diciembre. Otro inconveniente ocurrido aunque no lo manejo el departamento administrativo, el entrevistado indico que el gerente general desahucio a uno de los empleados de nivel operativo el cual además de su salario base también recibía una compensación mensual y que al momento de realizar el cálculo de las prestaciones que le correspondían, este no incluyo en el cálculo esa compensación por lo que hubo levemente un impase que luego se reconsidero y se le otorgo al empleado todo lo que le correspondía relacionado a sus prestaciones.

Dentro de los procedimientos relacionados a la administración de personal que no se están llevando a cabo el entrevistado indico que no se realizan los procesos de envío de las planillas de dgt3 y dgt4 a la secretaria de trabajo, tampoco se realiza el proceso de la inducción, del mismo modo no se registran los formularios de las solicitudes de licencias, permisos, registros de vacaciones, control de absentismo y amonestaciones, siendo

estas llevadas vía correo solamente. Otro procedimiento que no se está llevando es la herramienta de medición como es la evaluación del desempeño, no se están realizando los planes para el desarrollo de carrera, la retribución basada en el puesto de trabajo y pruebas psicométricas para la selección del personal. También agrego que no poseen un manual sobre las políticas y procedimientos de la empresa que los dirija en la conveniencia diaria de que hacer o no en el trabajo.

Cuando se le indica si utilizan algún sistema para la administración de personal se indicó que no, en estos momentos no utilizan ningún sistema que les permita organizar o administrar los procedimientos del personal aunque si dejo claro que su sistema tiene un módulo que les ayudaría con todo lo relacionado a la gestión del personal debido a que este permite llevar todas la informaciones del personal así como los proceso que se llevan en recursos humanos y si el modulo no tiene alguna función que se necesite, el proveedor a través de una solicitud agrega al sistema la función que se requiera. El inconveniente es que actualmente no está habilitado y además se necesitaría un entrenamiento y capacitación para hacer uso de este.

En relación a las áreas de la gestión de personal en las que necesita ser capacitada indico que los procedimientos relacionados a los cálculos concernientes a la elaboración de pagos de nómina y las implicaciones que conlleva tales como salario, horas extras, comisiones y descuentos, también el cálculo relacionado al pago vacaciones y de prestaciones laborales.

Sin embargo en los procesos en los que tiene mayores conocimientos el entrevistado respondió que maneja los procedimientos relacionados al sistema de la seguridad social (TSS) de la ley 87-01, tales como la tesorería de la seguridad social que implica los registros de licencia por maternidad y lactancia, enfermedad común, discapacidades, riesgos laborales información y registros a los planes de salud básicos y complementarios,

información y registro de las administradoras de fondo de pensiones. Además tiene conocimientos en la elaboración de las descripciones de puestos y la retribución de lo puesto así como de los procesos de selección e inducción del nuevo personal y la planeación y organización de programas de capacitación.

Por lo que resume el entrevistado relacionado a qué entiende que la empresa debe mejorar para optimizar los procesos de administración del personal este indico que la empresa debe organizar las funciones relacionadas a la administración del personal en un solo lugar, también elaborar un manual de políticas y procedimientos para que tanto la empresa como los empleados se rijan con una clara estrategia y además se debería habilitar en el sistema el módulo de gestión de persona para automatizar los procesos ya que estos se realizan en uno de los programas de la computadora es decir fuera del sistema y seria de mayor utilidad si estuviera todo integrado. También estableció que se debe evaluar para reajustar la escala salarial porque hay puestos en lo que el salario no va acorde con este, esto se visualiza en los niveles más bajo en lo que por ejemplo mensajería o despacho ganan un poco más que la asistente, este reajusta es para evitar un descontento en algunos niveles y evitar el mal clima laboral y la rotación de personal.

De manera general a través de la entrevista (ver anexo 1) se pudo tener una información detallada sobre cómo se realizan los procedimientos y procesos en Diversitech, además de cómo están divididas las funciones en los distintos departamentos que manejan la gestión de personal y cuáles de las funciones de manejo de personal no se están llevando a cabo por la empresa. Los resultados arrojados por la entrevista dieron a conocer que la empresa lleva de forma separada algunos de los procesos de personal, estos realizados por el departamento administrativo y la gerencia general. A través de la información ofrecida por el entrevistado, esta sirvió para

conocer que el departamento administrativo realiza funciones de reclutamiento y selección, entrada al sistema de la tesorería de la seguridad social, registros de licencias y pago de nómina. Los demás procesos de gestión de personal son realizados por la gerencia general como son la elaboración de contrato, elaboración de nómina y terminaciones de contratos. Existen otros procesos que la empresa no está realizando en esos momentos como los registros de la plantilla del dgt3, dgt4 y las acciones de personal estandarizadas. Tampoco se está utilizando el modulo correspondiente a nomina en el sistema el cual permite la estandarización de los proceso para un mejor manejo y control. El entrevistado mostro interés en la necesidad de capacitación para la obtención de mayores conocimientos que le permita realizar las funciones de manera óptima y eficaz. También que la empresa necesita realizar algunos cambios que le permitan organizar sus funciones y procesos para lograr realizar e integrar todas las tareas de administración de personal para lograr un funcionamiento eficaz en la empresa.

2.11. Informe de los resultados de la observación.

De acuerdo a los objetivos que se observaron (ver anexo 2) al momento de llegar a la empresa Diversitech, se pudo percibir un recibimiento de aceptación, cooperación, amabilidad y cercanía por parte de los empleados y de la persona a entrevistar. Inmediatamente se notó que existe un lugar físico en donde se realizó la entrevista que no tan amplio y es donde se manejan los procesos y procedimientos del personal y las funciones administrativas, también se ve que es utilizado como almacén de archivos de todos los documentos de la empresa y de otra empresa que tenían anteriormente pero que ya no está operando en el mercado.

Inmediatamente se entró en el departamento administrativo se notó que solo tienen 2 personas en ese departamento que son la encargada

administrativa y la asistente administrativa las cuales ambas realizan funciones de personal y administrativas. Al momento de entrar y el tiempo que duro la entrevista se pudo percibir un ambiente laborar agradable en donde sobresalía el respeto, el acercamiento, la confianza, entre ambas colaboradoras, este ambiente fue lo que dio apertura a la realización de una entrevista abierta, cómoda, relajada en donde fluyo la información que se esperaba de la entrevista.

En el proceso de la entrevista la persona entrevistada no evadió ninguno de los temas, al contrario expuso lo que sucede en el momento con el manejo de las gestiones de personal expresando todo lo que entiende que está aconteciendo con los procedimientos y su parecer de como pudiera mejorar dichos procesos para el bien de la empresa y del empleado.

En el transcurso de la entrevista se pudo observar que el entrevistado tenía conocimiento de lo que se le estaba preguntado, no mostro inseguridad o indicios de que no sabía alguna de las respuestas, sino más bien de que tenía conocimiento de lo que se le estaba preguntado y sus respuesta estaban relacionadas a las preguntas que se le hacía.

Cabe destacar que cuando se estaban observando (ver anexo 2) los procesos en el departamento administrativo, en ese instante se estaban realizando el reclutamiento y selección de personal para la vacante de mensajero. La persona que realizaba las funciones de mensajería había renunciado a la empresa en esos días, por lo que tuvieron que realizar el proceso de reclutamiento rápidamente para llenar esa vacante ya que tenía que ser ocupada en menos de 7 días. Ese día se recibió alrededor de 4 candidatos seleccionados para el puesto visto directamente por la encargada administrativa y teniendo todo el proceso una duración en total de 5 horas en el que luego se eligió al candidato que iban a seleccionar para el puesto requerido.

Se pudo observar(ver anexo 2) que la relación que existe entre el personal y el encargado administrativo es abierta, incentivando la comunicación de puertas abiertas en donde el personal puede dirigirse a comunicar alguna duda, pregunta o sugerencia que tenga y será escuchado, del mismo modo la encargada les brinda respeto y recibe el mismo trato de ellos.

En relación a la forma que estaba llevando los procedimientos de la administración de personal se pudo confirmar que lo que se estaba realizando en ese tiempo de observación se realizaba adecuadamente, utilizando los protocolos y las herramientas necesarias para la correcta implementación de lo que se requería. Se pudo notar el manejo correcto en la realización de unos registros de licencia por maternidad de una de las empleadas, de igual manera en otro registro pero siendo este por enfermedad común de uno de los vendedores y también en el proceso de reclutamiento y selección que estaba realizando.

