



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**



TEMA:

**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

SANCHEZ CRUZ, CRISSIA LISBETH

OTERO REYES, ROSA ELIZABETH

VILLATORO GALVEZ, KAREN LISSETH

PARA OPTAR AL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DOCENTE ASESOR:

MTRO. JUAN DAVID REYES SALAZAR

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, 2018
SAN MIGUEL EL SALVADOR CENTROAMÉRICA



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector:	MTRO. Roger Armando Arias Alvarado.
Vice – Rector Académico:	Dr. Manuel de Jesús Joya Ábrego.
Vice – Rector Administrativo:	Ing. Nelson Bernabé Granados.
Fiscal General:	Lic. Rafael Humberto Peña Marín.
Secretario General:	Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

Decano De La Facultad:	Ing. Joaquín Orlando Machuca.
Vice - Decano De La Facultad:	Lic. Carlos Alexander Díaz.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Jefe De Departamento:	Lic. Oscar Rene Barrera García.
------------------------------	---------------------------------

COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN.

MTRO. Arnoldo Orlando Sorto Martínez.

DOCENTE DIRECTOR: MTRO. Juan David Reyes Salazar.

ASESOR METODOLÓGICO: MTRO. Raúl Antonio Quintanilla Palacios.

SAN MIGUEL, ENERO DE 2018.



DEDICATORIA.

Otorgo estos agradecimientos a todos aquellos que intervinieron para que así realizara la culminación de mis estudios:

A Dios Todopoderoso: Por estar siempre conmigo en mis momentos difíciles, gracias a ti Señor por tu grande amor y misericordia. Por demostrarme muchas veces su existencia y con ello darme fuerzas para salir adelante.

A mis Padres: José Elmer Sánchez Izaguirre e Ana Doris Cruz Prudencio, que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica, De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento, sin la cual, no habría sido posible seguir el camino que me ha llevado hasta la culminación de esta tesis.

A mis Hermanos: Dania Elizabeth Rivera Cruz, y Elmer José Sánchez Cruz, a quienes de una y otra manera estuvieron conmigo apoyándome a lo largo de mi carrera.

A mis Compañeras de tesis y otros: Rosa Elizabeth Otero Reyes, Karen Lisseth Villatoro Gálvez, por haberme comprendido y apoyado en todo el proceso, a Ana Cristina, la ing. Astrid por sus Palabras de apoyo siempre que estuve en desaliento gracias por su amistad, y a alguien muy especial que llego a mi vida A.G.R. Gracias por estar ahí te amo, a la Familia Parada Molina por su apoyo incondicional con especial cariño Gracias Dios les Bendiga.

Al Lic. Juan David Reyes Salazar quien me ha enseñado en el este proyecto de tesis, acompañándonos en nuestra investigación, y a su esposa por su apoyo también en este trabajo Gracias Bendiciones.

A toda mi familia y amigos, docentes que me brindaron sus conocimientos y demás personas que de una u otra manera contribuyeron para que alcanzara esta meta Gracias.

CRISSIA LISBETH SANCHEZ CRUZ.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

DEDICATORIA.

Mis agradecimientos infinitos primeramente a Dios todo poderoso por permitirme lograr esta meta de poder concluir mi carrera, por regalarme un nuevo día de vida día con día, por darme el valor, la perseverancia y ayudarme a superar todas las pruebas a lo largo de este camino.

A mis padres Nohemí del Carmen Reyes y José Rafael Otero por su apoyo incondicional, por ser unos grandes padres y siempre estar a mi lado en toda circunstancia, por el sacrificio de darme una vida mejor y hacer de mí una mejor persona, los amo y agradezco por creer en mí y brindarme la fuerza para seguir adelante.

A mis hermanos Verónica Ester, Débora Johanna, Durhan Rafael Y Rosmery Beraly por compartir nuestros sueños a lo largo de nuestras vidas, por su apoyo, por estar conmigo incondicionalmente y tener fe en mí que podría lograrlo, los quiero mucho son los mejores!!!.

También quiero agradecer de manera muy especial a mi pequeña hija Leah Michelle; mi pequeña gran motivación para ser mejor hija, hermana, amiga, mejor madre y sobre todo ser una mujer profesional, y darle a conocer que con constancia, paciencia y mucha perseverancia ella puede lograr todo lo que se proponga, gracias mi amor por luchar a mi lado te amo mi princesa.

Mis más sinceros agradecimientos al Mtro. Juan David Reyes Salazar nuestro asesor de tesis, docente que nos orientó y brindo conocimientos a lo largo de la carrera, entrañable amigo que siempre nos motivó y apoyo a salir adelante que creyó y confió siempre en nosotros como grupo de trabajo, a su esposa Karen de Reyes también un sincero agradecimiento por su apoyo y su gran amistad se les quiere mucho muy agradecida con ustedes Dios les bendiga siempre.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

A mis compañeras de tesis y amigas Crissia Lisbeth Y Karen Lisseth fue un honor ser su compañera de este grupo de tesis, superamos muchas pruebas juntas, reímos, lloramos y al final lo logramos siempre las llevare en mi corazón gracias por su amistad por compartir muchos momentos juntas les deseo lo mejor del mundo las queremos mucho Michelle y yo...

Y por último y no menos importante quiero agradecer a todos los Docentes del Departamento de Administración de empresas, por brindar conocimientos a todos los estudiantes que buscan alcanzar un sueño, el coronar su carrera y ser profesionales de éxito en nuestra sociedad, muchas gracias por formarnos en conocimientos, disciplina, responsabilidad y calidad humana.

A la Universidad de El Salvador la institución de educación superior por excelencia, no solo por formar profesionales, sino también por brindar experiencias que recordar y por contar, crear lazos de amistad y ser la cuna de los sueños de muchos estudiantes, con orgullo soy hija de la minerva, Universidad de el Salvador Hacia la Libertad Por la Cultura.....

ROSA ELIZABETH OTERO REYES.



DEDICATORIA

Ofrezco estos reconocimientos a todos los que hicieron posibles el logro de mi sueño y lo convirtieron en realidad.

- **A Dios** todo poderoso que me dio fuerza y voluntad para seguir por el camino del bien contra las adversidades, que se presentaron en el transcurso de mi etapa como estudiante; y por haberme permitido alcanzar una de mis metas más anheladas. “Dios eres mi fortaleza, sin ti no soy nada”.
- **A Mis Padres:** Lenim Antonio Villatoro Rivera y Sonia Rosinda Gálvez de Villatoro, por apoyarme y darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y guiarme por el camino correcto, por sus consejos en los momentos más oportunos y su paciencia siendo ellos principal participe de este gran logro.
- **A mis hermanos:** William Lenim Villatoro Gálvez y Celia Lilibeth Villatoro Gálvez que me acompañaron en esta aventura y que de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- **A mi esposo:** Luis Alberto Gómez, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo, su apoyo constante, su comprensión, paciente y espera para que pudiera terminar esta meta final. ¡Gracias!
- **A mis Compañeras de Tesis:** Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz y Rosa Elizabeth Otero Reyes por comprenderme y soportar los obstáculos que se nos presentaron y ayudarme a vencerlos.
- **Al Licenciado:** Juan David Reyes Salazar por el interés que puso en nuestro trabajo y sus constantes consejos que nos sirvió de guía para seguir adelante con el proyecto, por aceptar ser nuestro asesor y confiar en nuestro trabajo.

A tod@s los que de una u otra forma han estado involucrados con nosotros en este proceso y a lo largo de nuestra carrera, infinitas gracias que Dios los bendiga.

KAREN LISSETH VILLATORO DE GOMEZ



INDICE

INTRODUCCION	i
CAPITULO I: 1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Antecedentes Del Problema	1
1.2 Situacion Problemática:	4
1.3 Enunciado Del Problema	6
1.4 Justificacion De La Investigacion	6
1.5 Delimitacion De La Investigacion	8
1.5.1 Delimitación Temporal.	8
1.5.2 Delimitación Espacial.	8
1.5.3 Delimitación de Recursos.	9
1.6 Objetivos De La Inventigacion	10
1.6.1 Objetivo General:	10
1.6.2 Objetivos Específicos:.....	10
1.7 Sistema De Hipotesis.	10
1.7.1 Hipótesis General.	10
1.7.2 Hipótesis Específicas.	10
1.8 Operalizacion Del Sistema De Hipotesis.	12
CAPITULO II: 2.0 MARCO DE REFERENCIA.	16
2.1 Marco Historico.	16
2.1.1 Antecedentes de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.	16
2.1.2 Antecedente de la Administración de Recurso Humano.....	18
2.1.2.1 Era de la Industria Clásica.....	19
2.1.2.2 Era de la Industrialización Neoclásica.	19
2.1.2.3 Era de la Información.....	20



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.2 Marco Teorico.....	21
2.2.1 Planeación de Recursos Humanos	22
2.2.2 Organización	22
2.2.3 Control	22
2.2.4 Reclutamiento	23
2.2.5 Integración y Orientación.....	23
2.2.6 Capacitación y Desarrollo	24
2.2.7 Clima Organizacional.....	24
2.2.8 Evaluación del Desempeño	25
2.3 Marco Normativo.....	29
2.3.1 Código de trabajo.	31
2.3.2 Constitución de la República de El salvador	29
2.3.3 Del salario	31
2.3.4 De la jornada de trabajo y de la semana laboral.....	32
2.3.5 Del descanso semanal	32
2.3.6 De la vacación anual remunerada.	33
2.3.7 De los días de asueto.	34
2.3.8 Del aguinaldo	34
2.3.9 Prestaciones por Enfermedad.....	34
2.3.10 Prestaciones por maternidad	35
2.3.11 Seguridad e higiene del trabajo	35
2.3.12 Obligaciones de los Patronos.	35
2.3.13 Obligaciones de los Trabajadores.	35
2.3.14 Ley De Equiparación De Oportunidades Para Las Personas Con Discapacidad	36
2.4 Marco Conceptual	39
CAPITULO III: 3.0 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	43
3.1 Tipo De Investigacion.....	43



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

3.1.1 Poblacion.....	43
3.1.2 Muestra.....	44
2.2. Tecnicas De Investigacion E Instrumentos.....	45
CAPITULO IV: 4. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS DE LA GERENTE DE LA EMPRESA, LOS EMPLEADOS Y CLIENTES DE LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.....	
47	
4. 1 Analisis E Interpretacion De Resultados Entrevista Dirigida A Gerente De La Empresa CONSTRU “LEMUS” S.A De C.V Sucursal De La Ciudad De San Miguel.....	48
4.2 Análisis E Interpretación De Los Resultados.....	51
4.3 Tabulación De Encuestas Dirigidas A Los Clientes De La Empresa CONSTRU “LEMUS” S.A De C.V, Sucursal De San Miguel.....	72
4.4 Conclusiones Y Recomendaciones.....	87
CAPITULO V: 5. SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU LEMUS S.A DE C.V.....	
92	
5.1 PLANEACION DE UN SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.....	93
5.1.1 Mision Del Departamento De Recursos Humanos.....	95
5.1.2 Objetivos Del Departamento De Recursos Humanos.....	96
5.1.3 Metas del Sistema de Recursos Humanos.....	97
5.1.4 Estrategias para Implementar el Sistema de Recursos Humanos.....	100
5.1.5 Políticas del Sistema de Recurso Humano.....	108
5.1.6 Planes de Contingencia del Sistema de Recursos Humanos.....	111
5.2 EJECUCION DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS.....	113
5.2.1 Estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos.....	113



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.2 Descripción del Departamento de Recursos Humanos	115
5.2.3 Sistemas de Recompensas y Sanciones.....	118
5.2.3.1 Sanciones no Monetarias.....	118
5.2.3.2 Sanciones Monetarias	121
5.2.3.4 Recompensas Positivas monetarias.....	122
5.2.3.5 Recompensas Positivas no monetarias.....	122
5.2.4 Cultura Organizativa de la Empresa CONSTRU “LEMUS”.....	123
5.2.4.1 Rituales.....	123
5.2.4.2 Símbolos Materiales.....	124
5.2.4.3 Lenguaje:.....	125
5.2.4.4 Valores.	125
5.2.5 Determinación de los Recursos Necesarios Para la Ejecución del Departamento de Recursos Humano.....	127
5.2.5.1 Presupuesto para el Recurso Humano.....	127
5.2.5.2 Salario Base de los Empleados del Departamento de Recursos Humanos.	128
5.2.5.3 El liderazgo.	129
5.2.5.4 Perfil.....	129
5.2.5.5 Género.....	130
5.2.5.6 Tipo de Líder.....	130
5.2.6 Manual De Bienvenida.....	132
5.2.6.1 Introducción del Manual de Bienvenida	133
5.2.6.2 Objetivo del Manual de Bienvenida.....	134
5.2.6.3 Aspecto General	135
5.2.6.4 Forma de Uso del Manual de Bienvenida.....	136
5.2.6.5 Carta de Bienvenida	137
5.2.6.6 Nuestra Historia	138
5.2.6.7 Misión y Visión de la Institución.....	139



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.6.8	Objetivos de la Empresa.....	140
5.2.6.9	Filosofía	141
5.2.6.10	Valores	142
5.2.6.11	Organigrama De La Casa Central GRUPO LEMUS	144
5.2.6.12	Organigrama De La Sucursal De San Miguel.....	145
5.2.6.13	Horarios de Asistencias, Retardo y Faltas.....	146
5.2.6.14	Días, Procedimientos y formas de pagos	147
5.2.6.15	Deducciones Legales del Salario y Prestaciones.	148
5.2.6.16	Días festivos y Vacaciones.....	149
5.2.6.17	Causas Principales del Despido	150
5.2.6.18	Reglamento Interno de Trabajo.....	151
5.2.7	Manual De Reglamento Interno.....	152
5.2.7.1	Introducción	154
5.2.7.2	Objetivos	155
5.2.7.3	Ámbito de Aplicación	155
5.2.7.4	Reglamento Interno de CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V	156
5.2.8	Manual De Organización y Funciones.....	196
5.2.8.1	Introducción	198
5.2.8.2	Objetivos	199
5.2.8.3	Ámbito de Aplicación	200
5.2.8.4	Organigrama de la Empresa	201
5.2.8.5	Desarrollo del Manual Organizaciones y Funciones	202
5.2.9	Manual De Analisis Y Descripcion De Puesto	209
5.2.9.1	Introducción	211
5.2.9.2	Objetivos	212
5.2.9.3	Ámbito de Aplicación	213



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.9.4 Estructura Organizativa de CONSTRU “LEMUS”	214
5.2.9.5 Listado del Puesto Descripción del Manual.....	215
5.2.9.6 Desarrollo del Manual de Descripción de puesto	216
5.2.10 Manual De Procedimientos.....	232
5.2.10.1 Introducción	234
5.2.10.2 Objetivos	235
5.2.10.3 Alcances del Manual.....	236
5.2.10.4 Simbología de Flujogramas.....	237
5.2.10.5 Simbología de Diagrama de Flujo de Proceso.	239
5.2.11 Manual De Políticas.....	261
5.2. 11.1 Introducción	263
5.2.11.2 Base Legal.....	264
5.2.11.3 Objetivos	265
5.2.11.4 Filosofía Del Área De Recursos Humanos De La Empresa CONSTRU “LEMUS” S.A De C.V.	266
5.2.12 Código De Etica	279
5.2.12.1 Introducción.	280
5.3 CONTROL DE SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.....	297
5.3.1 Determinación de Periodos de Revisión Según criterios	298
5.3.2 Análisis FODA.....	301



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.3.3 Matriz FODA	303
5.3.4 Matriz Resumen (Consolidado).	307
5.3.5 Concepto de Criterios a Evaluar de la Matriz Resumen.	308
5.3.6 Criterios a Evaluar de la Matriz Resumen.	309
5.3.6.1 Misión.....	309
5.3.6.2 Visión.....	310
5.3.6.3 Objetivos.	311
5.3.6.4 Estrategias	311
5.3.6.5 Estructura Organizativa.....	312
5.3.6.6 Cultura.....	313
5.3.6.7 Liderazgo.....	313
5.3.6.8 Presupuesto	314
5.3.6.9 Manuales Administrativos	314
5.3.6.10 Periodo de Revisión.	315
5.3.6.11 Evaluación.....	316
5.3.7 La Forma En Que Se Retroalimentará El Sistema De Recursos Humanos.	316
5.3.8 Formulación Del Seguimiento Al Sistema De Recursos Humanos Año 2017	324
5.3.8.1 Contribución Al Cumplimiento De La Misión Y Visión De La Empresa	
CONSTRU “LEMUS” S.A De C.V.....	324
5.3.9 Formulación Del Seguimiento Al Sistema De Gestión De Recursos Humanos Año 2017.....	330
5.3.9.1 Cronograma De Actividades De La Empresa Construcción Lemus S.A De C.V. .	330
ANEXOS	334



INTRODUCCION

La investigación realizada en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V Sucursal de San Miguel es con el propósito de crear y proponer un Sistema del Recursos Humanos el cual ayudara a mejorar el desempeño y la eficiencia administrativa del personal dentro de esta. Las empresas hoy en día buscan de manera constante mejorar la atención y brindar un mejor servicio a los clientes que la frecuentan, para ello deben de mantener un personal calificado y dinámico para poder ejercer su cargo y las actividades de este de una manera más eficiente; para lograrse debe haber un Área específicamente dedicada al manejo del personal ya que de esta forma se facilita las metas y objetivos por medio de la planeación, ejecución y control de dichas actividades. Por lo tanto establecer un Sistema de Personal en la empresa es un respaldo para mantener la competitividad ante las demás empresas a través del personal idóneo. A continuación se describe los capítulos que contiene el documento.

CAPITULO I: Contiene el planteamiento del problema, Antecedentes del problema enunciado del problema, justificación, delimitación, objetivos los cuales se pretenden alcanzar a través del desarrollo de la investigación y como último punto del capítulo formulación de hipótesis, Operalización de variables.

CAPITULO II. Este capítulo comprende los distintos marcos como es, marco histórico, el normativo, teórico los cuales son indispensables para poder llevar a cabo el proyecto de investigación.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CAPITULO III. Comprende todo lo relacionado con el método utilizado para realizar el estudio, así como también los instrumentos y técnicas para la recolección de datos.

CAPITULO IV. Este capítulo comprende el análisis e interpretación de los datos obtenidos de las tres partes que intervinieron en la investigación como son la Gerente de la empresa, los empleados y los clientes.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.



CAPITULO I: 1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Las personas que componen la fuerza de trabajo de una empresa son el recurso más importante y valioso, por lo que resulta absolutamente necesario cuidarlo, estimularlo, capacitarlo y promoverlo lo máximo posible desde el equipo de Recursos Humanos de la empresa. Ni siquiera la maquinaria se puede llegar a comparar con la eficiencia de la mente humana ya que el verdadero éxito de una organización pasa siempre por el hecho de que se tomen las decisiones humanas más adecuadas en cada momento. Por lo que es indispensable un Sistema de Gestión de Recursos para que el trabajador goce de un ambiente laboral acogedor y proclive a la eficiencia, la falta de un Sistema de Recursos Humanos en una empresa conlleva a la falta de los métodos de selección y reclutamientos inadecuados, alta rotación de empleados en la empresa , poca o falta de capacitación que reduce notablemente las posibilidades de los empleados de que sus tareas sean desarrolladas de manera eficiente y con la mayor rapidez posible, falta de comunicación entre los mismos empleados y sus superiores y sobre todo falta de concienciación es decir cuando uno o varios de los empleados no quiere hacer su trabajo de la manera correcta.