Cabe destacar que en las observaciones realizadas se pudo ver como el departamento administrativo está a la mayor disposición de realizar las funciones de administración de personal en la empresa, aun así se percibe que en ocasiones tiene conflictos con la gerencia general debido a las funciones de personal que este ejerce, esto es porque no ha llegado a acuerdos para unificar todas las funciones que se realizan basadas en la gestión de personal, por las diferentes opiniones que estos tienen y el no delegar por parte del gerente las tareas de la administración de personal al departamento administrativo para que se realicen de forma integrada en un solo lugar para lograr mayor beneficio para la empresa y el personal. Algo más que se pudo observar es que el personal al momento de tener que ir a la gerencia generar para gestionar algún proceso, estos reflejan en su postura duda, temor, como si fuera obligatorio el tener que ir para solicitar algún procedimiento o simplemente si se les llama para que asistan, pero

sin querer hacerlo. Este comportamiento se vio reflejado en varios empleados que tuvieron que asistir a la gerencia general por lo que se demuestra que el gerente al parecer no muestra capacidad de observación por lo tanto no manifiesta sensibilidad por el empleado al no darse cuenta de la comunicación no verbal de este y tampoco posee tácticas de escucha para recibir retroalimentación positiva o negativa sobre algún tema que acontezca.

Además es notorio como la encargada administrativa trata de lidiar con los empleados y la gerencia general, se pudo observar que en ocasiones los empleados se dirigen a ella directamente por la empatía que muestra aunque tengan que hablar con el gerente general y esta se dirige a la gerencia haciendo la función de mediadora entre el personal y la empresa. Se puede ver en su conducta no verbal como el empleado se siente más a gusto, relajado, confiado, con una postura abierta y un rostro relajado mostrando respeto y a la vez confianza con el encargado administrativo.

En resumen en la observación(ver anexo 2) se pudo confirmar y explicar que tan fiable fueron los datos suministrados por la entrevista, además se recolecto otros datos que no son palpables en una entrevista como son la postura, las relaciones y como se dan en si los procesos que explicaron al momento de la entrevista. El recibimiento por parte de la empresa fue de aceptación, mostrándose amable, agradable y dispuestos. El personal del departamento administrativo fue muy receptivo a la investigación y al entrevistador, mostrándose amables, relajado, pacientes, abiertos y dispuestos a expresar con datos veraces los procesos y procedimientos que se realizan con la finalidad de esclarecer las funciones para buscar la mejor solución para la empresa y el empleado. A pesar de no haber tenido un contacto directo con el gerente general, este se mostró respetuoso, relajado y dispuesto a cooperar porque le interesa buscar soluciones de mejoría y crecimiento para la empresa. En generar ambos departamentos están

interesados en buscar soluciones que les permita mejorar los procesos de administración de personal que los llevara a que las funciones se realicen de la manera correcta y en beneficio para ambos sectores.

2.12. Diagnóstico de los resultados.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de las herramientas utilizadas para la recolección de los datos, se pudo comprobar la veracidad de la información suministrada por el entrevistado y lo que se observó durante el proceso de búsqueda de información, demostrando que existen dos personas en diferentes departamentos que realizan funciones de administración de personal que son el gerente general y el encargado administrativo tal como se había indicado. También que los procesos de reclutamiento y selección son realizados por el encargado administrativo el cual demostró tal como había indicado que tenía los conocimientos necesarios para la realización de esa gestión y de igual manera también manejaba eficazmente los registros correspondientes a la tesorería de la seguridad social.

Además se confirmó que existen procesos relacionados a la administración de personal que no se están llevando en la empresa tal como lo habían expresado durante la entrevista como las evaluaciones del desempeño y las plantillas de la secretaria de trabajo, tampoco tienen un manual de políticas y procedimiento que les permita guiarse e interactuar el día a día sobre sus normas, ni realizan planes de capacitación para incentivar el desarrollo de sus empleados; además de que poseen un sistema que les permite llevar de forma sistemática los procesos y procedimientos de personal pero aun así no lo están utilizando por lo que sus gestiones se ven incompletas.

A modo de conclusión cabe destacar que tanto el gerente general como el encargado administrativo de la empresa tienen la disposición para que se emplee un proceso de cambio para la mejoría de sus funciones, por lo que el entrevistado mostro una coherencia entre su actitud y lo expuesto en la entrevista, que se vio reflejado en la apertura de sus respuestas sin evadir ninguno de los temas. Al final se percibe como ambos encargados están de acuerdo en que lo mejor para la empresa es organizar sus tareas para optimizar la gestión de personal y por ende su clima laboral, esto le servirá tanto para el beneficio del empleado como el crecimiento de la organización.

CAPITULO 3. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

El área de recursos humanos es el más significativo en una organización puesto a que trabaja con el capital significativo y necesario para la supervivencia de la empresa siendo este el trabajador, es por esta razón que la organización necesita el personal calificado para trabajar con este recurso y además un lugar en donde se concentren todos los procesos relacionados a la administración de personal en un solo lugar el departamento de recursos humanos. Este realiza las funciones de selección, contratación, incentiva el desarrollo y retiene a los trabajadores en la empresa por lo que es necesario que estas tareas sean desarrolladas por una o varias personas dentro de un departamento de gestión humana.

A través de la implementación de un departamento de recursos humanos en la empresa Diversitech se busca establecer cada una de las funciones que deben realizarse en recursos humanos que guiaran al empleado y a la empresa a sacar el máximo provecho de sus recursos y ayudara al crecimiento personal y profesional de cada uno de ellos, creando estrategias de trabajo que consideren a su personal y manejando los posibles conflictos que puedan surgir durante la marcha.

El papel que desarrolla el departamento de recursos humanos es fundamental para que tanto la empresa como el empleado trabajen unánimes, alineados a la visión de la organización de manera que el departamento de recursos humanos trabaje para que sean adheridos los valores y cultura que ayudara a alcanzar la mayor eficacia reflejados en el aumento de la productividad. Por lo que el desarrollo de un departamento en sí que se encargue de gestionar a los empleados, trabajara para la satisfacción de ambas partes, integrando profesionales dispuesto a dar todo

su potencial y lograra mantener a un personal motivado que aumentara su rendimiento para conseguir la meta establecida.

3.1. Descripción de la propuesta de implementación del departamento de recursos humanos para la empresa Diversitech.

Dentro de la estructura de cualquier empresa es importante contar con un departamento que realice las funciones relacionadas a la administración de personal de manera que le permita a la empresa desarrollar a su talento interno y a la vez lograr una armonía entre el personal y la empresa para que juntos a través de la realización de sus tareas logren los objetivos organizacionales que les llevara al crecimiento y éxito de la empresa.

Por lo que se propone la creación de un departamento de recursos humanos en donde se organizaran todas las funciones de gestión humana que realiza la empresa en un solo lugar, en adición se desarrollaran las funciones de gestión humana que no están siendo realizadas de manera que se unan todos los procesos que son necesario para el correcto manejo del personal con la finalidad de realizar un plan de acción que permitirá su aplicación.

Se elaborara una guía detallada de los procesos de recursos humanos abarcando cada subsistema y desarrollando un plan de acción a mediano y largo plazo para su ejecución en donde se estará utilizando la formación del personal que estará a cargo de llevar estas funciones a través de cursos relacionados al área, estos impartidos por instituciones especializadas en horarios que no interfieran con la realización de sus actividades en la empresa, con el propósito de desarrollar sus conocimientos y competencias para que emplee dichos conocimientos en el nuevo departamento a implementar. También se propondrá incluir en el proceso

de reclutamiento y selección de personal las pruebas psicométricas como los test de inteligencia y de aptitudes y habilidades para ser utilizada juntamente con la entrevista. Se incluirán la elaboración de evaluaciones del desempeño para medir el rendimiento y se utilizara como parte esencial en la elaboración de la capacitación que se estará diseñando al personal. Como parte de organizar los procesos, se incentivara la realización de los manuales de políticas y procedimientos que ayudaran a regirse organizadamente promoviendo la comunicación entre los gerentes y los empleados. Lo más importante para la implementación del nuevo departamento de recursos humanos es auxiliarse del sistema accountlogic el cual utilizan, planteando la activación del módulo de nómina para integrar los procesos de personal de forma sistematizada. Se plasmara cada punto de la propuesta detalladamente para que sea tomada en cuenta para el presupuesto del año 2020.

Cabe destacar que la empresa está a la mayor disposición e interés de organizar los procesos relacionados a su recurso humano para optimizar cada una de sus funciones con el objetivo de alcanzar un crecimiento a nivel institucional, esto puede servir para que al momento de mostrar la propuesta sobre la implementación del departamento de recursos humanos, esta tengan el recibimiento y la acogida esperada.

3.2. Objetivos de la propuesta.

El objetivo de esta propuesta es mejorar las funciones que se encargan de la gestión de personal integrándolas en un solo lugar con el objetivo de obtener la mayor eficacia del trabajo sus colaboradores de modo que se alineen a las estrategias de la empresa y así lograr el crecimiento organizacional. Mediante la creación de un departamento de recursos humanos se busca mejorar las funciones y procesos de personal, implementar aquellas funciones relacionadas a la administración de

personal que no se están llevando a cabo e impulsar a la activación del módulo correspondiente a los procesos de personal con la intención de sacar el mayor provecho del sistema así como del personal.

Objetivos específicos:

Establecer en un solo lugar todas las funciones que caracterizan la administración del personal para su fácil manejo.

Incentivar la capacitación del personal administrativo para la adquisición de nuevos conocimientos y competencias que le permitan manejar día a día las funciones del personal.

Unificar mediante el rediseño de funciones todas las tareas de recursos humanos realizadas en otro departamento.

Promover la implementación de funciones y procesos de la administración de los recursos humanos que no se están realizando con la finalidad de organizar y realizar todo las tareas que caracterizan la gestión de personal.

Lograr que cada colaborador se alinee a los objetivos estratégicos de la empresa de manera que adquiera un sentido de pertenecía que impulsara el crecimiento organizacional.

Impulsar el cumplimiento de los objetivos individuales con el uso de un instrumento de medición

Promover la comunicación efectiva entre los colaboradores y la gerencia con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional.

Impulsar la sistematización de los procesos de gestión de personal a través de la activación del módulo que trabaja todo lo relacionado a la administración del personal en el sistema de información que utilizan actualmente.

3.3. Estrategias para la propuesta.

Objetivo: Con la finalidad de establecer en un solo lugar todas las funciones que caracterizan la administración del personal.

Estrategia: Se tomara en cuenta el interés que tiene la empresa de organizar sus procesos e integrarlos en solo departamento:

Tácticas: Se le mostrara a los ejecutivos una presentación formal en power point detallada que muestre las ventajas y mejoras que se obtendrá al integrar sus funciones y procedimientos en un solo lugar, se expondrá los beneficios de implementar el departamento de recursos humanos por el peso que representa a empresa, debido a que valora al capital humano, controla el presupuesto, trabaja la resolución de conflictos, se encarga de desarrollar al empleado, ayuda a mejorar el rendimiento, mejora el rendimiento, refuerzan la satisfacción de los empleados, trabajan la imagen corporativa, fomenta la cultura organización y contribuyen al mantenimiento de la organización.

También se incluirá una descripción de la efectividad que tiene el departamento de recursos humanos en la planeación estratégica de la empresa que les permitirá optimizar el recurso humano, desarrollándolo para adaptarlo a las necesidades futuras y para mantener la competitividad de la empresa.

Objetivo: Para conseguir unificar mediante el rediseño de funciones todas las tareas que se realizan de recursos humanos en otro departamento.

Estrategias: Se propone integrar a través de un rediseño de puestos las funciones de gestión de personal que se realizan en otro departamento al departamento de recursos humanos a implementar:

Tácticas: Se propone completar la unificación de los procesos mediante un rediseño de los puestos explicando a la empresa que tan efectivo resulta para ellos el que los puestos de trabajo tengan lineamientos claros y precisos de lo que debe hacer.

Se plantea que se realice un listado en el que se analicen todos los aspectos que deben ser tomados en cuenta para su correcta realización y posterior desarrollo como son la claridad de objetivo del puesto, la descripción de las tareas que realiza, con qué departamento se relaciona, bajo qué línea de mando se encuentra, las responsabilidades, los objetivos del puestos, el alcance, la formación y capacitación que son necesarias para el puesto, las habilidades sociales que debe destacar y márgenes de remuneración y beneficios. Esto ayudara a que las personas en el departamento propuesto tengan una dirección puntal de que exige su puesto de trabajo y trabajar en base a esos objetivos para lograr un desempeño exitoso de su gestión.

Objetivo: Para conseguir el objetivo de Incentivar la capacitación del personal administrativo para la adquisición de nuevos conocimientos y competencias,

Estrategia: se elaborara una planificación detallada de los cursos de capacitación que se le impartirá a la persona que estará a cargo del nuevo departamento, en donde se detallara el lugar que lo imparte, el nombre del curso, los horarios, fechas y costo de los mismos.

Tácticas: Como un primer paso se realizara una explicación detallada a la persona que estará a cargo sobre los beneficios que tiene la capacitación para la realización y el funcionamiento óptimo de sus tareas así como parte de su crecimiento y desarrollo personal. También lo que representa para la empresa al realizar y aplicar cada una de las funciones que indica el ministerio de trabajo que las compañías deben ejecutar.

Luego se planteara la realización de la capacitación a través de cursos especializados impartidos por: la escuela de negocios finanzas tributación y auditoria FTA la cual ofrece el curso de gestión de nómina de pago, código laboral y retenciones de TSS, en donde abarca los temas de sueldos y salarios, las horas extra, incentivos y otros ingresos, retenciones y descuentos en nómina, compones del salario cotizable, planilla de autodeterminación, planilla rectificativa IR-3, novedades de la seguridad social, cambios de salario, horas extras y otros ingresos, los ingresos agravados, tabla de retención ISR, los derechos adquiridos, vacaciones, salario de navidad, participación en los beneficios, dimisión, desahucio, despido, cesantía, preaviso. Este curso cuenta con una duración de 16 horas impartidas fuera horario laboral.

Otra opción también sería el instituto de capacitación especializada (CAES) que se encarga de la realización de cursos especializados en el área de gestión humana, tienen el taller sobre la gestión exitosa de la TSS el cual abarca la formación en los temas relacionados al manejo de la tesorería de la seguridad social, como realizar los reportes de las planillas del dgt3 y dgt4, el cálculo de nóminas, los topes del sistemas, el manejo de la TSS y la ley 87-01 con sus modificaciones, la mora la evasión y la elusión, este curso tiene una duración de 12 horas equivalente a 3 o 4 días de participación , realizados dos veces a la semana en un horario de 6pm a 10pm, Además también ofrece el taller de elaboración de nómina y prestaciones laborales en donde incluye los temas relacionados a la

empresa, los salarios, la nómina o recibos salarial, suspensión o extinción en la relación laboral, procedimientos de registro y manejo de nómina a través de la página web de la tesorería de la seguridad social, presupuesto de nómina y gastos relacionados a la nómina. Este taller tiene una duración de 16 horas, impartido los sábados de 2pm a 6pm, el curso incluye refrigerio y al finalizar se le entrega al participante un certificado de participación, ambos centros imparten sus cursos fuera del horario laboral por lo que su tiempo de trabajo no se verá afectado. Con la realización de estos cursos se estaría cubriendo esos conocimientos que le permitirá ejercer el nuevo puesto contribuyendo al funcionamiento eficaz de la ejecución de estos procesos en la organización.

Objetivo: Con el objetivo de promover la implementación de funciones y procesos de la administración de los recursos humanos que no se están realizando con la finalidad de organizar y realizar todas las tareas que caracterizan la gestión de personal.

Estrategia: planificar por orden prioridad o necesidad los procesos que no se están realizando para ir desarrollándolo paso por paso.

Tácticas: Se propone realizar un plan de planificación de actividades creadas en una plantilla en Excel en donde se realizara un listado de todo los procesos y procedimientos que no se están ejerciendo como los reportes de plantilla dgt3 y dgt4 en la secretaria de trabajo, registro de vacaciones, cálculo de nóminas, registro de ausencias y permisos.

Luego se le establecerá un orden de prioridad o necesidad para su realización, a eso se le agregara el tiempo para su realización, así como los pasos que debe dar para realizar su ejecución, esto ayudara a ir integrando paulatinamente cada uno de los procedimientos mediante el

establecimiento de metas a corto plazo, en donde se le asignara por orden de prioridad un tiempo determinado para su realización.

Objetivo: Con el fin de complementar las entrevistas de reclutamiento selección con un instrumento de medición.

Estrategia: Fomentar la inclusión de alguna prueba psicométrica que no impliquen un alto costo para complementar las entrevistas de reclutamiento y selección del personal. Su finalidad es medir las capacidades intelectuales y los rasgos de personalidad que le permitirá a la empresa tener datos objetivos para tomar la decisión de contratación.

Tácticas: Por lo que se le plantea la utilización de pruebas psicométricas de inteligencia y de aptitudes, para conocer las habilidades y comportamiento de los candidatos y del mismo modo se podrá comparar si el comportamiento en la entrevista coincide con lo que refleja el resultado de las pruebas, indaga sobre las capacidades intelectuales de la persona. Se puede utilizar el test de aptitudes y habilidades Raven que es una prueba de inteligencia no verbal la cual evalúa el nivel de concentración, capacidad educativa, observación y lógica del individuo, la prueba se basa en averiguar qué pieza le falta a la imagen que se le presenta. Cada acierto que el individuo tenga obtiene un puntaje que se indica en una plantilla, luego se suman los puntajes para consultar el resultado en la tabla de percentiles según la edad del sujeto para compararlo luego con la tabla de inteligencia que relaciona cada rango con una capacidad. Consta de 60 problemas organizados en 5 series de 12 elementos cada uno, esta prueba se puede aplicar tanto individual como colectivo y tiene un tiempo de aplicación de entre 30 a 60 minutos.