En El SALVADOR la Falta de un Sistema de Recursos Humanos limita a las empresas a tener una ventaja competitiva ante las demás ya que es esencial para el manejo administrativo del personal y su desempeño, En el área de administración de los recursos humanos, El Salvador ha experimentado una evolución muy cercana y similar a otros países, aunque conservando siempre características propias. Debido a las pobres



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

condiciones humanas que enfrentaban los trabajadores (jornadas largas, bajos salarios, falta de seguridad social), aparecen varios elementos que empiezan a fomentar el desarrollo de la Ciencia llamada Recursos Humanos. Según cifras oficiales de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) del año 2013, en El Salvador en los índices oficiales de desempleo y subempleo reflejan que alrededor del 45% en El Salvador, el porcentaje de desempleo es de un 6.6% y el porcentaje de subempleo ronda el 38.4%, aproximadamente la mitad de la población trabajadora labora en la economía informal, donde el subempleo es mayoritario. Según estos números alrededor de la mitad de la Población Económicamente Activa en El Salvador tiene serios problemas de empleo. Por lo que poseer un Sistema de Recursos Humanos brinda a las empresas una herramienta gerencial que facilite el cumplimiento de recursos como por ejemplo la Misión, Visión y los objetivos básicos en una organización, y tome en cuenta la estabilidad laboral y las necesidades del trabajador mejorando su desempeño y eficiencia, y obtener por parte de las empresas mayores resultados y un posicionamiento ante las demás.

En la Zona Oriental las instituciones se enfocan más en el cumplimiento de metas elaboradas en base a planes empresariales descuidando así una parte muy importante como es el empleado. Las exigencias del mercado laboral demandan actualmente mano de obra calificada en todas las áreas, esto se debe a las proyecciones de desarrollo que podría alcanzar la zona por lo que la zona oriental cuenta con el 36.7% de personas que forman parte del mercado de trabajo. Hoy en día las empresas no cuentan con Sistemas de Recursos humanos como herramientas de apoyo a la organización incluso a veces no



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

cuentan incluso con departamento de Recursos Humanos formal ya que los procesos de Gestión del Recurso Humano son realizados de manera empírica, debido a que no tiene una guía para administrar al personal humano con el que se opera, pues no toma en cuenta los métodos y técnicas de reclutamiento y selección, los procesos para capacitar, motivar e incentivar al personal, y las herramientas técnicas como son los manuales administrativos que indican las actividades que realizara cada empleado.

En San Miguel debido a la poca información acerca de que es un Sistema de Gestión de Recursos Humanos y como pueden ser utilizados favorablemente por las empresas se dan a conocer programas como **Programa de Identificación de Oportunidades de Desarrollo Ejecutivo (PIOD)**, que surge debido a la necesidad actual de potenciar los recursos humanos de las empresas . Según los VII Censos Económicos Nacionales, realizado por el Ministerio de Economía a través de la DIGESTYC del año 2007 publicados por la Prensa Gráfica , el número de trabajadores ocupados en dicha ciudad, es de 38,787, los cuales representan el 5.5% del total de personas ocupadas a nivel nacional. Clasificado en el sexo, el 48.9% de personal ocupado en el departamento, lo conforman las mujeres. La meta final es asegurar la instalación de una herramienta práctica de gestión de colaboradores que nos permita, por un lado, fortalecer a los empleados para acompañar los desafíos diarios de las empresas y sus nuevos horizontes estratégicos; y por otro lado, focalizar inversiones de desarrollo de las personas en San Miguel.

Los problemas o dificultades que fueron observados al momento de hacer la visita a la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V, mismos que también fueron expuestos por



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

la gerente de dicha empresa, la Lic. Claudia Colato, hace necesario un sistema de recursos humanos para mejorar el desempeño del personal de la empresa, cabe mencionar según la gerente que no se ha realizado ninguna investigación previa en la empresa sobre todos problemas que se dan en esta sobre el mal desempeño que tiene el personal, por lo que la proposición de un sistema de recursos humanos le permitirá a la empresa contar con las herramientas necesarias para llevar a cabo una buena administración y desempeño del personal.

1.2 SITUACION PROBLEMÁTICA:

En la actualidad, los cambios socio-económicos que ha traído consigo la globalización, la evolución de la tecnología así como su acceso generalizado a todo tipo de sociedades son elementos que han impregnado un dinamismo en los mercados, que obliga a las empresas a estar en un constante estudio y adecuación de su estrategia, para estar en consonancia con las exigencias de un cliente cada vez más involucrado e informado de los servicios y productos que demanda.

La implementación de políticas de responsabilidad social, fidelización de cliente a base de adaptar los bienes y servicios a sus necesidades, son algunos de los nuevos componentes que como parte de los resultados del análisis de los mercados actuales que se están implementado, sin embargo la ejecución de estas nuevas medidas demandan de un Recurso Humano más inmerso en la estructura, con más conciencia y conocimiento de las estrategias y con cierto sentido de pertenencia e importancia en las empresas.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

En el tema de recursos humanos, El Salvador ha experimentado una evolución muy cercana y similar a otros países, aunque conservando siempre características propias. En los años setenta se empieza a utilizar la sección de personal, la actividad que realizan en esta sección es negociar con los sindicatos; Muchos abogados ocuparon el cargo. En la época de los ochenta se le denomina departamento de personal y su actividad era la de realizar asesorías o se enfocaba en el reclutamiento y selección de personal. En los noventa se le reconoce como gerencia de recursos humanos y tiene una función de largo plazo.

En la Zona Oriental, las exigencias del mercado laboral demandan actualmente mano de obra calificada en todas las áreas, esto se debe a las proyecciones de desarrollo que se pueden alcanzar en el sector empresarial. Por lo anterior un ambiente laboral formidable permite planes a futuro, la optimización en cuanto desarrollo de actividades dentro de las empresas ante ello, es importante monitorear el mercado de trabajo respecto a las necesidades que vayan surgiendo relacionadas con la eficiencia y desempeño del personal.

La empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE S.V, es una empresa con 23 años de experiencia que se dedica a la venta de diversos productos para la construcción, de los cuales se han diversificado gracias al esfuerzo y las alianzas estratégicas que la empresa ha logrado establecer a través de los años después de su fundación.

Esta se enfoca principalmente en ser la primera y mejor opción que tengan los clientes al momento de adquirir productos para la construcción por lo que es sumamente necesario que esta cuente con un personal comprometido con la empresa y que sean parte del cumplimiento de objetivos y metas propuestas por esta, ya que en la actualidad presenta



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

un descuido importante en la administración del recurso humano de la empresa lo que provoca una rotación del personal sin finalización del contrato, dificultades en el proceso de selección y contratación del personal, poco control al momento de evaluar y determinar el desempeño de cada uno de los empleados .

De esta manera un Sistema de Recursos Humanos sería de gran utilidad para el funcionamiento eficaz y eficiente del personal que labora en la empresa ya que por medio de este sistema se contara con los métodos y técnicas adecuadas para seleccionar y reclutar al personal idóneo y así evitar la constante rotación de estos, así como de contar con las herramientas necesarias que sirvan de guía al personal para mejorar sus actividades laborales logrando una mayor eficiencia y eficacia en la realización de su trabajo.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿DE QUE MANERA UN SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS MEJORARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONTRU “LEMUS” S.A DE C.V.?

1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El Sistema de Recursos Humanos en una organización es un mecanismo fundamental para la planeación, ejecución y control de los procesos operativos dentro de una institución o empresa ya que de esta forma se busca alcanzar las metas y objetivos que se proponen



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

lograr la organización y de esta forma ser más eficiente y eficaces en la Administración de los Recursos con los que se cuenta.

A través de la creación del Sistema de Recursos Humanos, se proporcionará a la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V, información necesaria para el alcance de la eficiencia del personal; a través de los elementos de la Planeación, Ejecución y Control. Considerando la necesidad de mejorar el desempeño de su personal. Será de mucha ayuda el proyecto en estudio ya que brindará muchos conocimientos de cómo administrar los recursos tanto humanos como operativos. Además a través del proyecto se pretende agilizar y orientar la forma de mantener un sistema administrativo de persona bien estructurado de una manera formal donde funciones de apoyo en todas las áreas de la empresa y de esta forma facilitar el funcionamiento en el servicio que se brinda.

Es muy importante en la actualidad que la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A. de C.V. cuente con un sistema de recursos humanos ya que la administración adecuada de personas es de total relevancia para el logro de metas y resultados esperados.

En general debido a que la empresa no cuenta con sistema de recursos humanos se ha considerado importante mejorar las técnicas de reclutamiento como también la respectiva evaluación de los resultados de dicho reclutamiento. Así mismo las técnicas de selección procesos y evaluación de los resultados de dicha selección de personas, que permita el mejor desempeño del personal en las áreas que se encuentran deficientes, y fortalecer aquellas que se encuentran funcionando perfectamente, con la finalidad de que esta



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

aumente sus ganancias y se mantenga en el nivel de competencia antes las demás empresas de productos de construcción, ya que si se tiene personal de calidad influirá de manera positiva al cumplimiento de metas establecidas por la empresa.

A través de la Gestión de Recursos Humanos se puede influenciar con efectividad en los objetivos de la organización, en las técnicas de reclutamiento y selección del personal, los Manuales de procedimientos; lo que implica planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades para obtener de éstos el máximo rendimiento posible.

También ayudaría a la sociedad en general en dos formas importantes, la primera en generar fuente de empleo con prestaciones legales y otros beneficios, la segunda generaría confianza a los clientes de comprar en un establecimiento donde será bien atendido por el personal generando un clima organizacional agradable hasta para estos.

1.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Delimitación Temporal.

El tiempo considerado para realizar la propuesta sobre un Sistema de Recursos Humanos para empresa CONSTRU LEMUS S.A DE C.V está comprendido desde el mes de Febrero hasta Agosto de 2017.

1.5.2 Delimitación Espacial.

En la actualidad la empresa CONSTRU “LEMUS” cuenta con 20 sucursales a nivel nacional ubicadas en las zonas Central, occidente y Oriental del país, por lo cual nuestra



investigación está enfocada en una de las dos sucursales de la región oriental siendo está el Departamento de San Miguel, la cual está ubicada Carretera Panamericana y av. Simeón Cañas, Barrio San Nicolás, 500 a Metros de Metro centro San Miguel.

1.5.3 Delimitación de Recursos.

1.5.3.1 Económico.

Los costos que se van a incurrir en la realización del proyecto estos serán financiados por el grupo de trabajo, ya que no se cuenta con el apoyo de ninguna otra fuente de financiamiento.

1.5.3.2 Materiales y equipo.

Para realizar la investigación se utilizaran los siguientes materiales: Tesis, libros, revistas, papel bond, lapiceros, lápiz, sacapuntas, borrador, corrector, tinta para impresora, memoria USB, computadora, internet, impresoras, escáner, entre otros que se necesiten mediante el tiempo correspondiente que se vaya ejecutando el trabajo de investigación.

1.5.4 Teórico.

Las teorías a utilizar son: Teoría de Administración de recursos Humanos y la Teoría de Sistemas ya que por medio de ella se pretende mejorar el desempeño de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.



1.5.5 Normativo.

Para esta investigación se utiliza la normativa laboral, también la relativa de la normativa sobre seguridad e higiene ocupacional y la normativa sobre la oportunidad laboral, ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

1.6 OBJETIVOS DE LA INVENTIGACION

1.6.1 Objetivo General:

Crear un sistema de recursos humanos para mejorar el desempeño del personal en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V.

1.6.2 Objetivos Específicos:

- Definir la planeación del sistema de recursos humanos para identificar los estándares de trabajo.
- Determinar los criterios de ejecución del sistema de recursos humanos para la evaluación del desempeño de los empleados.
- Elaborar un sistema de control para dar seguimiento al proyecto establecido.

1.7 SISTEMA DE HIPOTESIS.

1.7.1 Hipótesis General.

- ◆ La creación de un Sistema de Recursos Humanos contribuirá a mejorar el desempeño del personal de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V.

1.7.2 Hipótesis Específicas.

- ◆ La definición de la planeación permitirá identificar los estándares de trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- ◆ Los criterios de Ejecución del Sistema de Recursos humanos facilitaran evaluar el desempeño de los empleados.
- ◆ La creación de un Sistema de Control contribuirá a darle seguimiento a los planes establecido.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

1.8 OPERALIZACION DEL SISTEMA DE HIPOTESIS.

OBJETIVOS	SISTEMAS DE HIPOTESIS	VARIABLES	CONCEPTO	INDICADORES
General: Crear un sistema de recursos humanos para mejorar el desempeño del personal de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.	General: La creación de un Sistema de Recursos Humanos Contribuirá a mejorar El Desempeño del personal de CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V	Variable Independiente: Sistema de Recursos Humanos.	Consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura.	✓ Planeación. ✓ Ejecución, ✓ Control.
		Variable Dependiente: Desempeño del personal.	El conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones, también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales	✓ Experiencia. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Capacitaciones. ✓ Evaluaciones. ✓ Condiciones de trabajo. ✓ Remuneraciones- ✓ Resultados.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA
CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

<p>Específico:</p> <p>➤ Definir la planeación del sistema de recursos humanos para identificar los estándares de trabajo.</p>	<p>Especifica:</p> <p>La definición de la planeación permitirá identificar los estándares de trabajo.</p>	<p>Variable</p> <p>Independiente:</p> <p>Planeación del sistema de recursos humanos.</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Estándares de trabajo.</p>	<p>Es el proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar las acciones.</p> <p>Método, norma o rutina de trabajo que hace que podamos ejecutar el mismo de manera más productiva y eficiente, en función del diseño de la tarea que se haya llevado a cabo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Objetivos ✓ Estrategias ✓ Políticas ✓ Número de quejas. ✓ Tiempo de Espera. ✓ Nivel de Satisfacción. ✓ Ventas Diarias. ✓ Clientes nuevos, Retenidos y recuperados.
--	--	--	--	---



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA
CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

<p>Específico: Determinar los criterios de ejecución del sistema de recursos humanos para la evaluación del desempeño de los empleados.</p>	<p>Específica: Los criterios de Ejecución del Sistema de recursos facilitarán evaluar el desempeño de los empleados.</p>	<p>Variable Independiente: Ejecución del sistema de recursos humanos.</p>	<p>Son los que desarrollan las actividades específicas de un plan proyectado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura. ✓ Presupuesto. ✓ Sistemas administrativos de apoyo. ✓ Sistema de recompensas y sanciones ✓ Cultura Organizacional.
		<p>Variable Dependiente: Evaluación del desempeño.</p>	<p>Sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados. ✓ Métodos de evaluación. ✓ Retroalimentación. ✓ Monitoreo. ✓ Compromiso.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA
CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

Específico: Elaborar un sistema de control para dar seguimiento al proyecto establecido.	Especifica: La creación de un Sistema de Control contribuirá a darle seguimiento a los planes establecidos.	Variable Independiente: Control del sistema de recursos humanos.	Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.	✓ Formulación. ✓ Cronogramas. ✓ Medidas Correctivas. ✓ Medición. ✓ Seguimiento
		Variable Dependiente: Seguimiento de los planes establecidos.	Verificación y evaluación de las metas alcanzadas en periodo determinado.	✓ Cumplimiento de los objetivos. ✓ Metas ✓ Eficiencia. ✓ Eficacia. ✓ Estándares. ✓ Monitoreo. ✓ Medidas Correctivas



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

CAPÍTULO II

MARCO

DE REFERENCIA.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA.

2.1 MARCO HISTORICO.

2.1.1 Antecedentes de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

En 1994, en la ciudad de San Salvador nace Ferretería Lemus, en un local ubicada en el Barrio Zurita, bajo el nombre de su fundador, iniciando con la venta de productos para cielo falso y todo lo relacionado para la instalación del mismo, con el tiempo se fue ampliando la variedad de productos, gracias al esfuerzo y las alianzas estratégicas con proveedores y clientes.

Dos años después se abrió la segunda sucursal ubicada en el barrio concepción de San Salvador, no es hasta el año 2000 que nuestra empresa adquiere el nombre de LEMUS, con el cual es reconocida a nivel nacional hoy en día, con el transcurso de los años se fueron anexando más sucursales hasta llegar a poseer 9 en todo el país, posteriormente se crea P.AME (PERFILES AMERICANOS) cuya planta de producción de perfiles para cielo falso y tabla yeso, le da a la empresa entrada al mercado internacional, exportando dichos productos a varios países de la región (Honduras, México, Costa Rica, Panamá, Nicaragua y República Dominicana, Colombia.) Luego es creada Corporación LEMUS S.A de C.V. dando con ello inicio a GRUPO LEMUS, dicha sociedad aporta a la cadena de almacenes LEMUS 3 sucursales más, luego se crea CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V. sociedad que suma 1 sucursal más, hoy por hoy LEMUS es el Almacén de materiales de construcción más completo del país, contamos con más de 20 sucursales a nivel nacional, con exportaciones a nivel regional.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Las sucursales con las que cuenta CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V SON:

- CONSTRU LEMUS MERLIOT
- CONSTRU LEMUS
CONSTITUCIÓN
- CONSTRU LEMUS LA ISLA
- CONSTRU LEMUS GARITA
- CONSTRU LEMUS ILOPANGO
- CONSTRU LEMUS
CHALATENANGO
- CONSTRU LEMUS SAN MIGUEL
- CONSTRU LEMUS USULUTÁN
- LEMUS SANTA TECLA
- LEMUS MERLIOT
- LEMUS CONCEPCIÓN
- LEMUS CUSCATLAN
- LEMUS SAN MIGUELITO
- LEMUS BELLOSO
- LEMUS SOYAPANGO
- LEMUS SANTA ANA
- LEMUS SONSONATE
- LEMUS MONTSERRAT

Entre los productos que se comercializan en CONSTRU “LEMUS” se pueden destacar:

- ✚ Paneles de yeso en sus diferentes marcas.
- ✚ Cielos falsos.
- ✚ Puertas en diferentes estilos y materiales.
- ✚ Pinturas de una surtida gama de colores y diferentes marcas.
- ✚ Accesorios.
- ✚ Pisos (Samboro y Vitronex).
- ✚ Fontanería.
- ✚ Hierro.
- ✚ Ferretería (miscelánea y eléctrica).
- ✚ Construcción (Herramientas y accesorios).
- ✚ Techos



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

La filosofía de trabajo que se maneja en el grupo LEMUS es: abnegación, respeto, cooperación, soluciones, constancia, persistencia para su personal, clientes y la sociedad en general. Es importante destacar su legado empresarial visionario y muy provisto de valores que han sido fundamentales para el desarrollo de la empresa, contribuyendo así, al desarrollo económico y social de nuestro querido El Salvador.¹

2.1.2 Antecedente de la Administración de Recurso Humano.

Para tener un conocimiento más certero es de mucha importancia conocer que es la Gestión de Recursos Humano, como ha surgido y cómo ha evolucionado durante la historia.

La Gestión de Recurso Humano (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesaria para dirigir los aspectos de los cargo gerenciales relacionado con el personal o recurso humano, incluido reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño.

El siglo XX introdujo grandes cambios y transformaciones que influyeron mucho en las organizaciones, en su administración y en su comportamiento. Es un siglo que puede definirse como el siglo de las burocracias o el siglo de las fábricas, a pensar de los cambios acelerados de las últimas décadas. Sin duda alguna, los cambios y transformaciones que acontecieron en este siglo marcaron indeleblemente la manera de Administrar a las Personas. En este sentido, durante el siglo XX podemos distinguir tres eras de

¹ Fuentes de Información por parte de la Gerente de la Empresa Constru Lemus S.A DE C.V



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

organizaciones diferentes: la era industrial clásica, la era neoclásica y la era de la información.

2.1.2.1 Era de la Industria Clásica.

Periodo que sigue a la Revolución Industrial y que se extiende hasta mediados de 1950, cubriendo la mitad del siglo XX. Dentro de esta concepción, la administración de las personas recibía la denominación de relaciones industriales. Los Departamento de Relaciones Industriales (DRI) actuaban como órganos intermediarios y conciliadores entre la organización y las personas (Capital y Trabajo) para evitar los conflictos laborales, como así las dos partes fuesen compartimiento estanco. En la industrialización clásica surgen los antiguos Departamentos de Personal y, posteriormente, los Departamentos de Relaciones Industriales. Los primeros eran órganos destinado a hacer cumplir las exigencia legales respecto al empleo: admisión a través de contratos individual, inscripción en la nómina, contabilidad de las horas de trabajo para el pago, llamadas de atención y medidas disciplinarias por el incumplimiento del contrato, contabilidad de días festivos, etc.