Otra opción sería el test D-70 que al igual que el Raven es una prueba de inteligencia general no verbal representado por fichas iguales al domino que

mide la abstracción y comprensión de relaciones, se encuentran ordenados de mayor a menor índice de dificultad. La prueba tiene una duración de 25 min de aplicación y consta de 44 elementos precedido por 4 ejemplos, incluye su cuadernillo, hoja de respuesta y plantilla de corrección, además tiene un manual con las normas de aplicación, corrección e interpretación.

También está el test de personalidad 16fp que mide los rasgos de personalidad que más predominan en el individuo ayuda a revelar el candidato idóneo para diferentes tipos de perfiles, esta prueba evalúa el estilo de respuesta asegurado la fiabilidad y validez de los datos obtenidos, la imagen en donde confirma si las respuestas son honestas o si pretende dar una imagen positiva, la aquiescencia en donde se valora la orientación a responder de forma positiva dando indicios de hipocresía o falta de honestidad, el índice de frecuencia sirve para localizar las respuestas que no son frecuentes. Este test intenta sacar a mediante preguntas de índole personal los principales rasgos del individuo. Esta consta de 185 preguntas en donde el individuo debe elegir de entre 3 preguntas con la que más se sienta identificado. Se puede aplicar de manera individual o grupal y tiene un tiempo de aplicación de 45 a 60 minutos. Estas se estarían aplicando en la primera entrevista al candidato luego de realizada la entrevista para tener la información necesaria al momento de la selección. Estas pruebas deben ser objetiva, estandarizadas y que se aplique en condiciones controladas, contienen un folleto de aplicación con instrucciones claras que facilita su aplicación y poseen una plantilla de uso fácil para la corrección de los resultados por lo que no es necesario un entrenamiento para su aplicación, estas pruebas se pueden aplicar juntamente con la entrevista de selección para confirmar la veracidad de los datos mostrado por los individuos.

Objetivo: Para impulsar que se logren los objetivos individuales.

Estrategia: Se fomentará la realización de las evaluaciones del desempeño (ver anexo3).

Tácticas: Para la realización de las evaluaciones del desempeño se propone utilizar a través de plantillas en la red un formato que se adecue a la organización y que permita su implementación a corto plazo. Al efectuar las evaluaciones del desempeño la empresa podrá medir que tan efectivo ha sido el desempeño de las competencias y objetivos que ha tenido el individuo en su puesto de trabajo Su aplicación puede realizarse anualmente para medir el cumplimiento de los objetivos y retroalimentar al colaborador sobre los puntos a mejorar. Serán tomados en cuenta al momento los indicadores que se estarán evaluando como son las competencias, tareas y conocimientos, se decidirá el método que se utilizara para la evaluación que en este caso será el jefe inmediato y luego se realizara el seguimiento. Se estará utilizando la plantilla de evaluación del desempeño del blog de StarMeUp el cual ofrece de forma gratuita un modelo de plantilla de evaluación editables a fin de que se adapte a los requerimientos de la organización. Además de que permite personalizarla con información y el logo de la empresa. Esta prueba cuenta con una serie de factores claves que evalúan el desempeño en el trabajo como son la calidad y productividad que abarca la calidad del trabajo, cantidad de trabajo que ha completado, la organización del trabajo en tiempo y forma, el cuidado que tiene de las herramientas de trabajo. En el conocimiento abarca el nivel de experiencia y conocimiento requerido, uso y conocimiento de métodos, conocimiento de herramientas, el desempeño que tiene con ayuda y la capacidad para enseñar a otros. En el compromiso esta si trabaja sin necesidad de supervisión, si se esfuerza cuando la situación lo requiere y la puntualidad. En la iniciativa esta si cuando completa sus tareas busca nuevas asignaciones, como elige las prioridades, da sugerencias de mejora, identifica los errores y trabaja para mejorarlo, si motiva y ayuda a los demás. En el trabajo en equipo está la fluidez con que trabaja con los

supervisores, pares y subordinados, si tiene una actitud positiva y proactiva y si promueve el trabajo en equipo. También está el renglón de los comentarios que incluye los tópicos de los comentarios del empleado, los comentarios y recomendaciones del supervisor y las metas y objetivos que se esperan del empleado para la próxima evaluación. Luego van las puntuaciones del desempeño y las firmas. Mediante unas puntuaciones se valora su presentación en el empleado, al final la sumatoria de la puntuación de cada factor se divide por la cantidad de pregunta y esta representara el desempeño que obtuvo el individuo durante el año (ver anexo 3).

Objetivo: A fin de promover la comunicación efectiva entre los colaboradores y la gerencia con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales y el clima organizacional.

Estrategias: Se incentivará a la realización de un manual que contenga las políticas y procedimientos que rigen la empresa. Se demostrara mediante una presentación a la gerencia, la utilidad que tiene para la empresa el plasmar en un manual las políticas y procedimientos necesario para la convivencia diaria entre la empresa y el empleado. Estos sirven como una herramienta tanto administrativa como operática eficaz para transmitir conocimientos mediante su documentación, por lo tanto, registra la tecnología que se utiliza en un área, departamento, dirección, gerencia u organización.

Tácticas: Por lo que se plantea que la empresa elabore un manual que abarque las políticas y procedimientos de la empresa, en donde se establezcan los lineamientos que los empleados deben seguir en la organización para su comportamiento y forma de relacionarse día a día. Para su realización se debe tomar en cuenta el establecimiento de las políticas que son los lineamientos que deben tomar en cuenta para la realización de algún proceso y los procedimientos que es la descripción

detallada de los pasos que se deben dar para su realización. Por lo tanto la elaboración del documento debe tener los siguientes aspectos términos y definiciones, descripciones de puesto en donde se detalle los objetivos, responsabilidades, actividades y relaciones que realiza cada puesto en la organización, el manual que describe el trabajo que realiza cada proceso dentro de la organización, el método que explica detalladamente como la persona realiza un trabajo dentro de la organización, organigrama donde se muestra la estructura de la organización con los niveles jerárquicos y los nombres de los puestos, perfil de puesto en donde se agrupan los requisitos y competencias que debe tener el candidato que lo ocupa, las políticas donde están los lineamientos, reglas y costumbres de los proceso y los procedimientos que guía de forma detallada como dos personas realizan un determinado trabajo. El manual que se elaborara tendrá la historia de la organización, misión, visión y valores de la empresa, nombre del procedimiento que se realiza en la organización, seguido por el propósito que tiene ese procedimiento, el alcance en la organización, los responsable de su ejecución (en el caso de las políticas) y luego una descripción de los pasos necesarios para su ejecución y aplicación.

Objetivo: Para lograr que cada colaborador se alinee a los objetivos estratégicos de la empresa de manera que adquiriera un sentido de pertenecía que impulsara el crecimiento organizacional.

Estrategias: Se Incentivará la creación de los programas de capacitación para los empleados. Plantear los programas de capacitación como una ventaja competitiva para el desarrollo empresarial y una manera de agregar valor al personal.

Tácticas: Se planeara la elaboración de los programas de capacitación que más se adapte a los necesitados en la empresa, se utilizará durante los primeros dos años luego de implementarse en el 2019 los servicios del

INFOTEP el cual ofrece cursos de forma gratuita y para las empresas por estar registrada en la tesorería de la seguridad social, luego se incluirá en el presupuesto anual la capacitación de empleados a través de otras instituciones que ofrecen talleres y cursos de interés.

Como parte de una primera etapa de implementación de la capacitación, con los resultados obtenidos de las evaluaciones de los colaboradores se desarrollara unos programas de capacitación que sería lo más frecuentes como de servicio al cliente, Excel, gestión de ventas solicitados al Infotep para su impartición y otra se hará a través de una solicitud, el empleado mediante el llenado de un formulario de solicitud de capacitación seleccionara el curso que más se adecue a sus necesidades y requerimientos.

Por el momento se estarán ofreciendo los cursos en diplomado en gestión administrativa y liderazgo gerencia con una duración de 98 horas, taller de Excel avanzado con una duración de 90 horas, curso de manejador de programas de oficina e internet con una duración de 125 horas, manejador de informática aplicada con una duración de 35 horas, estos realizados directamente en las instalaciones del Infotep más cercana. También se harán las solicitudes de los cursos online que tiene para que el empleado pueda desde su escritorio recibir la capacitación solicitada sin tener que trasladarse

Luego se ofrecerán las capacitaciones grupales impartidas en la empresa, que aunque sean ofrecidas por el Infotec se preparara un área específica para recibir grupos en donde se acondicionara con los recursos audiovisuales necesario para su implementación. Además se incluirá dentro del presupuesto el refrigerio que se les proporcionara a los colaboradores. Se dividirán la capacitación por grupo de 2 o 3 con la finalidad de minimizar el impacto de la ausencia de las funciones por parte del empleado, las

capacitaciones grupales se realizaran en horario laboral de 2pm a 6pm dos días a la semana durante 3 días.