2.1.2.2 Era de la Industrialización Neoclásica.

Periodo que va de la década de 1950 a la de 1990. Se inició después de la Segunda Guerra Mundial cuando el mundo empezó a cambiar con más rapidez e intensidad. La velocidad del cambio aumento de manera progresiva. Las transacciones comerciales pasaron del ámbito local al regional y de este al internacional, acentuando la competencia entre las empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

En la industrialización neoclásica surgen los Departamentos de Recursos Humanos, que sustituyen los antiguos Departamentos de Relaciones Industriales. Además de las tareas rutinarias y burocráticas, los denominados DRH desarrollan funciones operacionales y tácticas como órganos prestadores de servicio especializados. Se encargan del reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación, la remuneración, la higiene y seguridad en el trabajo y las relaciones laborales y sindicales, y muestran diversos grados de centralización y monopolio de estas actividades.

2.1.2.3 Era de la Información.

Periodo comienza en la década de 1990 es la época que vivimos actualmente en esta época aparece la Gestión del Talento Humano. Este equipo sustituye los Departamento de Recurso Humano y Gestión de Personas. Las tareas operacionales y burocráticas se transfieren a terceros mediante la subcontratación, mientras las actividades tácticas son delegadas a los gerentes en línea de toda la organización, los cuales se convierten en los gestores de personas.

Los equipos de Recurso Humano proporcionan consultoría interna para que el área pueda cumplir actividades estratégicas de orientación global en búsqueda del futuro y el destino de la organización y sus miembros. Las personas, de agentes pasivos que son administrados, se constituyen en agente activo e inteligente que ayudan administrar los demás recursos organizacionales.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.2 MARCO TEORICO.

Para lograr un Sistema de Gestión de Recursos Humanos se deben tomar en cuenta ciertas actividades claves de la Administración del Personal por lo que se puede mencionar:

- ✓ Planeación
- ✓ Ejecución
- ✓ Control
- ✓ Reclutamiento
- ✓ Integración y orientación
- ✓ Capacitación y desarrollo
- ✓ Clima Organizacional
- ✓ Evaluación del desempeño

La Administración de un Sistema de Recursos Humanos consiste en la planeación, ejecución, control así como técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal permitiendo implementar nuevas políticas de compensación, mejora la productividad, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permitiendo determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la personal en el desempeño del cargo.

Además los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables ya que toda organización busca un sistema estandarizado que permita adecuar el rendimiento y fomentar la comunicación para el logro de los objetivos, apoyar áreas débiles, identificar a las personas con potencial e incentivar el auto



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

perfeccionamiento de las personas pues es la brecha existente entre los resultados de la persona y las expectativas que se tienen del puesto.²

2.2.1 Planeación de Recursos Humanos

Requiere de una inversión considerable de tiempo, personal y presupuesto. Esta consiste en tomar decisiones anticipadas estratégicas de la organización lo cual requiere de objetivos claves para adecuar y evaluar al personal en cuanto al Recurso Humano actual, así implementar y desarrollar planes de acción que prevean las necesidades una vez logra la comparación se pueden corregir y evitar tanto el exceso de personal como las faltas logrando la productividad necesaria con el personal requerido evitando elevar los presupuestos.³

2.2.2 Organización

Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar estas tareas.

2.2.3 Control

Establecimiento de normas, es sencillamente criterio de desempeño, son los puntos seleccionados de un programa de planeación para que los administradores puedan recibir

² Br. Molina, Wendy, y otros. Diseño de un sistema de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca, departamento de San Miguel, 2012.

³ Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano Editorial McGraw-Hill. 2002.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

señales de cómo marchan las cosas. Medición del desempeño, debe realizarse idealmente con fundamento en la previsión a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas. Corrección de las variaciones respecto de normas y planes, es el punto de control puede concebirse como parte del sistema total de administración y ponerse en relación con las demás funciones administrativas.

2.2.4 Reclutamiento

Proceso que se identifica en atraer Capital Humano a las organizaciones a solicitantes para cubrir vacantes requeridas. Antes de proceder a desempeñar sus labores, el reclutador debe conocer las especificaciones del puesto en que ocupara el recurso humano que se requiere.

2.2.5 Integración y Orientación

Consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional. Esto se realiza mediante de la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, evaluación, planeación de carrera, compensación y capacitación o desarrollo, tanto de candidatos como de empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas.

2.2.5.1 Elementos que lo Integran Selección

Es proceso para elegir entre varios candidatos, dentro o fuera de la organización a la persona más indicada para ocupar un puesto en ese mismo momento o en el futuro.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Introducción La mejor manera para lograr que los nuevos elementos se articulen lo más óptima y rápidamente que sea posible al organismo social.

Desarrollo Es un método sistemático integrado y planeado que se realiza a través de la capacitación, el adiestramiento y la formación del personal para elevar la eficacia de grupos de personas y de la organización o de una unidad organizacional importante.

2.2.6 Capacitación y Desarrollo

Para el buen funcionamiento de la organización es importante la capacitación del personal. En dicho plan se determinan las necesidades específicas de capacitación y se definen los objetivos, la programación de los elementos, para luego desarrollar el contenido de los módulos, la descripción de cada uno de ellos, incluyendo ésta el tiempo de duración y las actividades a realizar.⁴ Además se proporcionan herramientas de evaluación para su desarrollo y seguimiento.

2.2.7 Clima Organizacional

Las condiciones de trabajo que garantice higiene, seguridad, salud y bienestar son importantes para un clima organizacional adecuado libre de estrés. Por tanto se debe considerar un ambiente agradable libre de ruido con iluminación, condiciones atmosféricas adecuados (temperatura, humedad, ventilación, etc.) así mismo la seguridad en el trabajo enfocada a la prevención de robos accidentes incendios, diseñando una estructura que identifique al personal a fin de diseñar buenas relaciones interpersonales entre las diferentes áreas.

⁴ www.mitecnologico.com



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.2.8 Evaluación del Desempeño

Es una creación sistemática del valor que un individuo demuestra por sus características personales Y/o su presentación con respecto a la organización de la que forma parte, Expresado periódicamente conforme a un previo conocimiento por uno o más personas encargadas en tal sentido y que conozcan al individuo y su trabajo.⁵

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, si el desempeño resulta inferior a los estipulado, el gerente o supervisor deben emprender una acción correctiva por el contrario si es satisfactorio o excede de lo esperado debe ser alentado.⁶

2.2.8.1 Importancia de la Evaluación del Desempeño

Los procedimientos de evaluación del desempeño no son nuevos. Desde el momento en que un hombre dio empleo a otro, el trabajo de este último pasa a ser evaluado y su importancia radica en que le da al empleado la retroalimentación necesaria para que se percate del adelanto que está logrando, mientras que al mismo tiempo se suministra a la gerencia la información necesaria para tomar decisiones en el futuro, como por ejemplo:

- ✓ Decisiones de promoción , ascenso y transferencias
- ✓ Evaluación de los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación.
- ✓ Necesidades de capacitación
- ✓ Errores en el diseño del puesto

⁵ Zerrille Andrea. “Valoración del Personal” Editorial DEUSTO, tomo 5, Bilbao pag.20

⁶ B Werther William, “Administración de Recursos Humanos” Edición 3



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.2.8.2 Objetivos de la evaluación del desempeño

- 1.- Adecuación del individuo al cargo.
- 2.- Entrenamiento.
- 3.- Promociones.
- 4.- Incentivo salarial por buen desempeño.
- 5.- Mejoramiento de las Relaciones Humanas entre superiores y subordinados.
- 6.- Auto perfeccionamiento del empleado.
- 7.- Formaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
- 8.- Estimación del potencial del desarrollo de los empleados.
- 9.- Estímulo a la mayor productividad.
- 10.- Oportunidad de conocimiento de los patrones de desempeño de la empresa.
- 11.- Retroalimentación de información al propio individuo evaluado.

2.2.8.3 Porque Evaluar el Desempeño

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Además esta debe enmarcar el costo–beneficio para determinar cuánto vale el esfuerzo ante los cambios que dependen de las capacidades y habilidades de las persona de su percepción del papel que debe desempeñar aumentando la productividad y la fortaleza del Sistema de Gestión del Recursos Humanos. Es por ello que las organizaciones se preocupan por evaluar el desempeño de sus empleados ya que:

- ✓ Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y en muchas ocasiones despido de empleados.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- ✓ Permite comunicar a los empleados, las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- ✓ Posibilita que los subordinados conozcan lo que piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

La Evaluación de Desempeño debe proporcionar los beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas:

- ✓ La evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos. Desempeño y objetivos deben ser temas inseparables de la evaluación de desempeño.
- ✓ La evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa cargos y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son dos cosas distintas.
- ✓ La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe tomar traer algún beneficio para la organización y el empleado.

La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficiencia y eficacia.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.2.8.4 Quienes deben evaluar el desempeño

Un Sistema de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura, en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Administrar Recursos Humanos significa conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización. La evaluación del desempeño es proceso de reducción de incertidumbre y, al mismo tiempo de búsqueda de consonancia. La evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño, y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre empleados y gerente. Por lo cual el sistema de recursos humanos se utilizara ara mejorar el desempeño de personal de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

El principal interesado en la evaluación del desempeño es el empleado. Casi siempre las organizaciones crean sistemas de evaluación centralizados en un único órgano que monopoliza el asunto: la Dirección de Recursos Humanos. El ideal sería establecer un sistema sencillo de evaluación en el que el propio cargo o puesto de trabajo proporcionase toda la información respecto del desempeño del ocupante, sin necesidad de intermediarios o de la intervención de terceros.

Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. La más democráticas y participativas dan al empleado responsabilidad



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

autoevaluar con libertad su desempeño; muchas se encargan esta responsabilidad al gerente, para reforzar la jerarquía, otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación, para reducir la diferencia jerarquía; algunas dejan la evaluación de desempeño a los equipos, en especial cuando son autosuficientes.⁷

2.3 MARCO NORMATIVO.

La empresa privada en el Salvador se rige principalmente con la ley del Código de Trabajo que garantiza que las condiciones sean favorables para las personas que trabajan en dichas empresas.

2.3.1 Constitución de la República de El salvador

Art. 2.- Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.

Art. 9.- Nadie puede ser obligado a realizar trabajos o prestar servicios personales sin justa retribución y sin su pleno consentimiento, salvo en los casos de calamidad pública y en los demás señalados por la ley.

SECCION SEGUNDA

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.

Art. 37.- El trabajo es una función social, goza de la protección del Estado, y no se considera artículo de comercio.

⁷ Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano, Editorial McGraw-Hill 2002.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Art. 38.- El trabajo estará regulado por un Código que tendrá por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones.

Art. 39.- La ley regulará las condiciones en que se celebrarán los contratos y convenciones colectivos de trabajo.

Art. 40.- Se establece un sistema de formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos.

Art. 41.- El trabajador a domicilio tiene derecho a un salario mínimo oficialmente señalado, y al pago de una indemnización por el tiempo que pierda con motivo del retardo del patrono en ordenar o recibir el trabajo o por la suspensión arbitraria o injustificada del mismo.

Art. 42.- La mujer trabajadora tendrá derecho a un descanso remunerado antes y después del parto, y a la conservación del empleo.

Art. 43.- Los patronos están obligados a pagar indemnización, y a prestar servicios médicos, farmacéuticos y demás que establezcan las leyes, al trabajador que sufra accidente de trabajo o cualquier enfermedad profesional.

Art. 44.- La ley reglamentará las condiciones que deban reunir los talleres, fábricas y locales de trabajo.

Art. 49.- Se establece la jurisdicción especial de trabajo. Los procedimientos en materia laboral serán regulados de tal forma que permitan la rápida solución de los conflictos. El



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Estado tiene la obligación de promover la conciliación y el arbitraje, de manera que constituyan medios efectivos para la solución pacífica de los conflictos de trabajo. Podrán establecerse juntas administrativas especiales de conciliación y arbitraje, para la solución de conflictos colectivos de carácter económico o de interés.

Art. 51.- La ley determinará las empresas y establecimientos que, por sus condiciones especiales, quedan obligados a proporcionar, al trabajador y a su familia, habitaciones adecuadas, escuelas, asistencia médica y demás servicios y atenciones necesarios para su bienestar.

Art. 52.- Los derechos consagrados en favor de los trabajadores son irrenunciables. La enumeración de los derechos y beneficios a que este capítulo se refiere, no excluye otros que se deriven de los principios de justicia social.⁸

2.3.2 Código de trabajo.

Art. 2. En este artículo del código de trabajo se detallan las disposiciones que regulan este código, y cuando este no es aplicable cuando hay relación que une al estado.

2.3.3 Del salario

Art. 119. En este artículo se hace mención del Salario que como retribución económica el patrono debe pagar al empleado por la realización de su trabajo.

Art. 120.- Hace de conocimiento el tipo de moneda con la que se pagara el salario al empleado en esta caso la moneda de curso legal (Dólar).

⁸ Constitución de la Republica de El Salvador Vigente.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Art. 136.- Este artículo se da a conocer que si un empleado posee algún tipo de obligación con alguna entidad financiera puede hacer de conocimiento de su patrono sobre la deuda y autorizarle para que de su sueldo se pueda descontar de este hasta cancelar dicha obligación.

2.3.4 De la jornada de trabajo y de la semana laboral

Art. 161.- El Artículo hace de conocimiento la división de las horas de trabajo, como también el número de horas que el trabajador debe considerar para catalogarse en dicha división y no excederse de las horas establecidas por este código de trabajo.

Art. 165.- Este artículo establece un horario que tendrán los trabajadores por parte del patrono, dicho horario tendrá alguna modificación, siempre y cuando el trabajador presenta una petición a su patrono, si no se llegare a un acuerdo este se resolverá por una entidad superior.

2.3.5 Del descanso semanal

Art. 171.- En este artículo se establece el derecho que tiene el trabajador de gozar de un día de descanso por semana laborada con su respectivo sueldo, excepto los que no terminen su semana laboral no poseerán dicho beneficio.

Art. 172.- Según este artículo los trabajadores que no poseen un horario establecido tienen derecho a una remuneración por su día de descanso siempre que este cumpla con los días de trabajo a la semana. Estos no perderán su beneficio si la falta a su trabajo sea justificada.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Art. 173.- Según este artículo el día de descanso semanal es el domingo. Sin embargo, aquéllas empresas en la que se labore en dicho día, los patronos pueden establecer un día de descanso en la semana distinto al domingo.

Art. 171.- En este artículo se establece el derecho que tiene el trabajador de gozar de un día de descanso por semana laborada con su respectivo sueldo, excepto los que no terminen su semana laboral no poseerán dicho beneficio.

Art. 172.- Según este artículo los trabajadores que no poseen un horario establecido tienen derecho a una remuneración por su día de descanso siempre que este cumpla con los días de trabajo a la semana. Estos no perderán su beneficio si la falta a su trabajo sea justificada.

Art. 173.- Según este artículo el día de descanso semanal es el domingo. Sin embargo, aquéllas empresas en la que se labore en dicho día, los patronos pueden establecer un día de descanso en la semana distinto al domingo.

2.3.6 De la vacación anual remunerada.

Art. 177.- En este artículo del código de trabajo se establece el derecho a vacaciones del trabajador, así como el tiempo y el beneficio de ser remuneradas.

Art. 178.- Según este artículo establece que tanto los días de asueto y de descanso de los trabajadores que fuesen dentro del período de vacaciones, no prolongarán la duración de éstas, ni las vacaciones no podrán iniciarse en tales días.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.3.7 De los días de asueto.

Art. 190.- En este artículo de código de trabajo se establecen los días de asueto remunerados para los trabajadores.

Art. 193.- Este artículo establece que las empresas que presten un servicio público los empleados deberán laborar según establezca su patrono para que el servicio siga y no sea interrumpido.

2.3.8 Del aguinaldo

Art. 196.- Este artículo establece que todo patrono está obligado a pago de aguinaldo.

Art. 197.- Este artículo establece que el patrono está obligado al pago del aguinaldo cuando el trabajador tenga un año de laborar para él, si no se cumpliera con el año este pagara solamente una parte proporcional.

Art. 198.- En este artículo del código de trabajo se establece el pago mínimo en concepto de aguinaldo que debe pagar el patrono al trabajador.

2.3.9 Prestaciones por Enfermedad

Art. 307.- Según este artículo trata en que en los casos en que se suspende el contrato individual por enfermedad o accidente común del trabajador, el patrono está obligado a pagarle al trabajador, mientras dure la enfermedad y hasta que este se restablezca siempre y cuando se tomen en cuenta las limitaciones pertinentes.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.3.10 Prestaciones por maternidad

Art. 309.- Según lo contemplado en este artículo se establece la obligación del patrono a dar licencia por maternidad.

Art. 310.- En este artículo se establece la obligación de la trabajadora de presentar constancia médica para gozar del beneficio de licencia de maternidad.

Art. 311.- Según este artículo la trabajadora debe haber laborado durante seis meses para un mismo patrono para que pueda tener licencia de maternidad remunerada.

2.3.11 Seguridad e higiene del trabajo

Art. 314.- Según establece este artículo del código de trabajo los patronos deben tener las condiciones adecuadas de seguridad e higiene para mantener la integridad de sus trabajadores.

2.3.12 Obligaciones de los Patronos.

Art. 3.-Según lo establecido en este artículo los patronos estas obligados a adoptar y poner en práctica las medidas de seguridad e higiene para proteger a sus trabajadores.

Art. 4.- Según lo contemplado en este artículo es responsabilidad del patrono el promover las capacitaciones de sus administradores en materia de seguridad e higiene.

2.3.13 Obligaciones de los Trabajadores.

Art. 6.- En este artículo se da a conocer la obligación que posee el trabajador de cumplir las normas sobre seguridad e higiene, así como las instrucciones y recomendaciones del patrono para proteger la vida de estos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Art. 7.- En este artículo se establece las prohibiciones a las que debe acatar el trabajador en cuando manejo del equipo de trabajo y el cumplimiento de políticas y normas de la empresa⁹

2.3.14 Ley De Equiparación De Oportunidades Para Las Personas Con Discapacidad¹⁰

CAPITULO V LEY INTEGRACION LABORAL

Art. 23.- El sector público y la empresa privada facilitaran la integración laboral a las personas con discapacidad.

Art. 24.- Todo patrono privado tiene la obligación de contratar como mínimo por cada veinticinco trabajadores que tenga a su servicio, a una persona con discapacidad y formación profesional idónea, apta para desempeñar el puesto de que se trate. Igual obligación tendrá el Estado y sus dependencias, las instituciones oficiales autónomas, las municipalidades, inclusive el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y la Comisión Hidroeléctrica del Rio Lempa. Para determinar la proporción de trabajadores establecida en el inciso anterior, se tomara en cuenta a todos los obreros y empleados de las Instituciones señaladas.

Art. 25.- Los obligados a contratar los trabajadores a que se refiere el artículo anterior dispondrán de un año, contado a partir de la vigencia del presente Decreto para cumplir

⁹ Código de Trabajo

¹⁰ <http://www.mtps.gob.sv/wp-content/uploads/descargas/InformacionInstitucional/Decretos/decreto-888-ley-de-equiparacion-de-oportunidades-para-las-personas-con-discapacidad.pdf>



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

con tal obligación. Si no la cumplieren dentro de ese plazo, se sujetaran a lo que establece el artículo 627 del Código de Trabajo y al procedimiento establecido en la Sección Segunda del Título Único del Libro Quinto del mismo Código; sin perjuicio de cumplir en el tiempo que determine el Director General de Trabajo, con lo establecido en el artículo 25 de esta Ley.

Art. 26.- Se fomentara el empleo de trabajadores con discapacidad, mediante el establecimiento de programas de inserción laboral.

Art. 27.- Los equipos interdisciplinarios de valoración existentes en los centros de rehabilitación que cuenten con programas de rehabilitación profesional, determinaran en cada caso, mediante resolución motivada, las posibilidades de integración real y la capacidad de trabajo de personas con discapacidad. La evaluación y calificación definitiva será determinada por la institución que atendió el caso previamente calificado por el Consejo; y, tendrá validez en cualquier institución ya sea pública, privada o autónoma.

Art. 28.- Corresponde al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a las instituciones de seguridad social y a todas aquellas, públicas o privadas, que tuvieran programas de formación profesional, la puesta en marcha de los beneficios de sus programas a la población de personas con discapacidad, de acuerdo con la oferta y demanda del mercado laboral.