Se podrá solicitar algún curso o talleres grupales específico como la excelencia en el servicio al cliente, gestiones estratégicas de ventas o técnicas efectivas de supervisión los cuales se le solicitaran al INFOTEP previamente mediante un formulario de solicitud de formación profesional para su aprobación y realización.

Objetivo: Con el propósito de Impulsar la sistematización de los procesos de gestión de personal a través de la activación del módulo que trabaja todo lo relacionado la administración del personal.

Estrategia: plantear la activación del módulo de nóminas en el sistema para sistematizar los procesos de personal y realizar la logística de capacitación del mismo a través del proveedor el cual lo ofrece sin costo adicional. Considerando que la empresa posee un sistema de información que le permite almacenar y procesar información en la nube, el cual utilizan para sus funciones de ventas diarias, tiene el inconveniente de que el modulo correspondiente a la gestión de personal se encuentra deshabilitado y este posee funciones útiles para el manejo y función del personal, por lo que se le explicara a la gerencia la importancia de sistematizar los procesos de administración de personal y la utilidad que tiene para la empresa el activar el módulo de nómina el cual tiene las funciones necesarias para el manejo diario de la gestión de personal.

Tácticas: Se solicitara al proveedor Sorft Corp, el cual ofrece sus servicios como proveedor del sistema y capacita al cliente para el uso del mismo, activar vía correo todas las funciones que posee el módulo de nómina.

Se coordinara la capacitación del mismo, las cuales son realizadas en sus instalaciones en horario laborable. La ventaja que existe con este proveedor es que en caso de querer integrar alguna planilla o modificar la forma en que se registran los datos o simplemente modificar algunas de las funciones, esto puede hacerse mediante una solicitud de cambio y ellos realizaran las modificaciones solicitadas. Esta empresa cuenta con un personal capacitado en cada módulo que brinda soporte y asesoría en caso de necesitarlo. Se dispondrá del horario de la 2pm hasta las 6pm, 2 días a la semana para su realización, esta capacitación tomara 2 semanas en la primera parte en donde se le explicara los proceso de entrada de datos de personal, los pasos para registrar la nómina y aprobarla, las entradas de permisos, descuentos, horas extras y luego en la siguiente capacitación se incluye las terminaciones de contratos, los registro de planilla del dgt3 y novedades recurrentes, cubriendo así todas las funciones que necesita la empresa.

3.4. Recursos humanos.

Para la implementación de propuesta se necesitara personal capacitado en el área de gestión humana por lo que la propuesta contara de la persona a cargo del departamento que estará ejerciendo las funciones del personal, una persona como auxiliar de recursos humanos que le sirva de soporte para la realización de los procesos, por lo que en total para que el departamento a implementar pueda ejercer sus funciones se necesitaran de forma inicial dos personas, el encargado de recursos humanos y el auxiliar de recursos humanos. También se contemplara la persona que suministrara la capacitación directamente en la empresa. Luego para el segundo año se puede contemplar la entrada de una tercera persona para que abarque el subsistema de desarrollo.

3.5. Recursos tecnológicos

Las herramientas que se estarán utilizando para la implementación son los recursos audiovisuales como el data show para la presentación que se estará realizando a los directivos así como soporte para las capacitaciones impartidas a los empleados en la institución, también se utilizara la laptop modelo dell intercore de 1.60ghz, 4gb, 1tb de 14 LCD con Windows 10 pro como soporte para la presentaciones y las capacitaciones que se ejerzan. También serán utilizados en ocasiones sillas y mesas que serían alquiladas en caso de realizarse un curso o taller en la institución así como las libretas rayadas medianas, folder, lapiceros que servirán de soporte en este proceso. Se utilizaran test psicológicos que conllevan hojas en blanco, lápices de carbón no.2 y borras para su llenado. Es necesario contar un una impresora no importa que sea a color o blanco y negro preferiblemente de toner por la durabilidad de la tinta por la realización de las impresiones que se necesitaran. Cabe destacar el uso de las grapadoras, grapas, clip, resaltadores, marcadores que se estarán usando en todo momento para el reclutamiento y selección, capacitación, aplicación de las evaluaciones del desempeño y la realización de las funciones. La utilización del sistema de información para integrar todas las tareas en un solo lugar que ayudara a optimizar los procedimientos. En el espacio físico donde estará ejerciendo las funciones el departamento de recursos humano contara con escritorio, sillas ergonómicas, archivero y estante de almacén para la comodidad de las personas a cargo y el correcto almacenaje de los documentos.

3.6. Recursos financieros

La planeación del presupuesto para la implementación de la propuesta del departamento de recursos humanos, deberá ser evaluada y aprobada por la gerencia general, por lo que deben ser tomando en cuenta estos factores que conlleva su ejecución.

Tabla 8: Presupuesto.

Concepto	Unidad	Costo	Total
Alquiler de proyector y backpanel	1	1,450	1,450
Alquiler de sillas	25	80	2,000
Capacitación encargado: taller de gestión de nómina de pago, código laboral y retenciones TSS	1	6,120	6,120
Capacitación encargado: gestión exitosa de la Tss	1	6,000	6,000
Libreta rayada mediana	25	60	1500
Lápiz de carbón no. 2	70	7	490
Resma de papel	2	250	500
Lapicero farbel Castell	60	10.42	625.2
Caja de clip	5	35	175
Caja de grapa	3	55	165
Caja de Folder partition	1	1800	1800
Goma de borrar	3	18	54
Folder manila caja	1	350	350
Toner para Impresión	2	1400	2800
Test psicológico	3	210	630
Dieta capacitación empleado	15	300	4,500
Refrigerio	2	5,000	10,000
Total			39,159.20

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9: ROI

Gastos de capacitación	4,500
Gastos proveedores de capacitación	12,120
Gastos suministro	20,539.20
Días	8
Horas	28
Ingresos estimados	391,592.00
Inversión	39,159.20
Beneficio= ing-inv	352,432.80
Roi= Beneficio/ inversión	9%

Fuente: elaboración propia

El retorno de la inversión que se obtendrá será de un 9% por lo tanto el resultado de invertir en la propuesta planteada conllevará a obtener de ganancia este resultado.

3.7. Cuadro de mando integral

De modo general con la finalidad de entender la propuesta de implementación se desglosará el enlace entre los objetivos y las estrategias con el objetivo de entender su planeación. Además de los objetivos y las estrategias si tomaran en cuenta las tácticas a utilizar para la conseguir los objetivos establecidos, de la misma forma cada objetivo deberá tener un responsable a quien responda su ejecución y además contar un tiempo específico para realizarlo.

Tabla 10 Balance Score Card

Objetivo	Estrategias	Tácticas	Responsable	Tiempo
Establecer las funciones de administración de personal en un solo lugar	Se utilizara el interés de la empresa de organizar sus procesos para realizar una propuesta formal de cambio	Presentación formal detallada de las ventajas y mejoras de la implementación	Gerencia general	17 de enero del 2020
		Describir la efectividad del departamento de recursos humanos en la planeación estratégica de la empresa	Gerencia general	17 de enero del 2020
Unificar las funciones de recursos humanos que se realizan en otro departamento	Integrar las funciones mediante el rediseño de los puestos	Realizar un listado de las funciones, objetivos, responsabilidades, alcance, formación y capacitación del nuevo puesto	Encargada departamento administrativo	3 de febrero 2020
Capacitación del personal encargado del departamento a implementar	Elaborar con datos específicos la planificación de las capacitaciones que se realizaran	Explicación de los beneficios de la capacitación para el desarrollo personal y de las funciones	Gerencia general	17 de enero del 2020
		Curso de gestión de nómina en la escuela de negocios, finanzas, tributación y auditoria FTA	Gerente general	10 de febrero del 2020

		Curso en el centro de capacitación especializada CAES	Gerente general	3 de marzo del 2020
Implementar las funciones y procesos de gestión de personal que no se realizan	Planificar por orden de prioridad los procesos para realizar su implementación	Plantilla de planificación de actividades que incluya pasos para la aplicación y tiempo de ejecución	Encargada de recursos humanos	16 de marzo del 2020
Complementar las entrevista de reclutamiento y selección con instrumento de medición	Incluir pruebas psicométricas que midan las capacidades intelectuales y rasgos de personalidad	-Test de aptitudes raven -Test de inteligencia verbal D-70 - Test de personalidad 16FP	Auxiliar de recursos humanos	23 de marzo del 2020
Impulsar el logro de los objetivos individuales	Realización y aplicación de evaluaciones del desempeño	Elaboración de la prueba mediante una plantilla en la red del blog StarMeU	Encargada de recursos humanos/ gerente general	1 de abril del 2020
Mejorar las comunicación entre los colaboradores y la gerencia así como el clima organizacional	Incentivar la realización de un manual que contenga la información sobre los lineamientos de la empresa	Elaboración del manual de políticas y procedimientos	Encargada de recursos humanos/ gerente general	20 de abril del 2020