Art. 29.- El Estado a través del Ministerio de Trabajo y otras instituciones especializadas en rehabilitación profesional para personas con discapacidad dará asesoramiento técnico, a los empleadores para que puedan adaptar el empleo y el entorno a las condiciones y necesidades que permitan desarrollar el trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Art. 30.- Las instituciones de seguridad social deberán buscar por todos los medios posibles, la forma para que la atención de sus derechohabientes incluya a las personas con discapacidad en grado severo, que no sean rehabilitables y que por lo tanto tengan que depender económicamente de por vida de otra persona, para que sean beneficiarios de pensión de orfandad ya sea del padre, de la madre o de ambos, en cuyo caso tendrán derecho ambas, siempre que cada uno de ellos hubiere adquirido individualmente el derecho a pensión. Lo establecido en el inciso anterior, es sin perjuicio de los derechos establecidos por la Constitución y demás leyes, en favor de otras.

Art. 31.- Cuando un asegurado, tenga beneficiarios con discapacidades ya sean congénitas o adquiridas no rehabilitables, estos tendrán derechos a recibir del Instituto Salvadoreño del Seguro Social o de la Institución que haga sus veces, los servicios de salud mientras dure la relación laboral de aquel.

Art. 32.- En las actividades sociales y comunitarias de las personas con discapacidad, el personal profesional que les atiende, sus familiares y municipalidades deberán promover su plena integración eliminada las barreras sociales.

Art. 33.- Los padres o encargados de los menores con discapacidad propiciarán su rehabilitación desde las edades tempranas, haciendo prevalecer los derechos de estos, no ocultándoles ni negándoles dicha rehabilitación. Así mismo, deberán orientarlos y apoyarlos para que los hijos no asuman actitudes destructivas en su integridad física, psíquica y social.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Conceptos Básicos.

2.4.1 Administrar: se refiere a planear, organizar, dirigir y controlar, todos los recursos pertenecientes a una organización.

2.4.2 Administración de Recursos Humanos: consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

2.4.3 Control: es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos.

2.4.4 Condiciones de trabajo: El conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social.

2.4.5 Cliente: es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntario productos y servicios que necesitan o desean para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización, por el cual el motivo principal por el cual se crea, producen fabrican y comercializan productos y servicios.

2.4.6 Capacitación: Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.¹¹

¹¹ Larouse Editorial S.L Diccionario Manual de la lengua española Vox 2007
[www.getiopolis.com/canales5/mhh/reaplica.htm/reaplica.htm.\(s.f\)](http://www.getiopolis.com/canales5/mhh/reaplica.htm/reaplica.htm.(s.f)).



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.4.7 Desempeño: el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones, también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales.

2.4.8 Desarrollo personal: Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano.

2.4.9 Ejecución: Acción y Efecto de poner en obra algo hasta terminarlo.

2.4.10 Experiencia: Conocimiento de algo o habilidad para ello que se adquiere al haberlo realizado, sentido o vivido una o más veces

2.4.11 Estrategia: Modo o sistema de dirigir un asunto para lograr un fin.

2.4.12 Estándares de trabajo: Método, norma o rutina de trabajo que hace que podamos ejecutar el mismo de manera más productiva y eficiente, en función del diseño de la tarea que se haya llevado a cabo.

2.4.13 Gestión: es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso, es decir, sobre un conjunto de actividades.

2.4.14 Gestionar: es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o un deseo cualquiera.

2.4.15 Gestión Administrativa: Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

2.4.16 Misión: Es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten impelidos a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos.

2.4.17 Métodos de evaluación del desempeño:

La evaluación del desempeño humano puede efectuarse mediante técnicas que pueden variar notablemente, no solo de una empresa a otra, sino dentro de una misma empresa, ya se trate de niveles de personal diferentes o de diversas áreas de actividad. Por lo general el sistema de evaluación del desempeño humano sirve a determinados objetivos trazados con base en una política de RH, así como las políticas de RH varían de acuerdo con la empresa, no es extraño que cada empresa desarrolle su propio sistema para medir el comportamiento de sus empleados.¹²

2.4.18 Planeación: Procedimiento que implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para llevar a cabo las primeras y alcanzar los segundos. Requiere tomar decisiones, esto es, elegir entre alternativas de futuros cursos de acción.¹³

2.4.19 Recurso Humano: Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para

¹² Chiavenato Idalberto

¹³ www.crecennegocio.com



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

2.4.20 Remuneración: Cantidad de dinero o cosa con que se paga un trabajo.

2.4.21 Sistema: Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad.

2.4.22 Sistema de Recursos Humanos: consiste en un conjunto de políticas, normas y procedimientos destinado a:

- Organizar los elementos humanos que se requieren.
- Crear y mantener las condiciones necesarias para garantizar que, además de la mayor y mejor utilización de los recursos, se logre la renovación oportuna de sus integrantes.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA

INVESTIGACION



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

3.1 TIPO DE INVESTIGACION.

Un sistema de recursos humanos, es una herramienta organizacional que se utiliza, para dirigir los cargos gerenciales, en relación al personal que labora en la empresa. Por lo cual en el presente trabajo llevaremos a cabo, una investigación de tipo descriptiva, que consiste en observar y describir el comportamiento y características principales del fenómeno y así también dar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades objetos, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos, si no a las predicciones e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La investigación descriptiva se guía principalmente por medio de preguntas de investigación que son formuladas por el investigador, cuando este se plantea una hipótesis las cuales son formuladas a nivel descriptivo y son probadas mediante la investigación que se realiza; este tipo de investigación se sustenta por medio de instrumentos como la encuesta, las entrevistas, la observación y la revisión documental, en este caso el tema a estudiar es un Sistema de Recursos Humanos dirigidos a establecer políticas y prácticas necesarias para mejorar el desempeño del personal, en el cual se incluye el reclutamiento, selección, capacitación, y evaluación del personal.

3.1.1 POBLACION.

La población se refiere a la totalidad de los elementos que poseen las principales características del objeto de análisis y su valor es conocido como parámetro. En la investigación que se realizará se ha considerado como población a los empleados que



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

trabajan en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V ya que a través de esto se podrá determinar cómo se encuentre el personal que labora en la empresa y a los Clientes ya que estos son los que determinan como se desempeña y laboran los empleados, la empresa cuenta con 20 empleados cuyos cargos son:

1 Gerente, 1 Cajera, 5 vendedores, 1 despachador que verifica y entrega el producto, 2 vigilantes, 8 de carga y descarga y 2 motorista.

3.1.2 MUESTRA.

Una parte de la población que se investigará son los empleados de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V, por lo que no se considerara la necesidad de calcular una muestra, puesto que la población es finita. La población estará conformada por 20 empleados que operan en dicha empresa. La otra parte de la población estará conformada por los Clientes que frecuentan las instalaciones de la empresa CONSTRU “LEMUS” Sucursal San Miguel.

Para estudiar la otra parte en este caso los clientes que visitan CONSTRU “LEMUS” se utilizara el Método de Muestreo No Probabilístico de Selección por Conveniencia , ya que es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados. Es decir que los clientes serán seleccionados en función de su accesibilidad, porque son fáciles de reclutar o simplemente por criterio personal e intencional del investigador. Por lo que a criterio del grupo que realizo la investigación en la empresa se concluyó que 100 fuese el número de clientes a entrevistar ; ya que se consideró como grupo de investigación que



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

sería una cantidad suficiente para determinar los resultados las cuáles serían las necesarios para obtener resultados favorables para la investigación.

2.2. TECNICAS DE INVESTIGACION E INSTRUMENTOS.

3.2.1 Fuentes Primarias.

Para poder hacer la investigación se hará uso de fuentes primarias de información las cuales serán los que los brinda el personal de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V, permitiéndonos así captar un panorama real sobre la población en estudio. Otra fuente de información será la obtenida por los clientes que visitan las instalaciones de la empresa dicha información será obtenida mediante la colaboración de ellos al someterse a una encuesta.

3.2.2 Fuentes Secundarias.

Otra de las fuentes de las cuales se hará uso son las fuentes secundarias la cual nos permite obtener información de forma bibliográfica, considerando de igual importancia en el desarrollo de la investigación. Dentro de las fuentes secundarias que se utilizarán para realizar dicho estudio, se encuentran: Libros, monografías, información electrónica, tesis, revistas, textos sobre Gestión de personas, entre otros.

3.2.3 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.

El procesamiento de la información se llevara a cabo de la siguiente manera:

- ✓ Se escribirá la pregunta y su respectivo número correlativo así como el objetivo que se pretende alcanzar.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- ✓ Se construirán tabla de doble entrada con su respectiva fuente la cual contendrá las alternativas, las frecuencias absolutas y porcentuales obtenidas a través de los resultados de la encuesta, los cuales serán totalizadas.
- ✓ Se elaborara una representación gráfica de los datos en términos absolutos y porcentuales por medio de una grafico de pastel.
- ✓ Se realizara un análisis de los resultados de los datos mostrados en la tabla y su correspondiente gráfico.

Por último se hará una interpretación del conglomerado de preguntas que nos servirán de guía para darle una solución viable al problema.

La recolección de la información será en una semana y de la siguiente manera:

- Primeramente se realizara la entrevista a la gerente de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V sucursal San Miguel el primer día de la semana que se va estipular, en los horarios de 9.30 a 10.30 tiempo de disposición con el que cuenta la licenciada.
- Para el segundo día de la Semana se pasara un cuestionario a los empleados de la empresa en horarios de 9 a 11 de la mañana y posteriormente de 2 a 4 de la tarde para no interrumpir las labores que estos realizan en la empresa.
- Los últimos tres días faltantes se pasaran los cuestionarios a las 100 personas que han de ser seleccionadas de acuerdo a la disposición que tengan de someterse a dicha encuesta.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

CAPITULO IV

ANALISIS E

INTERPRETACION DE

LOS RESULTADOS.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CAPITULO IV: 4. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS DE LA GERENTE DE LA EMPRESA, LOS EMPLEADOS Y CLIENTES DE LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

Resultados de la investigación.

Este capítulo contiene los resultados obtenidos de la investigación, mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa y los clientes de CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal San Miguel. El procesamiento de la información se realizó de la siguiente forma:

- ✚ Tablas o cuadros estadísticos con frecuencias absolutas y relativas por cada pregunta.
- ✚ Presentación Gráfica y el respectivo análisis e interpretación de la información.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

**ENTREVISTA
REALIZADA A LA
GERENTE DE CONSTRU
“LEMUS”.**



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

4. 1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTE DE LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V SUCURSAL DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.

1-¿En qué año fue fundada la empresa?

La empresa nace en San Salvador en 1994, en un local en el Barrio Zurita bajo en el nombre de su fundador.

2-¿Cuántos empleados laboran en la empresa?

La empresa de la sucursal de San Miguel cuenta con 20 empleados incluyéndome a mí.

3-¿Con cuantas sucursales cuenta la empresa en la actualidad? La empresa hoy en día cuenta con más de 20 sucursales a nivel nacional.

4-¿Cuenta esta sucursal con un área de Recursos Humanos?

No

5-¿Cuenta la institución con visión, misión y objetivos?

Si

6-¿Cuenta la empresa con Manuales Administrativos? Esta sucursal de San Miguel por ahora no cuenta con todos esos manuales, solamente los empleados se rigen por ciertas políticas.

7-¿Considera que es necesario que la empresa cuente con un sistema de gestión de recursos humanos?

Pueda que sí, aunque la empresa lleva hasta ahora un funcionamiento adecuado en cuanto a metas establecidas.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

8-¿Quién es el encargado del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

Por el momento mi persona.

9-¿Cuáles son los requisitos o cualidades que buscan en un aspirante a un puesto al momento de la selección? Que sean responsables, con disposición de trabajar y aportar a la empresa, si tiene experiencia mucho que mejor, que no tenga antecedentes legales etc.

10-¿Cuáles son los métodos de selección utilizados por la empresa para el reclutamiento del personal?

El método que se utiliza en la empresa es entrevistar a la persona que busca aplicar al puesto.

11-¿Cuál es el proceso de selección que debe seguir el aspirante?

Bueno después de la entrevista se elige la persona más indicada para ocupar la vacante.

12-Si al momento que es contratada una persona para ocupar un puesto dentro de la empresa y este no se presenta a trabajar en la fecha que fue solicitado ¿Posee la empresa algún tipo de plan de contingencia para resolver este imprevisto?

No, no se tiene algún plan para esos imprevisto para mientras se busca otra persona se le asigna a un empleado dichas actividades para llenar el vacío.

13-¿Cuenta la empresa con un plan de capacitaciones del personal?

Sí

14-Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa ¿Cada cuánto tiempo se imparten? Cada dos meses.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

15-¿Qué método es utilizado para evaluar el desempeño de los empleados?

Primeramente se observa a los empleados si cumplen o no con sus obligaciones, luego se les comunica a los empleados en que ellos están fallando y deben mejorar.

16-¿Cuáles son las aptitudes evaluadas en el desempeño de los empleados?

Su responsabilidad y capacidad.

17-¿Considera que el método de evaluación desempeño utilizado actualmente es el más adecuado para su empresa? ¿Porque?

Sí, porque se logran los objetivos de la empresa.

18-¿Existe algún tipo de incentivo por el buen desempeño y comportamiento de los empleados?

Si

19-¿Existe algún tipo de sanción para los empleados por alguna falta cometida?

Si

¿Qué tipo de sanción?

Monetaria y No Monetaria.

20- ¿Cuenta la empresa con un control de asistencia laboral?

Si

21-¿Qué tipo de cultura organizacional se pone en práctica en la empresa? El compañerismo entre los empleados, ya que de eso depende las buenas relaciones entre ellos y se evita conflictos que pueden llegar al despido dentro de la empresa.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

**TABULACION DE LA
ENCUESTA A LOS
EMPLEADOS DE LA
EMPRESA.**



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V, SUCURSAL DE SAN MIGUEL.

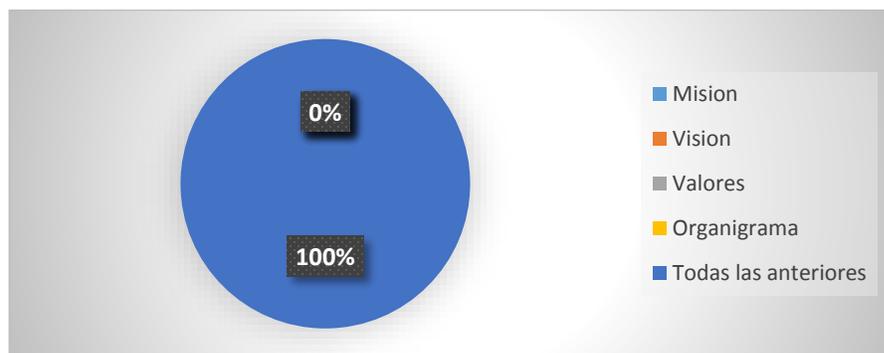
Pregunta 1. ¿Con cuáles de las siguientes herramientas administrativas cuenta la Empresa?

Objetivo: Conocer las herramientas administrativas que posee la empresa.

Tabla N°1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Misión	0	0%
Visión	0	0%
Valores	0	0%
Organigrama	0	0%
Todas las anteriores	20	100%
Total	20	100%

Grafico N°1



Análisis: De 20 empleados encuestados todos optaron por la opción todas las anteriores en la que la institución cuenta con las herramientas administrativas antes mencionadas siendo este el 100%.

Interpretación: Se determinó que la institución cuenta con las herramientas administrativas adecuadas para el llevar un buen funcionamiento administrativo como lo es la misión, visión, valores y organigrama.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

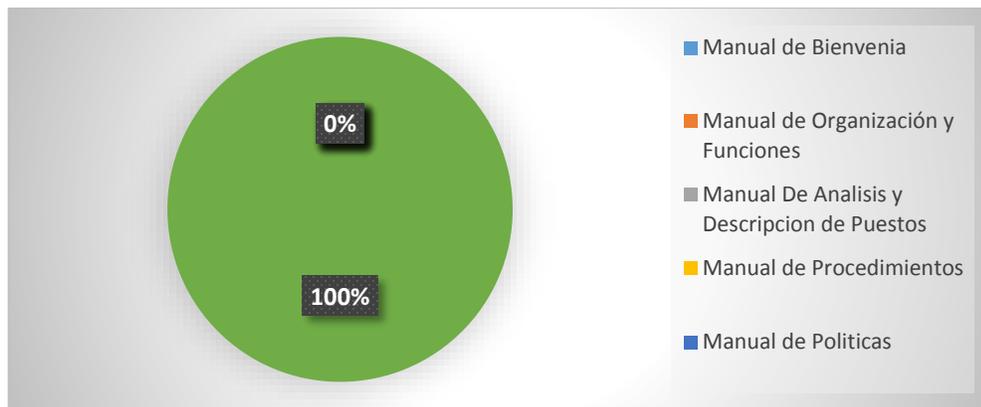
Pregunta 2. ¿Con cuáles de los siguientes Manuales no cuenta la Empresa?

Objetivo: Determinar cuáles de los siguientes manuales no cuenta la empresa.

Tabla N°2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Manual de Bienvenida	0	0%
Manual de Organización y Funciones	0	0%
Manual de Análisis y Descripción de Puestos	0	0%
Manual de Procedimientos	0	0%
Manual de Políticas	0	0%
Todas las Anteriores	20	100%
Total	20	100%

Grafico N°2



Análisis: El 100% de los empleados encuestados optaron por la opción todas las anteriores ya que la empresa no cuenta con manuales de bienvenida, de análisis de descripción de Puestos, manuales de organización y funciones, manual de procedimientos y de políticas.

Interpretación: Se determinó que la empresa no posee ningún tipo de manuales Administrativos que les sirva de orientación para facilitar el desarrollo de sus funciones Administrativas y operativas.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

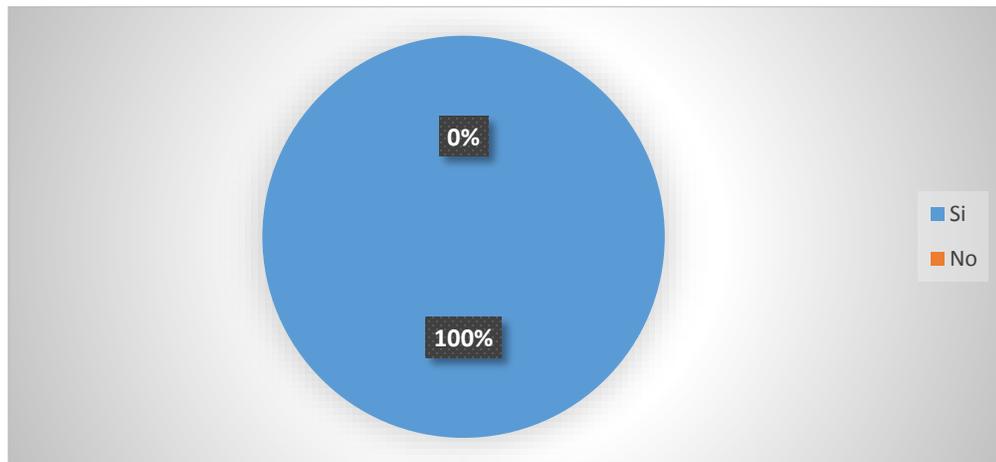
Pregunta 3. ¿Posee la Empresa un Reglamento Interno y Código de Ética?

Objetivo: Conocer si la Empresa posee Reglamento Interno y Código de Ética.

Tabla N°3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°3



Análisis: De los 20 empleados encuestados el total de ellos respondieron que la empresa si cuenta con reglamento interno y con un código de ética.