Alinear a los colaboradores a los objetivos estratégicos e impulsar su crecimiento personal	Promover la creación de programas de capacitación para los empleados	Programas de capacitación en las instalaciones del Infotec	Auxiliar de recursos humanos	4 de mayo del 2020
		Solicitud de capacitación por el Infotec impartidas en la instalaciones de la empresa	Encargada de recursos humanos/ auxiliar de recursos humanos	4 de mayo del 2020
		Solicitud de capacitación por parte del empleado	Encargada de recursos humanos/ auxiliar	1 de junio 2020
Promover la sistematización de los procesos de gestión personal	Planear la activación del módulo de nóminas en el sistema	Solicitar la activación del módulo vía correo electrónico al proveedor Soft Corp	Gerente general	2 de enero del 2020
		Capacitar al personal encargado sobre sus funciones y uso	Gerente general	8 enero del 2020

Fuente: autoría propia

La objetivos de la propuesta de implementación del departamento de recursos humanos, es integrar en un solo lugar todas las funciones y procedimientos que se realizan relacionadas a la gestión de personal en un solo lugar, para ello se plantearon diferentes estrategias que permitirán integrar y a la ves ejecutar las funciones que no se están realizando con la finalidad de lograr los objetivos estratégicos de la empresa. La propuesta

abarca la realización de capacitación al personal encargado para ampliar sus conocimientos y puedan aprovecharlo en la ejecución de las funciones, así mismo se planteó reestructuras los puestos existentes adaptándolo a las nuevas funciones de manera que los objetivos y lineamiento del puesto estén para la correcta ejecución de sus funciones, al igual que a través de la realización de una plantilla de actividades poder establecerle metas a las funciones que se deben efectuar para la organización en el trabajo para luego ir realizándolas paso a paso. El utilizar las pruebas psicométricas como una herramienta en el reclutamiento y selección, le dará a la empresa una visión más clara de la similitud que existe entre lo reflejado en la entrevista y la realidad de la persona para así poder seleccionar al personal idóneo para el puesto. Como una forma de alinear a los empleados a los objetivos organizacionales y al cumplimiento de las metas individuales es mediante la implementación de las evaluaciones del desempeño que se proponen implementar, además de la que se realice un manual que contenga las directrices de la empresa para que los empleados y la gerencia puedan comunicarse eficazmente. También como una manera de incentivar al personal a su desarrollo profesional e individual se desarrollaran planes de capacitación que le permita al empleado capacitarse en su área de trabajo para así sacar su potencial. Finalmente para que todo esto pueda darse en su totalidad es necesario que se active en el sistema el modulo correspondiente a nomina para así poder sistematizar todos los procesos que permitirán la realización de la administración de personal de la mejor manera, además de considerar los recursos tecnológicos, humanos y financieros necesarios para su realización.

CONCLUSION.

El departamento de recursos humanos tiene la función de asegurar que el capital humano que se encuentra dentro de la empresa cumpla con lineamientos necesarios para el correcto manejo de sus tareas, por lo tanto el papel que desempeña este departamento es de seleccionar al candidato indicado para ejercer un determinado puesto, formalizar su ingreso a la empresa mediante un contrato, desarrollarlo profesionalmente para su crecimiento personal y entrenándolo para que aporte esos conocimientos al funcionamiento de sus tareas, además de mantenerlos motivados para así retenerlos para que permanezcan en la institución.

También trabaja por los intereses de la empresa alineado a los empleados a los objetivos estratégicos de la compañía para lograr el éxito en las funciones y así el crecimiento en el mercado. Funge de intermediario entre el personal y la empresa, desarrollando cada proceso necesario para el correcto manejo de las funciones. Es ese sentido su funciones y responsabilidades son muchas por lo que son esenciales para el crecimiento de la empresa.

A través de la entrevista al personal a cargo se pudo obtener la información necesaria sobre el manejo de las gestiones del personal que luego esta información dio paso a la elaboración de los objetivos que se buscaban para la planificación de las estrategias de la implementación del departamento de recursos humanos.

La propuesta del departamento de recursos humanos planteada busca que los directivos entiendan la importancia de realizar todas las labores de gestión de personal necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa, así como el tener un espacio capacitado que se encargue de realizar y desarrollar cada uno de los procesos de administración de

personal. Por lo que se propuso que se capacite al personal que estará a cargo del departamento, que se realice un esquema que contenga tiempo y metas establecidas para la ejecución de las funciones, que se integren herramientas de medición para el reclutamiento y selección y para evaluar el desempeño del empleado, así como que se plasmen un manual de las políticas y procedimientos que se realizan en la empresa para lograr una comunicación efectiva con el personal y la alta gerencia, además de sistematizar todos estos procesos propuesto mediante la activación del módulo de nóminas que tiene el sistema de gestión de datos que utilizan.

En definitiva, esta propuesta ayudara a establecer lineamiento claros y precisos entre el personal y la empresa, además de que se organizaran todos los procedimientos necesarios que le ayudaran al mantenimiento y crecimiento en el mercado.

BIBLIOGRAFIA.

- Martinez, L. G. (1 de Enero de 2004). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de *www.gestiopolis.com*: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>
- Alles, M. (2015). *Dirreccion Estrategica de RRHH*. Argentina : Granica.
- Alles, M. (2016). *Direccion estrategica de recursos humanos: gestion por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. A. (2014). *La marca Recursos Humanas*. Argentina: Granica.
- Bello, L. Y. (18 de Marzo de 2013). *www.eoi.es*. Obtenido de *www.eoi.es*: <https://www.eoi.es/blogs/scm/2013/03/18/funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>
- Carrillo, C. C. (2015). *Diccionario de recursos humanos: tecnicas organizacionales y teorias administrativas*. Mexico: Brujas .
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos, el capital humano*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Click, B. R. (12 de Enero de 2018). *www.sistemarecursoshumanos.com*. Obtenido de *www.sistemarecursoshumanos.com*: <http://sistemarecursoshumanos.com/la-importancia-los-objetivos-la-gestion-recursos-humanos/>
- Cummings, T., & Worley, C. (2007). *Desarrollo Organizacional y Cambio*. Mexico : THOMSON.
- Falcon, J. (29 de Noviembre de 2012). *www.profesionaleson.eu*. Obtenido de *www.profesionaleson.eu*: <http://profesionaleson.eu/recursos-humanos-como-socio-estrategico-de-la-empresa/>
- Francisco, J. M., & Marquez Garcia, B. (2014). *Operaciones administrativas de Recursos Humanos*. Madrid: RA-MA.
- Garcia, C. L. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa* . España: McGraw-Hill.
- Gomez-Mejia, L., balkin, D., & Cardy, R. (2005). *Gestion de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Education.
- Iglesias, M., lobato, F., & Tejedo, J. (2010). *Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa*. iberia: MACMILLAN.
- Lopez, F. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestion de recursos humanos*. Logroño: Tutor Formacion .
- Lorette, K. (2018). *La Voz de Houston*. Obtenido de *www.pyme.lavoztx.com*

- Luisa, M. (6 de Febrero de 2016). *fuerzas impulsoras y represoras del cambio*. Obtenido de www.alquimiacoach.com
- Montúfar, R. G. (2013). *Desarrollo organizacional. principios y aplicaciones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Popular Impulsa*. (12 de Noviembre de 2015). Obtenido de www.impulsapopular.com
- Ramirez, M. A., & Espitia, O. (11 de Noviembre de 2013). www.malejavillalobosv.wordpress.com. Obtenido de www.malejavillalobosv.wordpress.com:
<https://malejavillalobosv.wordpress.com/2013/11/11/modelo-de-administracion-de-recursos-humanos-de-idalberto-chiavenato/>
- Sanchez, T. R. (2016). *Recursos humanos: direccion y gestion de personas en las organizaciones*. Barcelona: Octaedro.
- Tejedo, J., & Iglesias, M. (2009). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Iberia: MACMILLAN profesional.
- Villalona, N. E. (22 de Abril de 2014). www.eoi.es. Obtenido de www.eoi.es:
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/22/los-objetivos-y-funciones-de-rrhh/>
- Villalpando, R. F. (2014). *Administracion de los recursos humanos*. Mexico: Digital UNID.
- Werther, W. B. (2014). *Administracion de recursos humanos*. Mexico : MacGraw Hill.
- Werther, W. B., & Davis , K. (2008). *Administacion de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- www.adecco.com.co. (15 de Febrero de 2017). Obtenido de www.adecco.com.co:
<https://www.adecco.com.co/es-necesario-un-departamento-de-recursos-humanos-en-mi-empresa/>
- www.vivetuempresa.com. (9 de Junio de 2013). Obtenido de www.vivetuempresa.com:
<https://www.vivetuempresa.com/los-objetivos-de-recursos-humanos/>
- Zona Economica*. (24 de Noviembre de 2018). Obtenido de zonaeconomica.com
- Alles, M. A. (2012). *Diccionario de Terminos Recursos Humanos*. Buenos Aires : Granica.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de los recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill/INTERAMERICANA.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion De Recursos Humanos*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion Del Talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

ANEXOS.

Anexo 1. Cuestionario de preguntas a realizar en la entrevista

Cuestionario de preguntas para la empresa Diversitech

1. ¿En algún momento han tenido un departamento de recursos humanos?
2. ¿Cómo realizan el proceso de gestión humana?
3. ¿Cuáles procesos realiza el departamento administrativo?
4. ¿Qué funciones realiza relacionadas a la gestión de personal? Y como se dan?
5. ¿Cómo realizan el reclutamiento y selección del personal?
6. ¿además del departamento administrativo, existe algún otro departamento que realice funciones de la gestión del personal?
7. ¿Ha tenido inconvenientes al momento de realizar alguno de los procesos?
En caso de ser afirmativo explicar.
8. ¿Ha tenido inconvenientes con algún empleado por la realización a medias o la no realización de algún proceso de gestión? Explique.
9. ¿Qué procedimiento relacionados a la administración de personal entiende no se están llevando a cabo? explique
10. ¿Utiliza algún sistema para la administración de personal?
11. ¿En cuál áreas de procesos de gestión de personal siente que necesita ser reforzado(a)? explique por qué?
12. ¿En cuáles de los procesos de administración de personal tiene más conocimiento?
13. Según su criterio ¿Qué la empresa debe mejorar para optimizar los proceso de administración del personal?

Anexo 2. Formulario de registro de las variables a observar.

Datos Generales

Nombre de la empresa:	
Departamento : :	
Persona a observar:	Antigüedad en el puesto:
Fecha de la observación:	Observadora:

Cuestionario de observación

Indicadores de la observación	Observación
¿Cómo ha sido el recibimiento dado por la Empresa	
¿Tiene la empresa un área para la gestión del personal?	
¿Cuántas personas hay en el departamento administrativo?	
¿Cómo se percibe el ambiente laboral en el departamento administrativo?	
¿Cómo la persona entrevistada maneja las respuestas?.	
¿En algún momento el entrevistado evadió alguno de los temas?	
¿Cómo percibió los conocimientos del entrevistado?.	
¿Que gestiones del personal se estaba realizando al momento de su observación?	
¿Cómo ve la dinámica de la relación del personal	

con el encargado administrativo?	
Sigue los procedimientos de forma adecuada.	
Alguna observación extra a lo establecido anteriormente pudiera indicar.	

Anexo 3. Modelo de planilla de evaluación del desempeño.



DIVERSITECH
EN TECNOLOGIA SOMOS DIFERENTES

Evaluación de Desempeño

1. Información del empleado

Nombre	Departamento	Puesto	Supervisor	Fecha de contratación	Fecha de evaluación

2. Cuestionario

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente
1	2	3	4	5

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica. Sume y divida por la cantidad total de preguntas. El promedio dará como resultado una puntuación general de desempeño.

1- Calidad y productividad	Score
a. Precisión y calidad del trabajo realizado.	
b. Cantidad de trabajo completada.	
c. Organización del trabajo en tiempo y forma.	
d. Cuidado de herramientas y equipo.	
Promedio:	

2- Conocimiento	Score
a. Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido.	
b. Uso y conocimiento de métodos y procedimientos.	
c. Uso y conocimiento de herramientas.	
d. Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.	
e. Capacidad de enseñar/entrenar a otros.	
Promedio:	

3- Compromiso y presentismo	Score
a. Trabaja sin necesidad de supervisión.	
b. Se esfuerza más si la situación lo requiere.	
c. Puntualidad.	

d. Presentismo.	
Promedio:	

4- Iniciativa / Liderazgo	Score
a. Cuando completa sus tareas, busca nuevas asignaciones.	
b. Elige prioridades de forma eficiente.	
c. Sugiere mejoras.	
d. Identifica errores y trabaja para arreglarlos.	
e. Motiva y ayuda a los demás.	
Promedio:	

5- Trabajo en equipo	Score
a. Trabaja fluidamente con supervisores, pares y subordinados.	
b. Tiene una actitud positiva y proactiva.	
c. Promueve el trabajo en equipo.	
Promedio:	

3. Comentarios

Comentarios del empleado
Comentarios y recomendaciones del supervisor
Metas y objetivos del empleado para la próxima evaluación

4. Puntuación general de desempeño:

Marque el resultado que mejor refleje el desempeño general.

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

5. Firmas

Las firmas de empleados y supervisores dejan constancia del conocimiento de la evaluación y no representan un acuerdo con la misma.

Departamento de Recursos

Humanos: _____ Fecha: _____

Supervisor: _____ Fecha: _____

Empleado: _____
Fecha: _____

Anexo 4. Carta de autorización de la empresa.



SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL

Yo, Jenny Gabriela Alvarado, cédula 001-1654548-4, matrícula de la Universidad APEC 2016-2727, estudiante de término del programa de Maestría de Gerencia de Recursos Humanos, cursando la asignatura de trabajo final, solicita la autorización de (nombre de la empresa) para realizar mi trabajo final sobre (nombre o título de la investigación) y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar en La implementación de Recursos humanos en la empresa "Diversitech".

[Firma] (Firma)

Yo, Yankee Altigracia García Reyes (nombre de quien autoriza)
Encargada Administrativa (cargo que ocupa), cédula 402-24874863 autoriza a realizar el trabajo final arriba señalado y que el mismo podrá:

- ☒ Utilizar el nombre de la empresa ☐ Utilizar un pseudónimo
- ☐ Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- ☐ Incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- ☐ Aplicado en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

[Firma y sello] (Firma y sello)



Anexo 5. Marco metodológico.

Preguntas de partida

1. ¿De qué se trata la investigación propuesta? Se trata de la una Propuesta de implementación del departamento de RRHH en la empresa Diversitech
2. ¿En qué contexto se ubica? En las instalaciones de Empresa Diversitech
3. ¿Es de interés el tema? Si, ya que en esta empresa los procesos al no tener este departamento, se están llevando a cabo por otro departamento el cual realiza los procedimientos a medias o no se llevan
4. ¿Existe información sobre el mismo? Si, existe información referente a la organización, elaboración e implementación del departamento de RRHH
5. ¿Dónde se puede encontrar o quien tiene la información? En los libros relacionados, en las páginas web y consultas de investigación
6. ¿Cuáles son los resultados personales que espera? La aprobación de la propuesta. Poder lograr los objetivos que se requieren para la realización del trabajo de grado.
7. ¿Cuáles son los resultados generales que se espera? La implementación del proyecto

Planteamiento del problema

A principios del siglo XX como resultado de la revolución industrial las empresas comenzaron a experimentar un gran crecimiento estructural, en donde sus funciones o tareas exigían mayor compromiso por su complejidad. Estos cambios empezaron a generar conflictos entre la empresa y el personal, y es lo que da paso a la creación del departamento de recursos humanos con el objetivo de buscar medidas de solución a los problemas laborales que se presentaban. Estas surge con la finalidad de ser un agente mediador entre la organización y el personal para lograr de la manera más integral posible los objetivos organizacionales y los individuales. En ese tiempo se le conocía como relaciones industriales hasta que luego de varios años adopta el nombre de Recursos Humanos. El departamento de RRHH tuvo sus inicios solo administrando

el personal sin tener ninguna participación en la parte organizacional, hasta que luego se fueron integrando para alcanzar los objetivos de la empresa aunque las funciones que realiza dependerán de la estructura de cada organización. La unificación del modelo de recursos humanos en la estrategia organizacional se considera un aspecto clave para el éxito de la institución.

“Diversitech” fundada en el 2013 es una empresa creada para la venta y distribución de equipos tecnológicos tales como impresora, toners, cartuchos, computadoras, etc. Fundada en el 2013 bajo el lema “En tecnología somos diferentes”, debido a los cambios en el mercado para el 2015 integran un nuevo producto a la venta en su cartera que son los materiales gastables, convirtiéndose en el producto más vendido de ellos. Luego en el 2017 vuelven haber cambios en el mercado y es ahí cuando dan el paso de integrar materiales de limpieza a la venta. A la fecha su cartera de productos son materiales tecnológicos, materiales gastables y de limpieza.

A pesar del creciente aumento en la cartera de productos que comercializan “Diversitech” actualmente no cuenta con un departamento de Recursos Humanos por lo que los procedimientos que esta conlleva, así como sus subsistemas los está llevando el departamento externo de contabilidad el cual no efectúa completamente los procesos o simplemente no lo realizan.

Formulación

¿Cómo elaborar una propuesta de implementación del departamento de Recursos Humanos en la empresa Diversitech para el año 2019.

Sistematización

¿A qué se debe que no exista un departamento de recursos humanos en la empresa Diversitech al año 2019?

¿Cuáles son las desventajas de no tener un departamento de RRHH?