Interpretación: Según los resultados obtenidos se determina que el 100% de los empleados tienen conocimiento que la empresa cuenta con un reglamento interno y un Código de Ética por lo que sus labores se rigen mediante lineamientos internos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

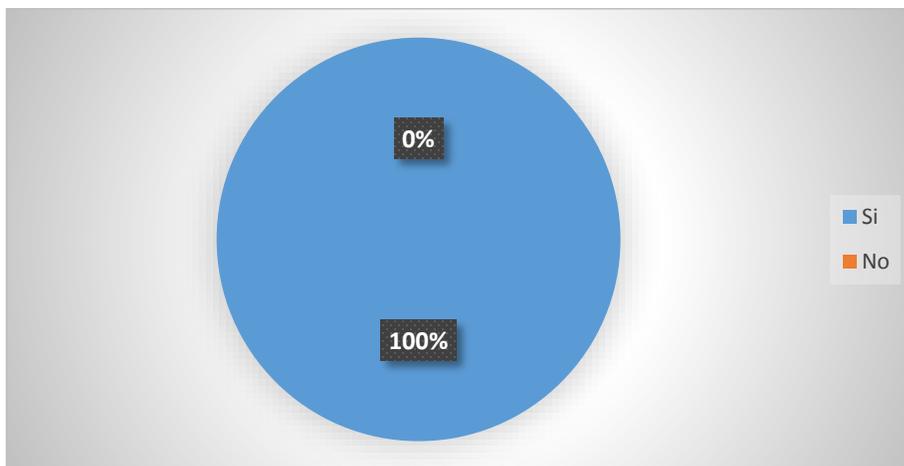
Pregunta 4. ¿Considera necesario que la Empresa cuente con un Sistema de Recursos Humanos?

Objetivo: Determinar si es necesario que la Empresa cuente con un Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

Tabla N°4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°4



Análisis: Según los datos obtenidos de la Grafica anterior el 100% de los empleados respondieron que si es necesario que la empresa cuente con un Sistema de Recursos Humanos.

Interpretación: Se determinó que es necesario que la institución posea un Sistema de Recursos Humanos para que proporcionen los elementos y herramientas necesarias para una buena administración.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

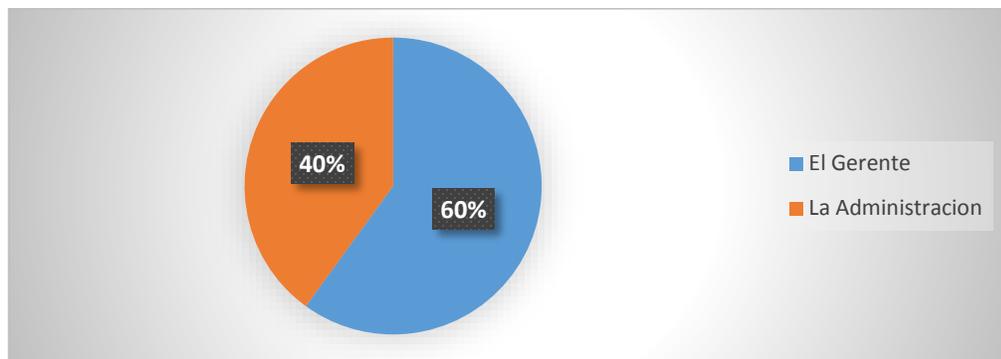
Pregunta 5. ¿Quién es la persona de realizar el Reclutamiento y Selección del personal en la Empresa?

Objetivo: Identificar quién es la persona encargada de realizar el Reclutamiento y Selección del personal en la Empresa.

Tabla N°5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Gerente General	12	60%
La Administración	8	40%
Total	20	100%

Grafico N°5



Análisis: Según los datos de el Grafico anterior 60% de los empleados respondió que la persona encargada de realizar el Reclutamiento y selección del personal es la Gerente General; mientras que el 40% Respondió que es la administración.

Interpretación: Se determinó que la persona que realiza la función de reclutamiento y Selección del personal en la empresa es mayormente la Gerente general ya que la empresa no cuenta con personal idóneo para realizar dicha función.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

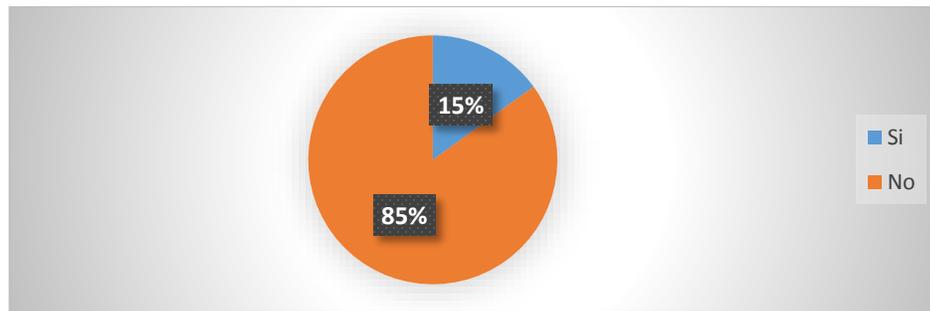
Pregunta 6. ¿Considera usted que el responsable del Reclutamiento y Selección del personal utiliza métodos adecuados?

Objetivo: Conocer si el responsable de llevar a cabo el Reclutamiento y Selección del de la personal de la empresa utiliza los métodos adecuados.

Tabla N°6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	15%
No	17	85%
Total	20	100%

Grafico N°6



Análisis: Según los datos obtenidos del Grafico anterior el 15% de los 20 empleados encuestados respondió que Sí está utilizando los métodos adecuados de Reclutamiento y Selección del personal; mientras un 85% respondió que el responsable del Reclutamiento y Selección del personal No está utilizando los métodos adecuados.

Interpretación: Se puede visualizar mediante los resultados obtenidos que el responsable de llevar a cabo el Reclutamiento y Selección del personal no utiliza los métodos adecuados para realizar dicha tarea ya que la persona encargada lo hace de manera empírica en realidad no utiliza ningún método, debido a que este no está capacitado adecuadamente para realizar dicha función ya que se encarga de coordinar las Actividades en la empresa y a la vez de reclutar y seleccionar al personal.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

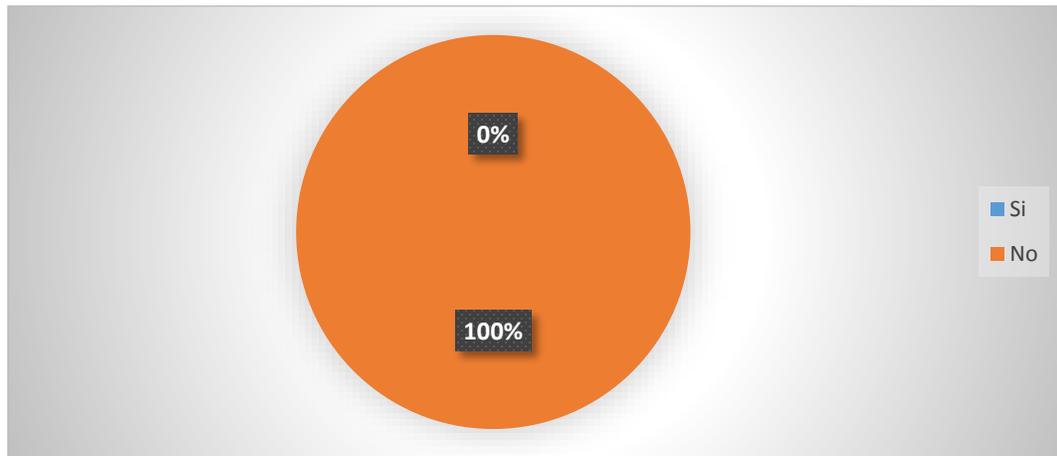
Pregunta 7. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Objetivo: Conocer si los empleados de la empresa han recibido algún tipo de capacitación.

Tabla N°7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	20	100%
Total	20	100%

Grafico N°7



Análisis: Según los datos obtenidos del grafico anterior de los 20 empleados encuestados el 100% Respondieron que No han recibido algún tipo de capacitación por parte de la Empresa.

Interpretación: De acuerdo al análisis los empleados No han recibido capacitación por parte de la Empresa por lo que a falta de capacitaciones se ve afectado el desempeño de estos al realizar su trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Pregunta 8. Si su respuesta es afirmativa ¿sobre qué áreas?

Los empleados de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V no reciben ningún tipo de capacitación lo cual genera cierta presión en ellos, ya que en la empresa se les exige ser responsables en las actividades que realizan y sobre todo que su desempeño sea el mejor para que la empresa pueda cumplir con sus metas, por lo que los empleados han manifestado que al entrar a trabajar en la empresa solo se les ha explicado el trabajo que van a realizar de manera rápida y sin entrenamientos previos. Lo que genera que la mayoría de ellos abandonan el trabajo de manera inesperada; al tener poco conocimiento en los trabajos a realizar y por las constantes evaluaciones a las cuales son sometidos sin tener ninguna capacitación acerca de cómo realizar sus actividades de la mejor manera sin que se les llame la atención o se les presione, a los empleados del área administrativa, área de bodega, como los que trabajan en el área de carga y descarga de materiales ya que les genera cierta responsabilidad por los materiales que van a manipular y que pueden ser dañados; en conclusión los empleados de la empresa necesitan de capacitaciones para poder desempeñarse de manera eficiente y eficaz en su trabajo sin la presión que le genera la empresa si estos no cumplen con las expectativas de esta.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

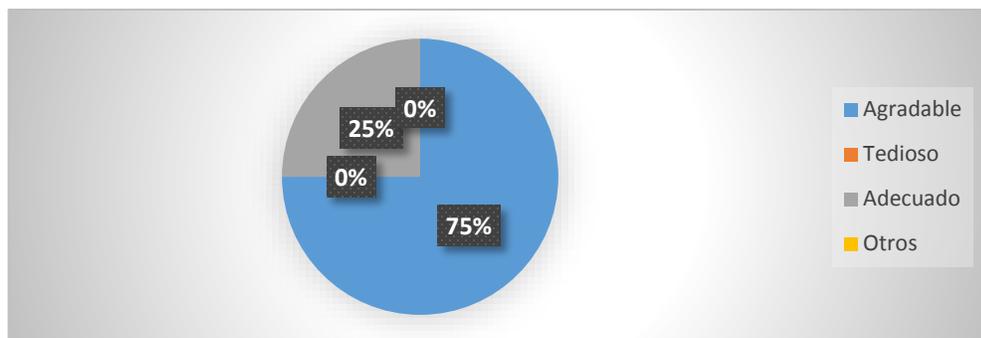
Pregunta 9. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral para el desempeño de su trabajo?

Objetivo: Conocer cómo el personal de la Empresa considera el ambiente laboral para el desempeño de su Trabajo.

Tabla N°9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agradable	15	75%
Tedioso	0	0%
Adecuado	5	25%
Otros	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°9



Análisis: Según El grafico anterior el 75% de los empleados de la Empresa, opinaron que el ambiente laboral para el desempeño de su trabajo es agradable; Mientras que el 25% de ellos respondió que es adecuado.

Interpretación: La mayoría de los empleados consideran que el ambiente laboral en la Empresa para el desempeño de su trabajo es agradable ya que diariamente tratan la forma de llevarse bien con sus compañeros de trabajo evitando todo tipo de enfrentamientos ocasionados por comentarios mal intencionados o chismes, simplemente se dedican a la convivencia laboral y compañerismo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

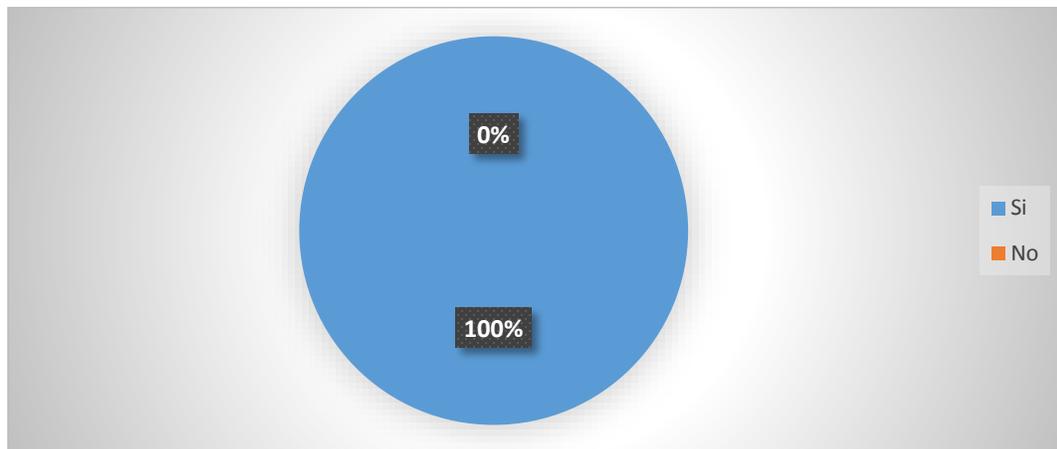
Pregunta 10. ¿Ha recibido usted algún incentivo por parte de la Empresa?

Objetivo: Conocer si los empleados han recibido algún tipo de incentivo por parte de la Empresa.

Tabla N°10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°10



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos de los 20 empleados encuestados el total de ellos opinaron que si han recibido algún tipo de incentivo por parte de la Empresa siendo estos un 100%.

Interpretación: Como se puede visualizar el total de los empleados opinaron que si han recibido algún tipo de incentivo por parte de la Empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

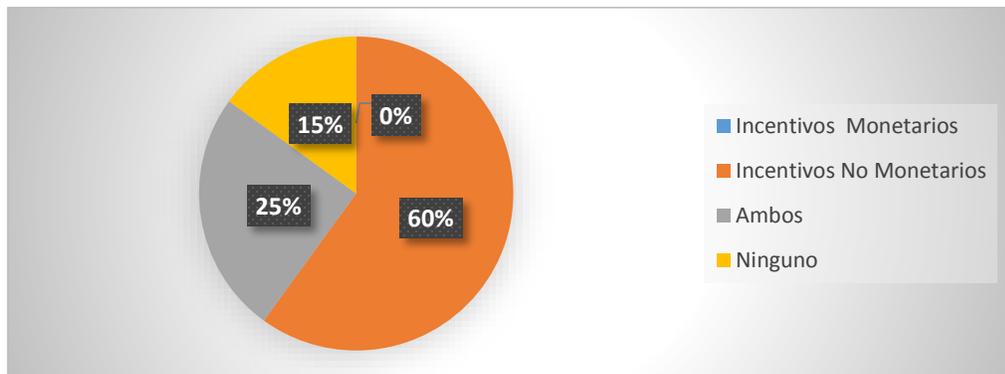
Pregunta 11. ¿Qué tipo de incentivos ha recibido?

Objetivo: Determinar qué tipos de incentivos han recibido los empleados por parte de la Empresa.

Tabla N°11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Incentivos Monetarios	0	0%
Incentivos No Monetarios	12	60%
Ambos	5	25%
Ninguno	3	15%
Total	20	100%

Grafico N°11



Análisis: De acuerdo con el gráfico anterior el 60% de los empleados opinaron que los incentivos que han recibido por parte de la empresa son de tipo No Monetarios; el 25% respondió que Ambos; y el 15% Respondieron que Ningún Incentivo.

Interpretación: El tipo de incentivo que los empleados han recibido mayormente por parte de la Empresa según los datos obtenidos de la encuesta es de tipo Cenas Navideñas, Empleado del mes, regalos como camisas o cualquier objeto de uso personal, tiempo libre.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

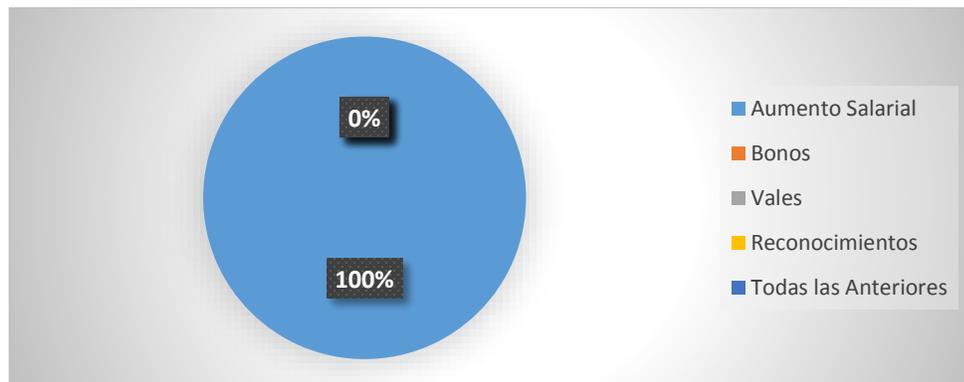
Pregunta 12. ¿Cuál de los siguientes incentivos les gustaría recibir por parte de la Empresa?

Objetivo: Establecer que tipos de incentivos les gustaría recibir a los empleados por parte de la Empresa.

Tabla N°12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Aumento Salarial	20	100%
Bonos	0	0%
Vales	0	0%
Reconocimientos	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°12



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos de la gráfica anterior se pudo determinar que de los 20 empleados encuestados un 100% de los empleados les gustaría recibir aumento salarial como incentivos por parte de la Empresa.

Interpretación: El tipo de incentivo que los empleados les gustaría recibir por parte de la Empresa según los datos obtenidos es aumento salarial que los empleados aseguran sería de gran beneficio.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

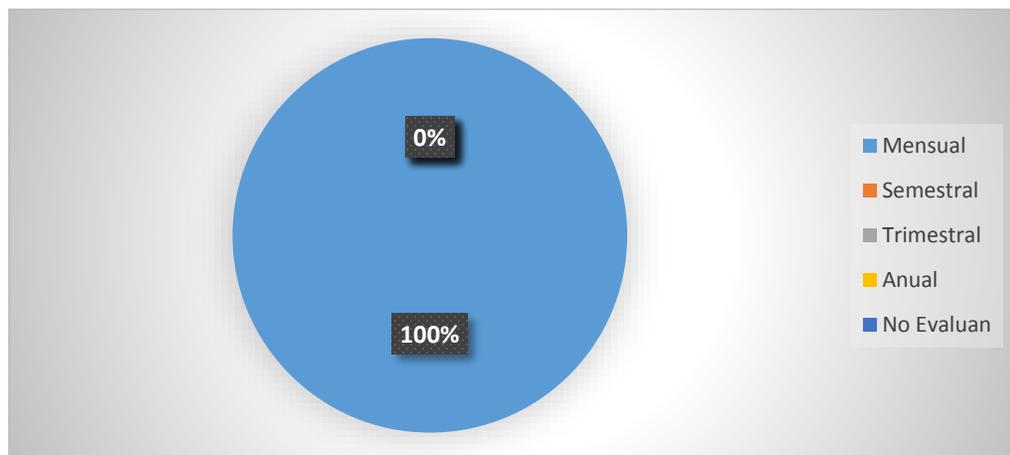
Pregunta 13. ¿Cada cuánto tiempo la Empresa evalúa el desempeño del personal?

Objetivo: Establecer el tiempo en que la Empresa evalúa el desempeño del personal.

Tabla N°13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	20	100%
Semestral	0	0%
Trimestral	0	0%
Anual	0	0%
No Evalúan	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°13



Análisis: Según los resultados obtenidos del grafico anterior de los 20 empleados que fueron encuestados el 100% de ellos determino que el tiempo en que la Empresa evalúa a los empleados es de manera Mensual.

Interpretación: Como se puede visualizar la Empresa evalúa los desempeños, conocimientos y habilidades en él personalmente Mensualmente.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

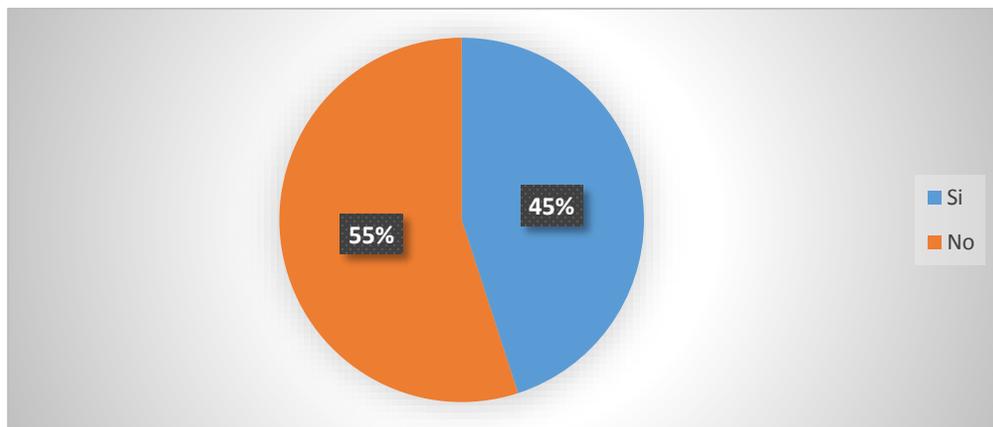
Pregunta 14. ¿Considera que el método de evaluación del desempeño en el personal es el más Adecuado?

Objetivo: Conocer si el método de evaluación empleado por la Empresa es el más adecuado.

Tabla N°14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	45%
No	11	55%
Total	20	100%

Grafico N°14



Análisis: De acuerdo con los 20 empleados encuestados un 55% considera que no es adecuado el método de evaluación; el 45% respondió que el método empleado para la evaluación del desempeño del personal en la Empresa es el más adecuado.

Interpretación: Como se puede observar según los resultados obtenidos de las encuestas el método que la Empresa está empleando para evaluar a su personal no es el más adecuado ya que este se basa en un proceso empírico.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

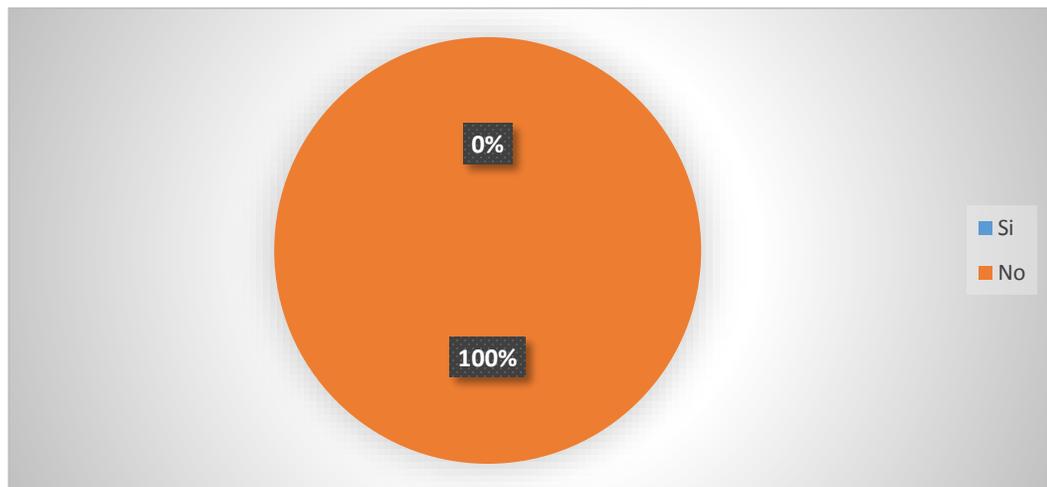
Pregunta 15. ¿Ha recibido algún tipo de Sanción por faltas cometidas en la Empresa?

Objetivo: Conocer si los empleados han recibido algún tipo de sanción por faltas cometidas en la Empresa.

Tabla N°15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	20	100%
Total	20	100%

Grafico N°15



Análisis: De los 20 empleados encuestados el 100% respondió que no han recibido ningún tipo de sanción por parte de la Empresa por faltas cometidas a esta.

Interpretación: Según los resultados obtenidos se puede decir que los empleados de la Empresa no han recibido ningún tipo de sanción por faltas cometidas a esta, ya que ellos Tratan la manera de realizar su trabajo conforme al reglamento y cumpliendo con el horario Establecido.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

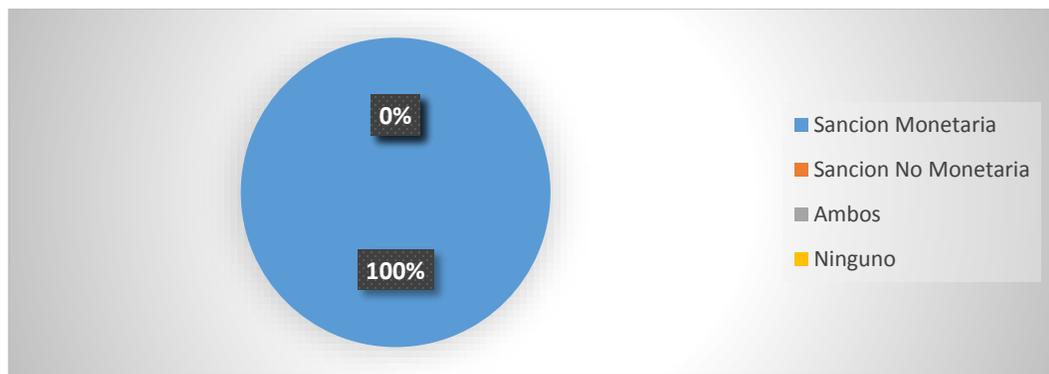
Pregunta 16. ¿Qué tipo de Sanciones aplica la Empresa?

Objetivo: Determinar qué tipos de sanciones aplica la Empresa a los empleados.

Tabla N°16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sanción Monetaria	20	100%
Sanción No Monetarias	0	0%
Ambos	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°16



Análisis: El total de los empleados siendo estos un 100% respondieron que la Empresa Aplica el tipo de sanciones Monetarias a los empleados por faltas cometidas y por los artículos perdidos en la empresa de los cuales son responsables los empleados

Interpretación: Como se puede observar de acuerdo con los resultados obtenidos los Empleados respondieron que la Empresa si aplica de sanciones, debido a que los empleados deben tener responsabilidades, aunque hasta el momento ninguno de los



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

empleados que trabajan en la empresa ha sido sancionado es parte de su cultura organizacional conocer entre ellos qué tipo de sanciones aplica la empresa.

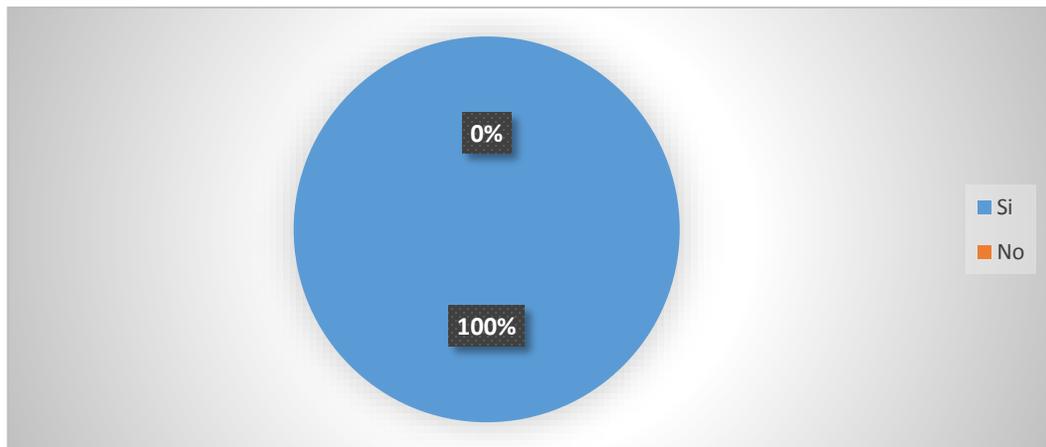
Pregunta 17. ¿Cuenta la Empresa con un control de asistencia laboral?

Objetivo: Conocer si la Empresa cuenta con un control de asistencia laboral.

Tabla N°17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°16



Análisis: Según los resultados obtenidos del grafico anterior de los 20 empleados encuestados el 100% respondió que la Empresa si cuenta con un control de asistencia.

Interpretación: Como se puede observar la Empresa si cuenta con un control de asistencia para verificar las horas de entrada y de salida de los empleados y si estos están cumpliendo con el horario establecido por la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

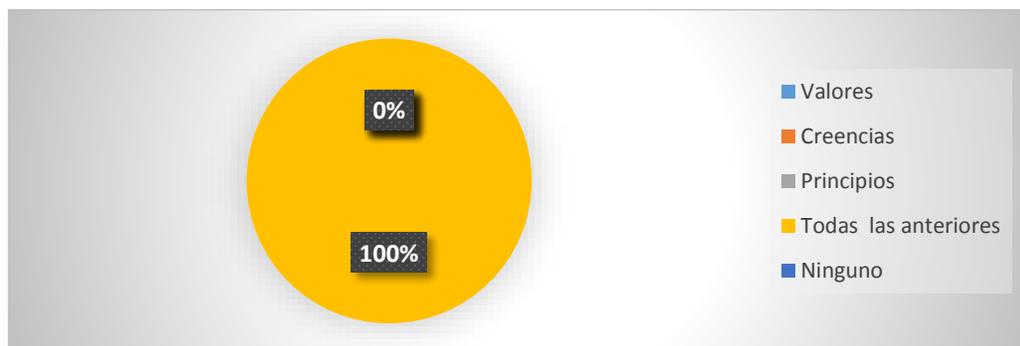
Pregunta 18. ¿Qué tipo de factores de la Cultura Organizacional se practican en la Empresa?

Objetivo: Determinar qué tipos de factores de la cultura Organizacional se practican en la Institución.

Tabla N°18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Valores	0	0%
Creencias	0	0%
Principios	0	0%
Todas las Anteriores	20	100%
Ninguno	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°18



Análisis: Según el grafico anterior el 100% de los empleados; consideran que todos factores de la cultura organizacional que se practican en la empresa.

Interpretación: Se determinó que los empleados consideran que todos los factores que practican de la cultura organizacional son importantes ya que su conducta se rige mediante acciones morales tanto en lo laboral como en lo personal.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

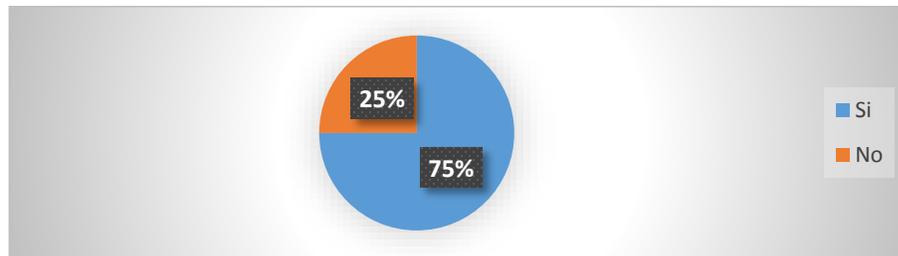
Pregunta 19. ¿Considera que la ubicación de las áreas de trabajo son las más adecuadas para el Desempeño de las actividades laborales?

Objetivo: Conocer si la ubicación de las áreas de trabajo son las más adecuadas para el Desempeño de las actividades laborales.

Tabla N°19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Grafico N°19



Análisis: De los 20 empleados encuestados el 75% considera que la ubicación de las áreas de trabajo si son adecuadas para el desempeño de sus actividades; mientras que un 25% opina que no son las más adecuadas.

Interpretación: Como se puede visualizar según los resultados obtenidos los empleados consideran que la ubicación de las áreas de trabajo en la Empresa son las más adecuadas para el desempeño de sus actividades labores.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

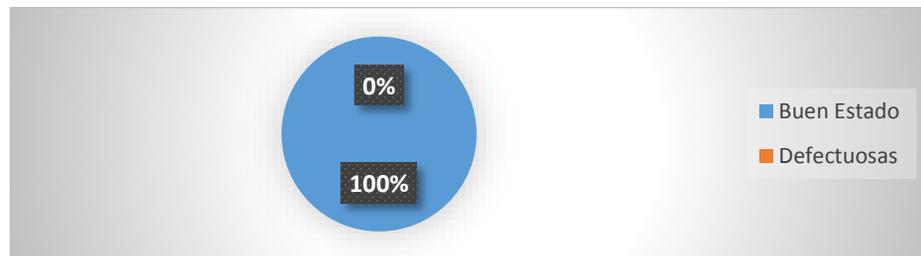
Pregunta 20. ¿En qué condiciones considera que se encuentran el equipo y las herramientas de Trabajo que les proporciona la Empresa?

Objetivo: Determinar en qué condiciones se encuentran el equipo y las herramientas de trabajo que les proporcionó la Empresa a los empleados.

Tabla N°20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buen Estado	20	100%
Defectuosas	0	0%
Total	20	100%

Grafico N°20



Análisis: Según los resultados obtenidos del grafico anterior, un la totalidad de los empleados que son el 100% opina que están en buen estado.

Interpretación: Los empleados de la Empresa consideraron que esta les proporciona el equipo y las herramientas en buen estado para realizar su trabajo correspondiente.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

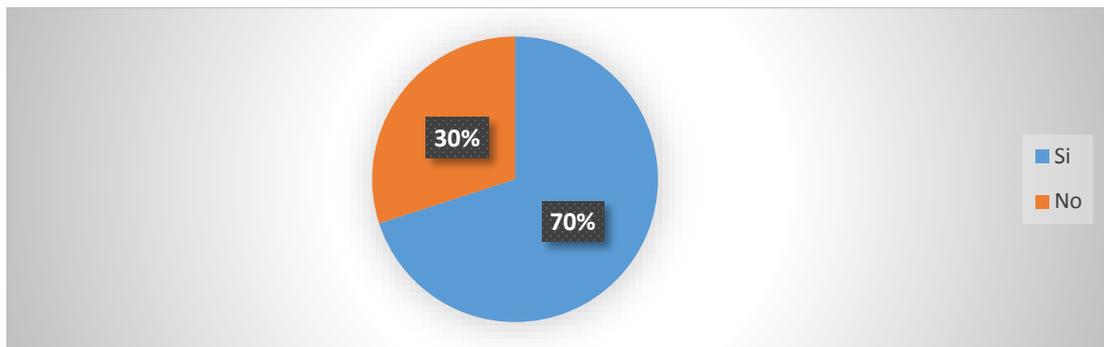
Pregunta 21. ¿Considera que el Recurso Humano de la Empresa es administrado adecuadamente?

Objetivo: Conocer si el Recurso Humano de la Empresa es administrado adecuadamente.

Tabla N°21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Grafico N°21



Análisis: De los 20 empleados encuestados un 70% considera que el recurso humano de la Empresa es administrado adecuadamente; mientras que el 30% respondieron que no está siendo administrado adecuadamente.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se considera que el recurso humano con el que cuenta la Empresa está siendo administrado adecuadamente.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

**TABULACION DE LA
ENCUESTA A LOS
CLIENTES DE LA
EMPRESA.**



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

4.3 TABULACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V, SUCURSAL DE SAN MIGUEL.

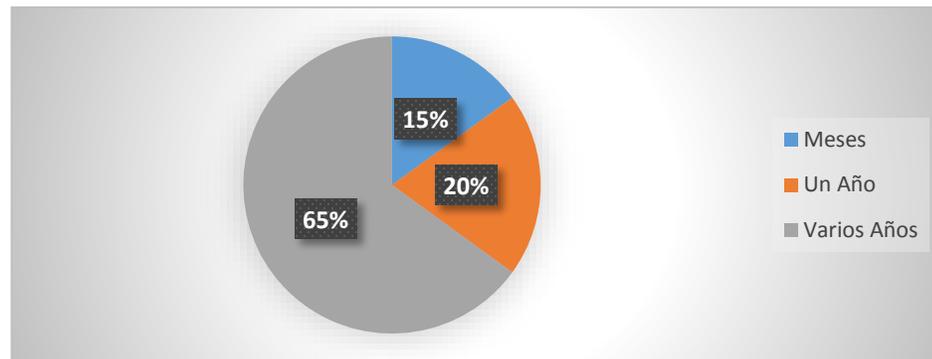
Pregunta 1. ¿Cuánto tiempo tiene de conocer la empresa?

Objetivo: Determinar el tiempo que tienen los clientes de conocer y visitar la Empresa.

Tabla N°1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Meses	15	15%
Un año	20	20%
Varios años	65	65%
Total	100	100%

Grafico N°1



Análisis: Según los resultados obtenidos en el gráfico anterior, un 15% de los clientes tienen meses de visitar la empresa; el 20% tienen un Año; mientras que él y el 65% tiene más de un año de conocer y visitar la Empresa.

Interpretación: Se determina que de los 100 clientes encuestados la mayor parte tiene varios años de conocer la Empresa desde sus inicios y actualmente no dejan de visitar la sucursal.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

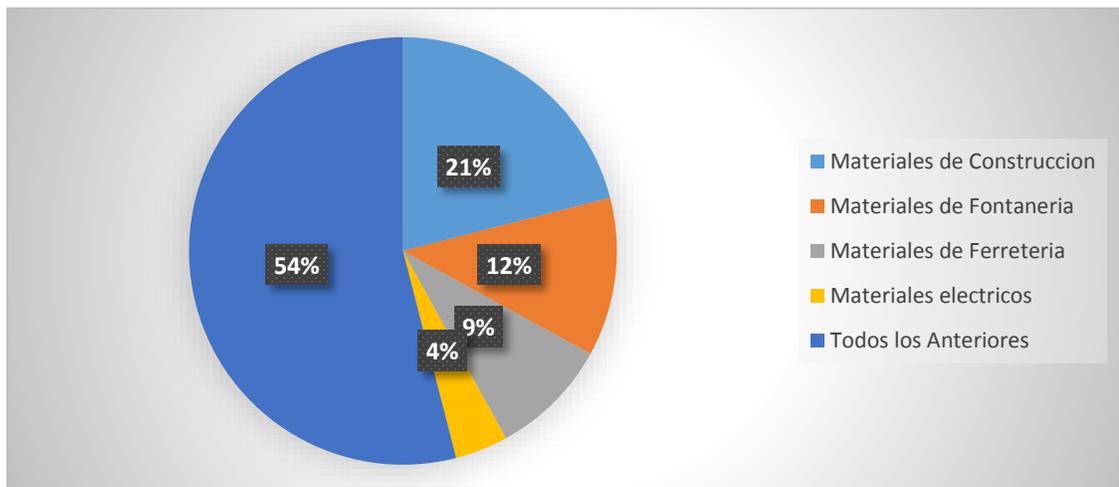
Pregunta 2. ¿Cuál es el tipo de productos que ha adquirido en CONSTRU “LEMUS”?

Objetivo: Conocer los tipos de productos que ofrece la Empresa a los clientes que visitan la sucursal.

Tabla N°2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Materiales de construcción	21	21%
Materiales de fontanería	12	12%
Materiales de ferretería	9	9%
Materiales Eléctricos	4	4%
Todos los anteriores	54	54%
Total	100	100%

Grafico N°2



Análisis: De acuerdo al resultado de la gráfica anterior de 100 clientes encuestados el 21% han adquirido Materiales de Construcción; un 12% Materiales de Fontanería, sin embargo el 9% han adquirido Materiales de Fontanería; un 4% Materiales Eléctricos y el otro 54% todos los Anteriores.

Interpretación: Según el análisis la mayoría de los clientes que visitan la Empresa han Adquirido todos los productos que ofrece la Empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

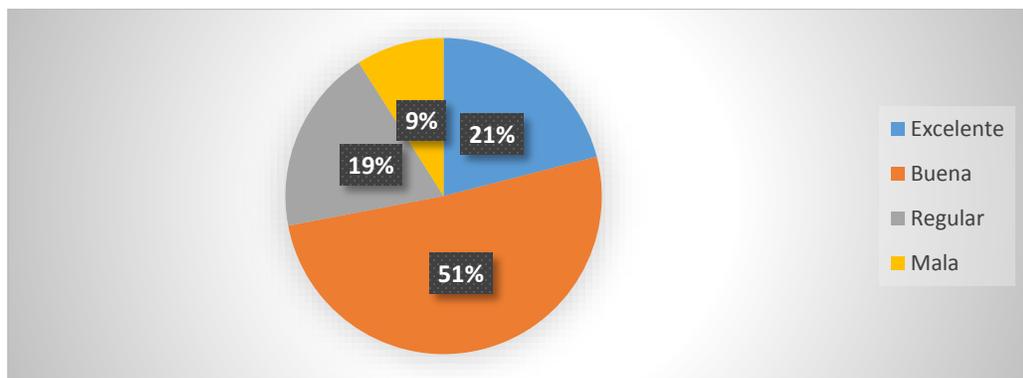
Pregunta 3. ¿Cómo considera la atención al cliente que brindan los empleados al momento de realizar una compra?

Objetivo: Determinar el tipo de atención que recibe el usuario por parte del empleado al momento en que recibe el servicio.