¿Cómo afecta a la empresa el no contar con un departamento de RRHH?

¿Cuáles son las causas porque Diversitech no cuenta con un departamento de RRHH?

¿Qué consecuencias trae para la empresa el no tener un departamento de Recursos Humanos.

¿Cómo le afecta al empleado el no tener un departamento de recursos humanos?

Objetivos generales

Elaborar una propuesta de implementación del departamento de Recursos Humanos en la empresa Diversitech para el año 2019

Objetivos específico

-A qué se debe que no exista un departamento de recursos humanos en la empresa Diversitech al año 2019

-Identificar las funciones de RRHH que se realizan

-Implementar el departamento de recursos humano en la empresa Diversitech

Justificación

El departamento de Recursos humanos ejerce la función más compleja e importante debido a que enlaza las necesidades de la organización con la de los empleados con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos en la empresa. También se encarga de todo lo relacionado a la gestión y administración del personal por lo tanto resulta ser el departamento que lleva mayor peso y sus funciones varían según la empresa.

A través de la propuesta de creación del departamento de Recursos Humanos se busca organizar todos los subsistemas y procesos en un solo lugar para así eficientizar los mismos con el objetivo de lograr las metas organizacionales propuestas tanto de la empresa como del departamento en sí. A través de la creación e implementación de un departamento de gestión humana, se estarían integrando todas las funciones relacionadas con el personal y esto generaría a su vez más armonía entre los mismos

y la empresa. De esta forma recursos humanos se encargara de seleccionar a empleados calificados para alinearlos a las estrategias organizacionales, así como motivar a su capacitación e inyectar valor para fomentar la cultura organizacional y sentido de pertenecía, lo cual dará paso a optimizar la productividad y lograr el resultado que la empresa espera. De manera que sería el mediador entre el personal y la organización para lograr el equilibrio laboral y logro de objetivos.

Marco referencial.

Marco Teórico:

Debido a las exigencias del mercado, el papel que desempeña recursos humanos dentro de la organización es de suma importancia porque de esta depende el establecimiento de las metas y del logro de los objetivos establecidos. Recursos Humanos establece un balance entre su personal (recurso) y la organización.

El primer contacto que tiene un empleado es con el departamento de recursos humanos, este busca los candidatos que agreguen valor a la institución así como los más óptimos para desempeñar un determinado puesto de trabajo.

Según (Click, 2017) Para una empresa su departamento de Recursos Humanos (RH) es uno de los pilares bajo los cuales dicha organización deberá apoyarse para poder definirse, posicionarse y consolidarse dentro del rubro en el cual buscan ser los mejores a través de sus productos o servicios, la administración de esta área llevada de manera adecuada tiende arrojar los mejores resultados a nivel planta donde toda la plantilla de trabajo se vea beneficiada.

Quecursa nos habla de que la administración de los recursos humanos es muy importante en una empresa u organización puesto que administra el recurso humano. El elemento esencial de toda empresa son las personas ya que son las que desarrollan el trabajo y logran objetivos. Si estas personas están mal guiadas o no tienen

motivación necesaria, su trabajo no llenara ni sus expectativas personales ni laborales (www.quecursar.com, 2017).

Lo que hace funcionar las empresas es su personal sin ello no importa la cantidad de recursos materiales o económico que pudiera tener su crecimiento se vería estancado y es por esto que recursos humanos se encarga de buscar el equilibrio entre la organización, los departamentos y la empresa.

(Lopez, 2013) en su artículo relata que para administrarse efectivamente el personal de una organización se requiere de un programa que le permita a la administración tener la más completa selección de personas idóneas para los distintos puestos. Y ese departamento se le llama RRHH. Ninguna empresa funciona sin recursos humanos, y como es la parte más compleja de la empresa, por eso necesita un departamento de recursos humanos, la importancia del departamento de RRHH, está dada por que es quien se encarga de los procesos de la selección del personal, del reclutamiento, de las remuneraciones, entre otros; Es sumamente importante debido a que todo el personal de la organización, El reclutamiento, selección e inducción al nuevo personal para por Recursos Humanos, dependiendo de su eficiencia, la organización va a lograr su objetivo

En su artículo “Importancia del departamento de recursos humanos” impulsa del banco popular indica el departamento de recursos humanos no solo vela por emplear o despedir al personal de una empresa. También se encarga de desarrollar estrategias en favor de los empleados y manejar las actividades del personal (www.impulsapopular.com, 2016).

La fuerza laboral debe ser lo más importante para una empresa y más cuando esta es pyme es por esto que el departamento de recursos humanos es importante porque es el encargado de valorar el capital humano (www.impulsapopular.com, 2016).

Este departamento debe velar por la imagen corporativa de la empresa. A través del sentimiento de pertenencia de los empleados y su buen trato (www.impulsapopular.com, 2016).

Otro punto es que recursos humanos utiliza herramientas que son ayudaran a contrata a la persona adecuada para cada puesto, así como incentivar el compromiso de su personal, fomentara la capacitación de su personal con la finalidad de impulsarlos para hacer planes de carrera y trabaja la motivación e incentivo para disminuir la rotación del personal. Un error en la manera en como recursos humano realice las gestiones podría afectar toda la organización.

Finalmente a través de los años el departamento de recursos humanos se ha lanzado en ser más innovador con el propósito de desarrollar los talentos, la comunicación y la formación de manera que el personal se comprometa con la visión, misión y valores organizacionales. Además se enfoca en el mejoramiento del personal que lo conforma de modo que enfrentan las necesidades que surjan tanto personales u organizacionales con el objetivo de mantener la armonía y una fuerza laboral eficaz.

Marco Conceptual:

Estrategias: es el compromiso de emprender una serie de acciones en vez de otras, entendiendo dicho compromiso como una asignación de recursos. (Sanchez & Junquera Cimadevilla, 2013)

Implementación: acciones que se llevan a cabo de manera planeada y organizada con el propósito de poner en funcionamiento nuevas formar de trabajar o hacer las cosas, como un nuevo procedimiento. (Alles M. A., 2012)

Recursos humanos: se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones para dinamizar los recursos organizacionales (Chiavenato, Administracion De Recursos Humanos, 2011)

Subsistemas de Recursos Humanos: compuestos por normas, políticas y procedimientos, racionalmente enlazados entre sí, que en conjunto contribuyen a alcanzar una meta, en este caso, los objetivos organizacionales y que rigen el accionar de todos los colaboradores. (Alles M. , 2012)

Funciones: conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada. (Alles M. , 2012)

Organización: es un sistema de actividades consientes coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. (Chiavenato, Administracion de los recursos humanos, 2007)

Desarrollo organizacional: es el proceso planeado que consiste en mejorar una organización desarrollando su estructura, sistemas y procesos para aumentar la eficacia y lograr las metas deseadas. (Mondy & Robert M. Noe, 2005)

Administración de los recursos humanos: es la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de estos (Chiavenato, Gestion Del Talento Humano, 2009)

Gestión: se define como la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución. (Piñones, 2010)

Capital humano: conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito (Chiavenato, Gestion Del Talento Humano, 2009)

Marco Espacial:

La implementación de esta propuesta será realizada para el 2019 en la empresa Diversitech.

Marco Temporal:

Esta investigación se estará efectuando para el año 2019.

Hipótesis:

Primer grado

Las labores de Recursos Humanos las realizan en contabilidad.

Segundo grado.

Debido a que las labores de recursos humanos se realizan en contabilidad, los procesos se ven afectados por falta de organización y centralización.

Variables:

Carga laboral en departamento contabilidad

Falta de organización en contabilidad.

Resistencia al cambio

Espacio físico

Aspectos metodológicos

Tipos de estudios.

Exploratorio: se documentara sobre los subsistemas de RRHH de manera que a través de la observación cercana los procesos y procedimientos se identifique los pertenecientes a recursos humanos.

Descriptivo: se utilizara para recopilar las funciones de recursos humanos que se ejercen para analizar cómo se dan estos procesos que luego se plasmaran para su futura organización.

Métodos de investigación.

Se utilizara el método de deducción yendo de lo general a lo particular, entendiendo que los procesos que se realizan relacionados a recursos humanos son amplios, para luego ir viéndolo de manera particular. También se utilizara el análisis y síntesis

buscando identificar cada una de las funciones realizadas relacionadas a recursos humanos, analizarlas para luego unificarlas.

Fuentes Documentales

Fuente Primaria_entrevistas al personal de contabilidad que realiza las funciones de RRHH

Fuente secundaria: se utilizaran libros de textos, artículos de revistas, páginas Web, entre otros, relacionados a Recursos humano, su importancias y el desarrollo del departamento, que nos ayuden a complementar los datos obtenidos.

Técnicas de investigación

Entrevista: al personal encargado de llevar los subsistemas de RRHH para recopilar la información referente a los procedimientos que se realizan.

Observación objetiva, no estructurada de manera directa participativa, recolectada de forma individual en el lugar de estudio