Tabla N°3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	21	21%
Buena	51	51%
Regular	19	19%
Mala	9	9%
Total	100	100%

Grafico N°3



Análisis: Según los datos obtenidos del grafico anterior el 21% consideran que la atención que se brinda es Excelente, un 51% considera que es Buena, el 19% dijeron que era regular y el 9% considera que la atención recibida es mala.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de los 100 clientes encuestados consideran que la atención por parte de los empleados es buena pero es necesario mejorar ya que solamente la mitad de los clientes se sienten satisfechos por la atención y el servicio brindado la Empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

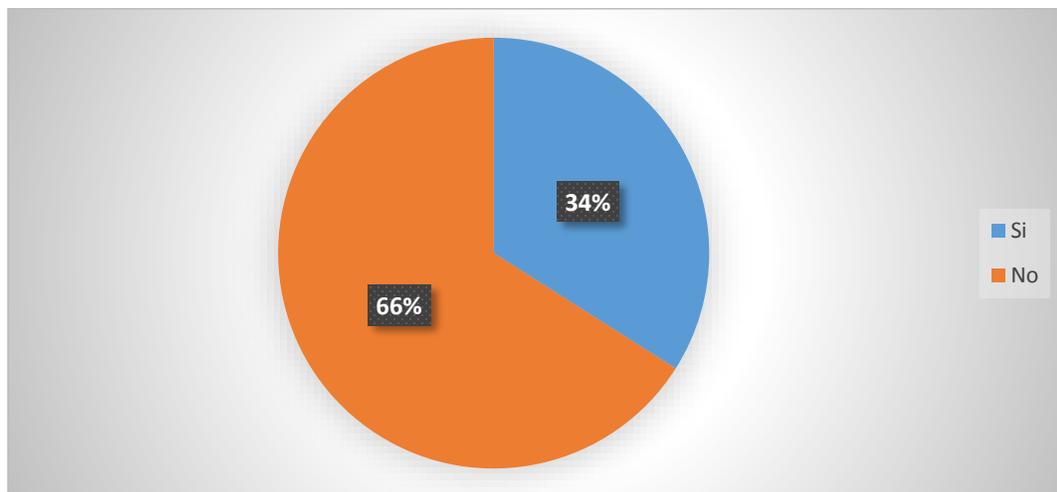
Pregunta 4. ¿Considera que la información acerca de los productos que ofrece la empresa es suministrada a los clientes de manera adecuada?

Objetivo: Determinar si la información brindada por los empleados es la más adecuada para los clientes.

Tabla N°4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	34	34%
No	66	66%
Total	100	100%

Grafico N°4



Análisis: Según los datos obtenidos del grafico anterior el 34% de los clientes consideran que la Información brindada por los empleados es la adecuada, mientras que un 66% considera que no es la adecuada.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de los 100 clientes encuestados consideran que la información que le brindan los empleados a los clientes no es la adecuada ya que para ellos es indispensable saber un poco más acerca de los productos que van a comprar.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

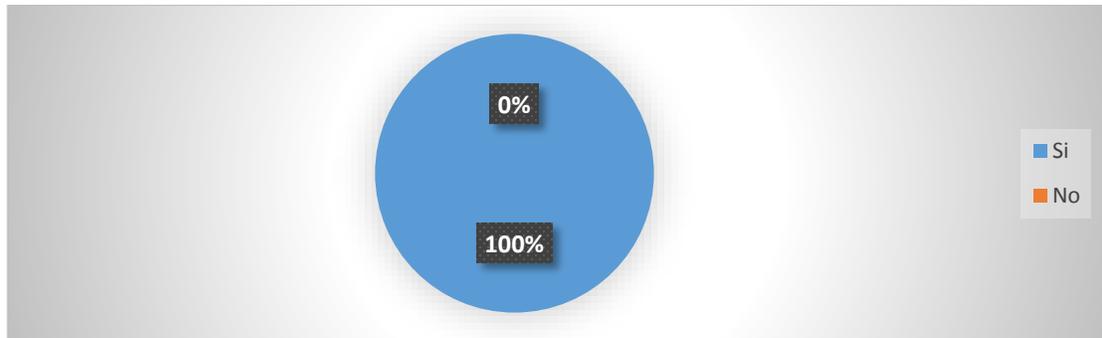
Pregunta 5. Si, su respuesta fue no ¿Le gustaría que los empleados brindaran la información de una manera adecuada, completa y comprensible a los clientes de todos los productos con los que cuenta la empresa?

Objetivo: Determinar si es necesario brindar la información de manera más completa y comprensible para el cliente.

Tabla N°5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	66	100%
No	0	0%
Total	66	100%

Grafico N°5



Análisis: Según los datos obtenidos del grafico anterior de los 66 clientes consideran que la Información que brindan los empleados debe ser más completa y sobre todo comprensible para los clientes lo que da un porcentaje del 100%.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos los clientes esperan que al visitar la empresa para realizar una compra necesitan saber la información completa del producto ha compran y que esta sea de manera comprensible para así elegir su mejor opción.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

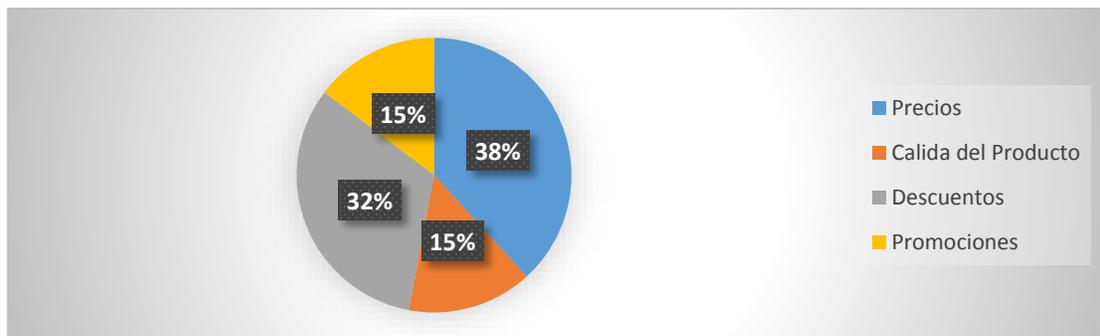
Pregunta 6. Si, su respuesta fue si ¿Qué tipo de información le seria de mayor interés al momento de querer realizar una compra?

Objetivo: Identificar qué tipo de información le es de interés para algunos clientes.

Tabla N°6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Precios	13	38%
Calidad del producto	5	15%
Descuentos	11	32%
Promociones	5	15%
Total	34	100%

Grafico N°6



Análisis: Según los datos obtenidos del grafico anterior de los 34 clientes consideran que la Información que brindan los empleados de la empresa era la adecuada respondieron que es de interés para ellos un 38% el precio del producto; mientras 15% le importa la calidad; un 32% los descuentos y 15% las promociones.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos para algunos de los clientes les es de mayor interés el precio del producto al momento de realizar una compra.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

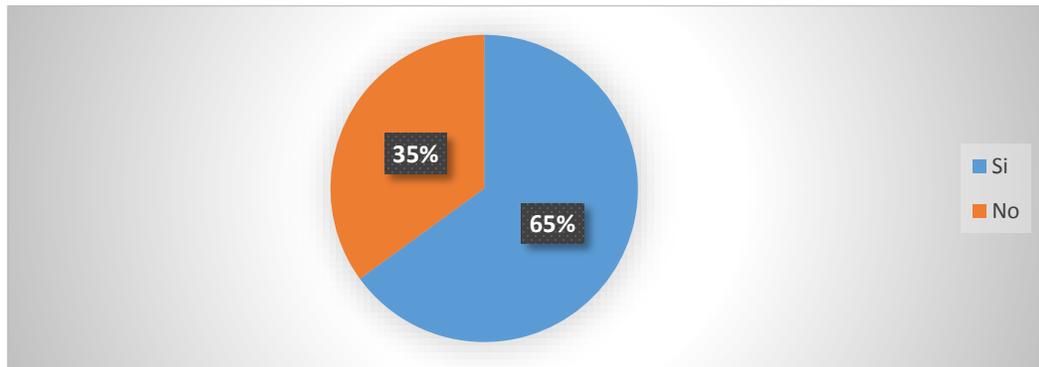
Pregunta 7. ¿Considera que el personal está debidamente capacitado para el puesto que desempeña en la empresa?

Objetivo: Determinar si los Clientes consideran que el personal que labora en la empresa tiene la capacidad y las técnicas adecuadas para desempeñarse en el trabajo.

Tabla N°7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	65	65%
No	35	35%
Total	100	100%

Grafico N°7



Análisis: Según los resultados que se evidencian en el gráfico anterior, de los 100 clientes encuestados un 65% de los usuarios consideran que el personal que labora en la empresa cuenta con las habilidades y la técnicas necesaria para desempeñar su labor; mientras que un 35% considera que el personal no cuenta con habilidades para desempeñar el trabajo recalcando que le hace falta capacitación para desarrollar sus actividades.

Interpretación: De acuerdo al análisis la mayor parte de los usuarios coincidieron que el personal si está capacitado para desempeñar su trabajo sin embargo las personas que se designan para desarrollar trabajos en otras áreas de la empresa les falta capacitación para brindar un mejor servicio.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

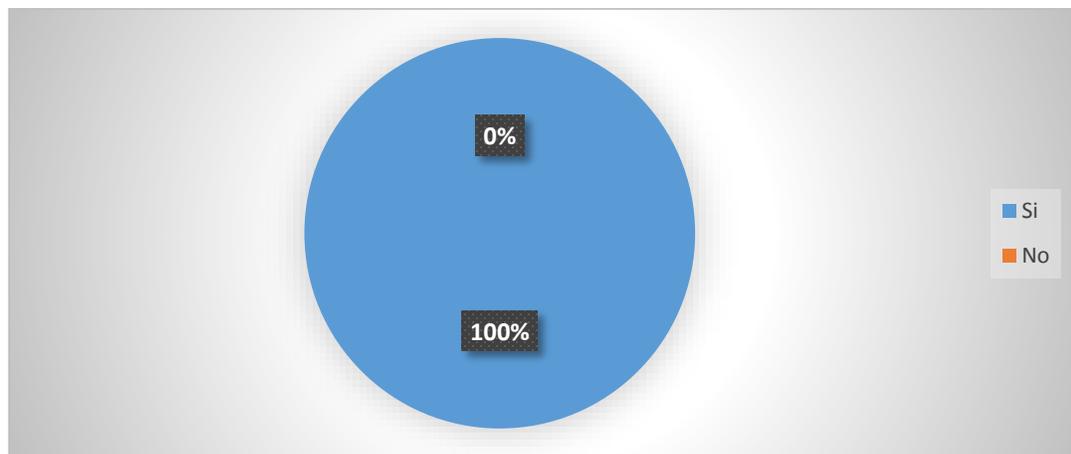
Pregunta 8. ¿Considera que motivar al personal de la empresa, contribuiría a un mejor desempeño en el puesto de trabajo?

Objetivo: Determinar si motivar o no al personal de la empresa mejorara su desempeño en su área de trabajo.

Tabla N°8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	100	100%
No	0	0%
Total	100	100%

Grafico N°8



Análisis: Según el grafico anterior de 100 clientes encuestados el 100% de ellos respondió que están de acuerdo que la empresa necesita mejorar los incentivos para los empleados tengan un mejor desempeño.

Interpretación: Se concluye que es necesario que la empresa brinde diferentes tipos de motivación a los empleados para que estos tengan una mejora en su desempeño y sobre las responsabilidades que conlleva sus trabajos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

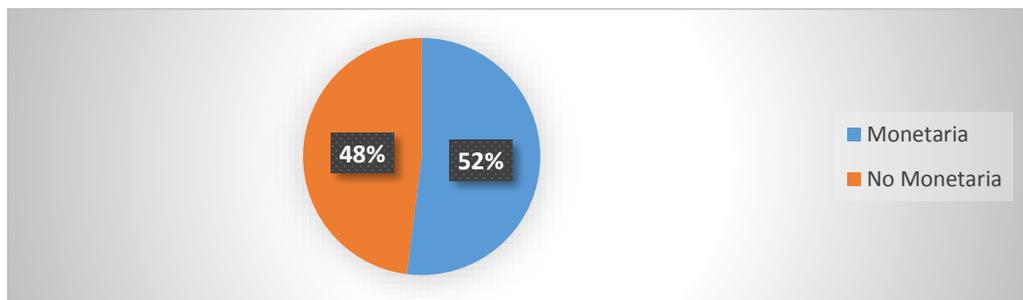
Pregunta 9. Sí, su respuesta fue afirmativa ¿Qué tipo de motivación considera conveniente para el Personal de la dicha empresa?

Objetivo: Identificar cual es tipo de motivación que los clientes considera conveniente para mejorar el desempeño laboral del personal.

Tabla N°9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Monetaria	52	52%
No monetaria	48	48%
Total	100	100%

Grafico N°9



Análisis: Se determinó según el grafico anterior que de los 100 clientes encuestados el 52% respondió que la empresa debe ofrecer incentivos monetarios al personal; sin embargo el 48% de ellos piensa que debe ofrecer incentivos no monetarios que le ayuden a mejorar tanto en el área personal como en sus habilidades técnicas para el desarrollo de su trabajo.

Interpretación: Según los resultados obtenidos de los clientes las motivaciones necesarias y principales serian monetarias por la situación económica que enfrenta el país el cual mejoraría los ingresos económicos de los empleados motivándolos a ofrecer una mejor atención a los clientes pero que también es importante los reconocimiento y la capacitación ya que se especializaría a los empleados no solo en su área laboral y los motivaría a realizar mejor su trabajo con las técnicas más adecuadas.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

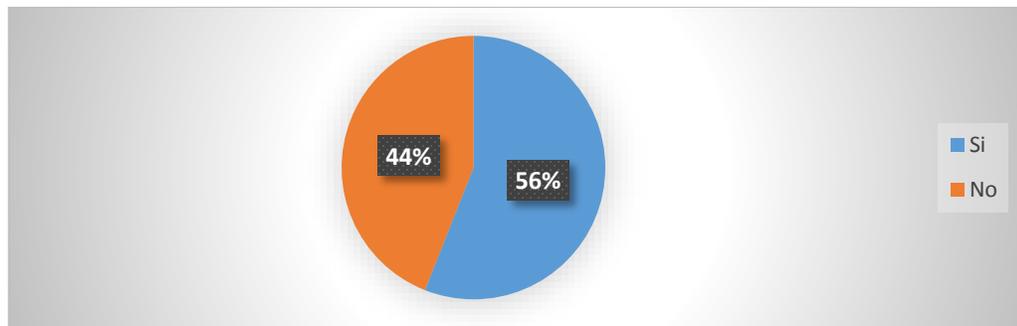
Pregunta 10. ¿Considera usted que la administración de la Empresa es la más adecuada?

Objetivo: Determinar si los cliente consideran que la administración de la empresa es la más adecuada.

Tabla N°10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	56%
No	44	44%
Total	100	100%

Grafico N°10



Análisis: De los clientes encuestados un 56% respondieron que la administración de la empresa es la más adecuada; mientras que el 44% respondieron que la empresa no está haciendo administrada de manera adecuada.

Interpretación: Según el análisis del grafico anterior se considera que la empresa lleva una administración adecuada ya que a pesar de los constantes cambios que se dan en personal la empresa sigue funciona de manera adecuada y normal aunque su funcionamiento se podría mejorar.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

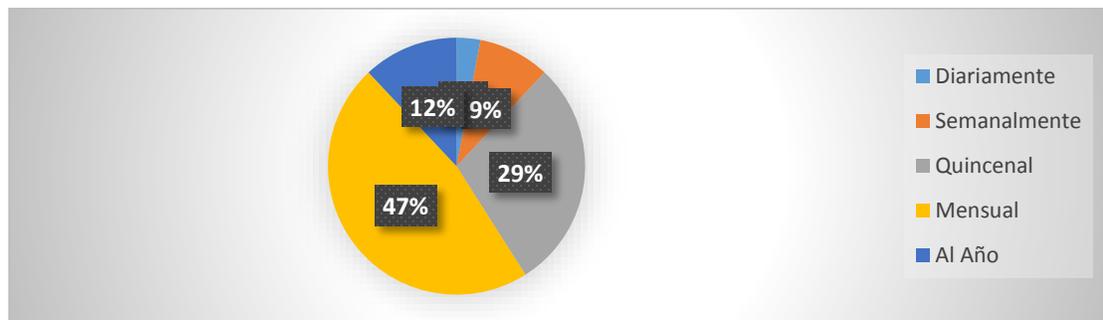
Pregunta 11. ¿Con que frecuencia visita la empresa?

Objetivo: Identificar con qué frecuencia los clientes visitan la empresa.

Tabla N°11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	3	3%
Semanalmente	9	9%
Quincenal	29	29%
Mensual	47	47%
Al año	12	12%
Total	100	100%

Grafico N°11



Análisis: De los 100 clientes encuestados un 3% respondió que visita la empresa diariamente; mientras que el 9% respondió que la visita semanalmente, un 29% la visita de manera quincenal; un 47% visita la empresa de manera mensual y un 12% la visita al año.

Interpretación: Se determinó que la mayoría de los clientes visita la empresa mensualmente para adquirir los diferentes productos que la empresa les ofrece.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

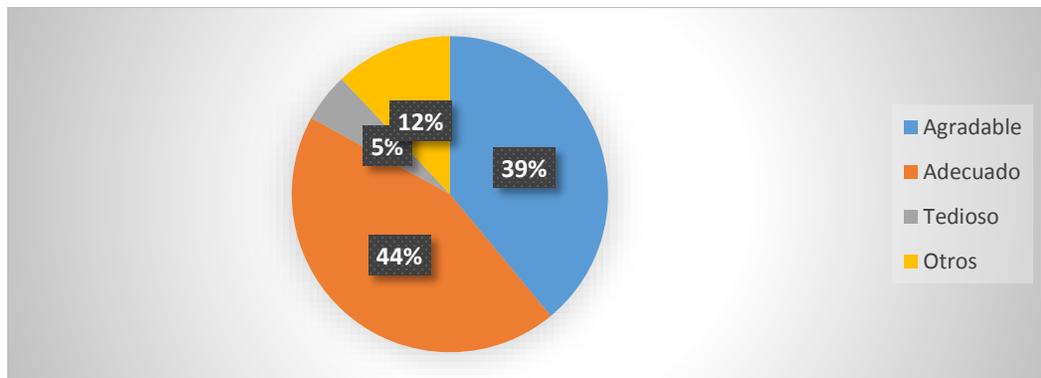
Pregunta 12. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral en la empresa?

Objetivo: Conocer si el ambiente laboral de la empresa es el adecuado.

Tabla N°12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agradable	39	39%
Adecuado	44	44%
Tedioso	5	5%
Otros	12	12%
Total	100	100%

Grafico N°12



Análisis: De los 100 clientes encuestados un 39% opino que el ambiente en la empresa es agradable; mientras que un 44% respondió que el ambiente es Adecuado; un 5% respondió que es Tedioso y un 12% respondió que otros factores que determinan el ambiente laboral en la empresa.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la gráfica anterior se considera que el ambiente laboral de la empresa es adecuado por lo que los clientes perciben un ambiente diferente ya que la empresa cambia constantemente de personal.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

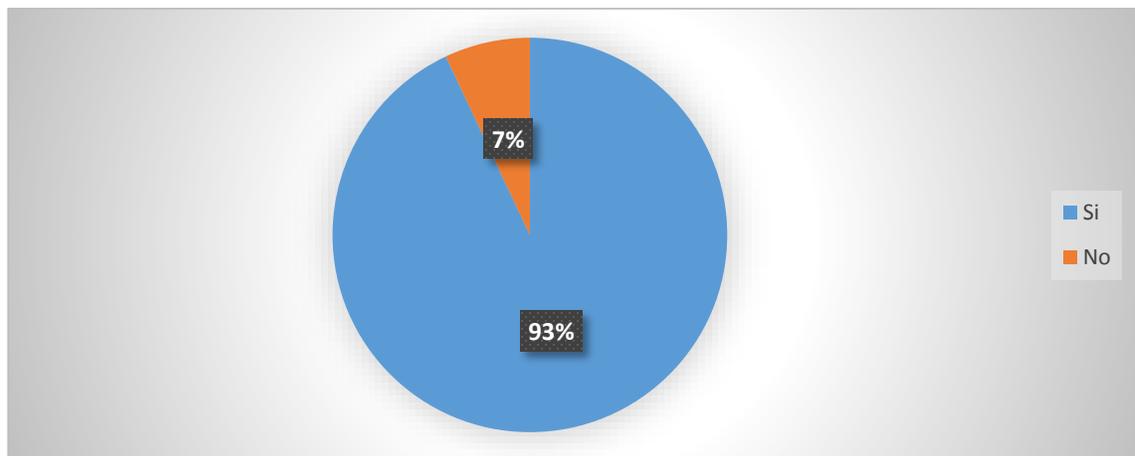
Pregunta 13. ¿Le ha sido de beneficio la calidad de los productos que usted ha adquirido en CONSTRU “LEMUS”?

Objetivo: Conocer si la calidad de los productos que han adquirido los clientes en la empresa han sido de total beneficio.

Tabla N°13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	93	7%
No	7	93%
Total	100	100%

Grafico N°13



Análisis: De los 100 clientes encuestados un 93% respondieron que ha sido de mucho beneficio la calidad de los productos que han adquirido en la empresa; mientras que un 7% de los clientes no les han sido de beneficio la calidad del producto le es indiferente.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la gráfica anterior los clientes se sienten satisfechos con la calidad de los productos ofrecidos en CONSTRU LEMUS y por la variedad de productos que poseen les es de gran beneficio a sus clientes.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

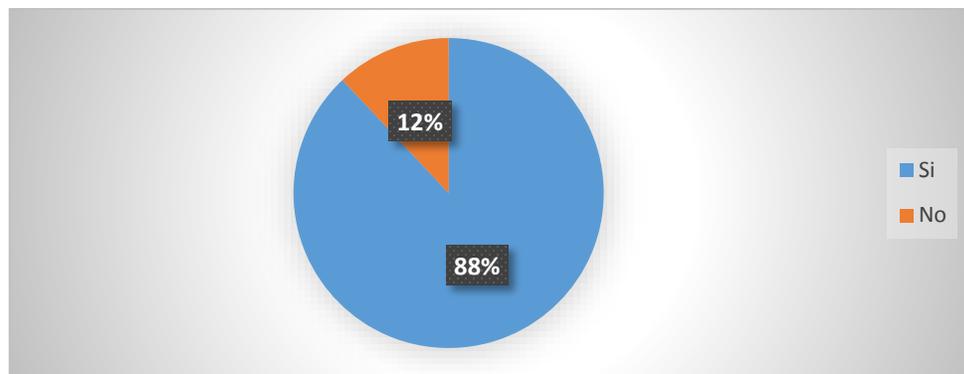
Pregunta 14. ¿Han cubierto con sus expectativas al momento de realizar su compra?

Objetivo: Conocer si los servicios que brinda la empresa al momento de realizarse una compra cubren sus expectativas del cliente.

Tabla N°14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	88	7%
No	12	93%
Total	100	100%

Grafico N°14



Análisis: De los 100 clientes encuestados un 88% respondió que los servicios brindados por la empresa han cubierto sus expectativas; mientras que el 12% respondieron que no cubre sus expectativas.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la gráfica anterior se considera que los servicios brindados por la empresa cubren las expectativas de la mayoría de sus clientes.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

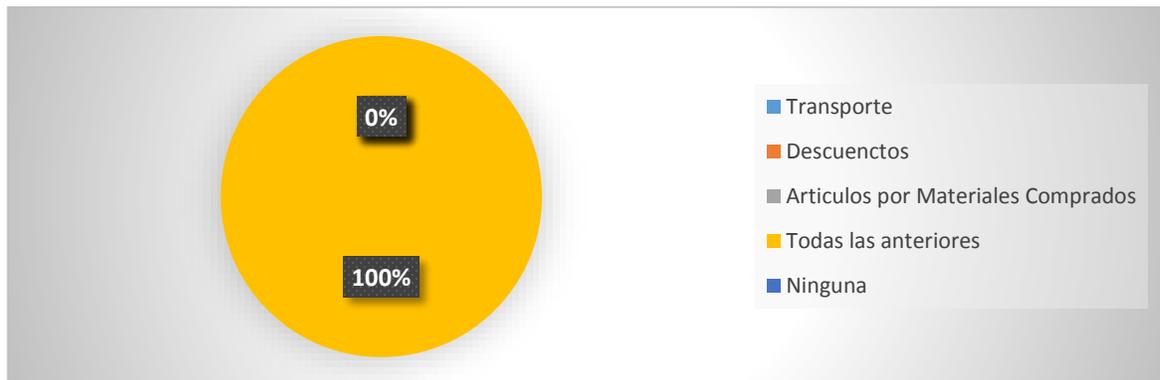
Pregunta 15. ¿Qué tipo de beneficio ha recibido por parte de la empresa al realizar su compra?

Objetivo: Conocer qué tipo de beneficios recibe el cliente por parte de la empresa.

Tabla N°15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Transporte	0	0%
Descuentos	0	0%
Artículos por materiales comprados	0	0%
Todas las anteriores	100	100%
Ninguna	0	0%
Total	100	100%

Grafico N°15



Análisis: De los 100 clientes encuestados el 100% de ellos respondieron que han recibido todos los diferentes beneficios que ofrece la empresa por realizar una compra.

Interpretación: Según el análisis de la gráfica anterior los clientes recibe diferentes beneficios por parte de la empresa como Transporte de los materiales, descuentos en los productos y Artículos por materiales comprado (tasas, linternas, camisetas mochilas, paraguas etc.).



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

4.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.4.1 Conclusiones.

De los resultados obtenidos de la investigación realizada en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal de San Miguel se puede determinar:

1. La empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal de San Miguel no cuenta con un Sistema de Recursos Humanos que ayude a mejorar la eficiencia y el desempeño de dicha empresa debido a la falta de conocimientos y poca orientación que se tiene de cómo implementar un Sistema de Recurso Humano que pueda mejorar las deficiencias que tenga la empresa.
2. La empresa no cuenta con ningún tipo de Manuales Administrativos que les sirva de orientación a los empleados para facilitar el desarrollo de sus funciones Administrativas y operativas de la empresa.
3. El proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa CONSTRU “LEMUS” sucursal San Miguel lo realiza la gerente mediante una entrevista poco formal ya que no cuentan con los métodos y procedimientos necesarios que no solo facilite el proceso sino también que sea de manera eficiente y con los resultados que se pretende tener que es contratar al personal idóneo y evitar la rotación continua de personal. La



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

gerente encargada del proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa no posee la capacidad para realizar dicha función ya que se encarga de coordinar las Actividades en la empresa y a la vez de reclutar y seleccionar al personal.

4. Se determinó que los empleados de la empresa no cuentan con ningún tipo de capacitaciones; es decir que los empleados no reciben ningún tipo de adiestramiento en cuanto a las actividades que realizan ; no reciben ningún tipo de conocimiento acerca de las diferentes áreas de la empresa, por la falta de capacitaciones se ve afectado el desempeño de estos al realizar su trabajo ya que tienen que cumplir con las expectativas demandadas por la empresa de una manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de metas, lo que causa el abandono repentino de los puestos de trabajo por parte de los empleados o simplemente los despidos de estos por parte de la empresa al no sentirse satisfechos con el trabajo de estos.

5. Se determinó que el método que la Empresa está empleando para evaluar el desempeño de su personal no es el más adecuado ya que se hace de manera empírica no se utiliza ningún método establecido y se está evaluando el desempeño del personal de manera mensual sin recibir capacitación alguna lo cual causa cierta presión en los empleados al momento de ser evaluados.

6. Los clientes consideran que los empleados de la empresa deben ser capacitados, y de manera constante acerca de las actividades realizadas en la empresa; como también deben



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

conocer todo acerca de la variedad de productos que la empresa ofrece ya que consideran que la información que les es brindada por los empleados no es la más adecuada porque para ellos es indispensable saber un poco más acerca de los productos que van a comprar. Por lo que también el empleado al no recibir capacitaciones no tiene un desenvolvimiento adecuado en cuanto como tratar al cliente, como brindar la información, que puede ofrecer la empresa para fidelizar al cliente, cómo reaccionar y resolver los conflicto que se pueden dar con los clientes etc.

7. Sé determino que la empresa lleva una administración adecuada pero los constantes cambios en el personal tienden a desestabilizar las actividades que estas planificadas dentro de la empresa por lo que los clientes perciben un ambiente diferente al visitar las instalaciones para lo cual y para familiaridad del cliente es de mejorar.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

4.4.2 Recomendaciones.

En base a la información recopilada en la investigación de campo realizada a la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal San Miguel, se puede recomendar que:

1. Se recomienda implementar un Sistema de Recursos Humanos ya que será de gran importancia y beneficio ayudando a mejorar la eficiencia y el desempeño del personal de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal San Miguel.
2. La elaboración de los diferentes Manuales Administrativos que funcione como herramienta de orientación para que los empleados conozcan el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas de la empresa.
3. La implementación de técnicas y herramientas adecuadas que ayuden a reclutar y seleccionar personal idóneo para ocupar un puesto dentro de la empresa. También designar a una persona capacitada para que se encargue solamente de los debidos procesos de reclutamiento y selección del personal para la empresa y evitar los malos procesos por asignar dicha responsabilidad a personas que cuentan con demasiadas actividades en la empresa en este caso la gerente.
4. Establecer planes de capacitaciones para los empleados en las diferentes áreas y planificarlas a manera que sean de forma constantes para beneficiar el desempeño del personal, que estos cumplan con las expectativas esperadas por la empresa y evitar la



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

constante rotación del personal por las presiones que ejerce la empresa por el cumplimiento de sus metas.

5. Establecer los métodos necesarios y más adecuados para la evaluación del personal con el fin de obtener resultados favorables tanto para la empresa como para el personal manteniendo un tiempo prudencial para dichas evaluaciones.

6. Se debe desarrollar un modelo de capacitación que ayude a mejora las habilidades y destrezas de los empleados, para brindar la información que el cliente necesita que es de total importancia al momento de realizar una compra, es decir en cuanto a precios, variedad y calidad, también mejorar sus habilidades en cuanto a la interacción con los clientes saber manejar las relaciones interpersonales entre el cliente y el empleado, como la capacidad que tenga para resolver los conflictos que puedan darse .

7. Se debe de reforzar la empresa en cuanto su administración para crear un ambiente estable en cuanto a los cambios en el personal no solo por las posibles dificultades que puedan generar a la empresa sino también para crear un ambiente favorable y armonioso para los clientes al momento de visitar la empresa.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

CAPITULO V

SISTEMA DE

RECURSOS HUMANOS

DE LA EMPRESA

CONSTRU “LEMUS”, S.

A. DE C. V.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CAPITULO V: SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

En este capítulo se presenta la propuesta de un Sistema de Recursos Humanos, con la finalidad de mejorar el desempeño del personal de la Empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal de San miguel debido a que al no poseer un Sistema de Recurso Humano que ayude con el desempeño y con la eficiencia del personal, para que se brinde un servicio de calidad a los clientes que la visitan y sobre todo mejorar las actividades administrativas y de operaciones dentro de la empresa. Considerando las carencias encontradas por la falta de este sistema es importante que una empresa cuente con un sistema de recursos humanos para mejorar y solventar los problemas presentados.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

**PLANEACION DE UN
SISTEMA DE RECURSOS
HUMANOS PARA LA
EMPRESA CONSTRU
“LEMUS” S.A DE C.V.**



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS.

Es un sistema de administración y desarrollo de recurso humano, en un conjunto de políticas, normas y procedimientos destinados:

- Organizar los elementos humanos que se requieren.

- Crear y mantener las condiciones necesarias para garantizar la mayor y mejor utilización de este recurso que logre la renovación oportuna de sus integrantes.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

EL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PROPUESTO PARA LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V CONSTA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

ETAPA DE PLANEACION.

Que consta de los elementos Misión, Visión, Objetivos, Metas, Estrategias, Políticas y un Plan de Contingencia se servirán como herramientas de apoyo y de planificación para el departamento de Recursos Humanos de La Empresa CONSTRU “LEMUS” para la realización de los diferentes procesos que se llevaran a cabo en este departamento bajo este Sistema de recursos humanos.

ETAPA DE EJECUCION.

Esta etapa del Sistema se toma en cuenta los elementos la Estructura Organizativa del Departamento de Recursos Humanos, las Sanciones y Recompensas, La Cultura Organizativa de la Empresa, El Presupuesto del departamento , El Liderazgo y Los Manuales Administrativos que se utilizaran para la previa aplicación del Sistema de Recursos Humanos propuesto.

ETAPA DE CONTROL.

Se determinaran los Periodos de Revisión según los Criterios establecidos en la etapa de planeación, así como su respectiva Evaluación como forma de conocer cómo se va cumpliendo dicho Sistema en la empresa y la forma que este se retroalimentara si fuera necesario.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.1 PLANEACION DE UN SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

5.1.1 MISION Y VISION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



MISION

“Somos un departamento orientado a realizar los procesos adecuados de reclutamiento, selección, orientación y desarrollo del personal conforme a las necesidades, y exigencias que se presenten en la empresa, garantizando el potencial humano idóneo para apoyar los procesos administrativos mediante un ambiente agradable trabajo donde los empleados puedan tener un desempeño eficaz y eficiente al brindar un buen servicio a los clientes.”



VISION

“Consolidarnos como una área organizativa de gran importancia dentro de la empresa; con una actitud de compromiso y responsabilidad capaz de atraer y retener un personal altamente calificado a través un sistema de recursos humanos que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral del personal, logrando así el mayor esfuerzo y persevera hacia el logro de las metas y objetivos propuestos por la empresa. ”



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.1.2 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

5.1.2.1 Objetivo General

Crear un Sistema de Recursos Humanos para la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

5.1.2.2 Objetivos Específicos:

Reclutamiento y Selección.

- Implementar métodos de reclutamiento y selección del personal más apropiado, según sea el puesto que se necesita cubrir dentro de la empresa y así atraer al mayor número de aspirantes.
- Establecer políticas para ejecutar las funciones de selección y contratación del personal de tal manera que se pueda seleccionar el personal idóneo para ocupar el puesto que esté disponible, utilizando como técnica la entrevista y pruebas de aptitudes.
- Elaborar Manuales Administrativos para orientar y socializar al personal en el entorno de la Empresa.

Desarrollo de Recursos Humanos.

- Implementar programas constantes de capacitación para desarrollar las capacidades y habilidades del personal.
- Aplicar métodos de evaluación de desempeño del personal como (Evaluación Participativa por Objetivos EPPO, Escala Grafica, Método de incidentes críticos) que sirvan como parámetro para determinar si los empleados cumple con sus funciones.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- Establecer procesos de formación académica en el personal para adquirir y fortalecer sus conocimientos y habilidades que son requeridas en el desempeño de su trabajo.
- Promover el desarrollo del personal mediante las evaluaciones de rendimiento y las revisiones programadas para establecer metas y discutir las expectativas.
- Establecer programas de adiestramiento al personal para que mejoren las destrezas, actitudes, habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con la responsabilidad de trabajo que se les asigna.

Control y Compensación

- Establecer sistemas de evaluaciones constantes y objetivas del desempeño laboral así como programarlas en tiempos prudenciales.
- Establecer un sistema de recompensas equitativas monetarias y no monetarias que sirva de motivación a los empleados para fomentar su crecimiento y superar su desempeño actual.

5.1.3 Metas del Sistema de Recursos Humanos.

5.1.3.1 Meta General

Lograr la satisfacción y mejoramiento en el desempeño del personal mediante la implementación del Sistema de Recurso Humano en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V a partir de Agosto del año 2018.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.1.3.2 Metas Específicas

Reclutamiento y Selección

- ✓ Implementar métodos y técnicas de Reclutamiento y Selección de personal, que facilite su aplicación en cuanto al desarrollo del Sistema de recurso humano.
- ✓ Seleccionar las herramientas adecuadas para hacer frente a la oferta de empleo que se presente en la empresa, cómo la creación de una base de datos de posibles candidatos, obtener empleados de las demás sucursales de la empresa para cubrir los puestos vacantes.
- ✓ Realizar un plan sobre el tiempo que se llevara en el proceso de selección del nuevo personal por ejemplo determinando que se realice de 2 a 4 semanas como tiempo prudencial.
- ✓ Seleccionar al candidato más idóneo tomando en cuenta las pruebas respectivas y las calificaciones obtenidas en un lapso de tiempo mínimo.
- ✓ Establecer un plan de contingencia cuando no se presente el personal que ha sido contratado para ocupar el puesto vacante.
- ✓ Implementar instrumentos como manuales de bienvenida y de análisis y descripción de puestos, reglamentos, políticas, para que se le facilite al personal adaptarse, tener una buena convivencia y tener un mayor conocimiento acerca de la empresa y su funcionamiento.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Desarrollo de Recursos Humanos

- ✓ Elaborar el programa de capacitación un mes antes de llevarlo a cabo a los empleados de la empresa para poder planificar con anterioridad el tipo de capacitación a realizar.
- ✓ Realizar las capacitaciones cada 3 meses al personal para medir si están desempeñando sus funciones acorde a la exigencia del cargo.
- ✓ Elaborar un informe para evaluar el desempeño de los empleados capacitados 30 días después de realizada la capacitación para verificar su productividad en el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Lograr desarrollar en el empleado sus habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar su trabajo en forma eficiente mediante un proceso continuo, sistemático y organizado de adiestramiento.
- ✓ Llevar a cabo programa de orientación como convivios, que permita mejorar las relaciones entre los empleados.

Control y Compensación.

- ✓ Establecer sistemas de recompensas, incentivos y beneficios trimestralmente a los empleados para aumentar el compromiso hacia la empresa para mejorar su productividad y su desempeño y reducir la tasa de rotación de la empresa en un 20%.
- ✓ Implementar nuevas técnicas de control de asistencias semestralmente a los empleados para mejorar su compromiso y responsabilidad con la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.1.4 Estrategias para Implementar el Sistema de Recursos Humanos.

5.1.4.1 Estrategia General

Desarrollar un sistema de Recursos Humanos que permita atraer al personal más idóneo y más calificado implementando procesos de selección de personal adecuados para el puesto que se necesite cubrir, y a su vez desarrollar el potencial de las personas seleccionadas y las que ya laboran en la empresa por medio de capacitaciones y charlas motivacionales para la que se pueda coordinar y especificar las funciones y procesos del Recurso Humano que ayude a contribuir al desempeño eficiente del personal y a fomentar el desarrollo de sus conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas de una manera productiva para la empresa.

5.1.4.2 Estrategias Específicas

Reclutamiento y Selección

Estrategia

Utilizar un proceso de reclutamiento con el fin de identificar e interesar a los candidatos idóneos que reúnan los requisitos que la empresa requiere para llenar las vacantes y que puedan cumplir efectivamente con las actividades laborales. Para ello deben de tomar en cuentas las fuentes apropiadas para el reclutamiento del personal como por ejemplo Referencias y Recomendaciones de los empleados que laboran en la empresa, Programas de promoción de información sobre vacantes, información por parte de empleados que suelen retirarse de la empresa; esto como fuentes internas que puede manejar la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Si la empresa no contara con los candidatos que se necesita, está recurriría a las fuentes externas como por ejemplo las agencia de reclutamiento de personal, candidatos espontáneos, y Ferias de trabajo.

Tácticas

Para que el proceso de reclutamiento de personal que cumplan los requisitos que busca la empresa debe ejecutarlo de la manera correcta; por lo que primeramente es de gran beneficio mostrar un aviso de empleo del puesto vacante, en el que se muestren las características y cualidades que se requieren para aplicar a dicho cargo. Este aviso se puede colocar dentro de la misma empresa, Avisos en los periódicos, Hojas volantes impartidas en lugares públicos, Avisos en los canales locales y avisos Radiales donde puedan ser de conocimiento para los interesados.

Estrategia

La implementación de las técnicas de selección del personal como la entrevista dirigida, pruebas de conocimientos generales y específicos, cómo pruebas psicométricas y de personalidad para conocer y escoger al candidato apropiado que cumpla con los requisitos de desempeñar eficazmente su trabajo. Se debe tomar en cuenta primeramente, los requisitos del cargo que se debe llenar, el perfil de las características de los candidatos que se han presentado para disputar el puesto que se encuentra vacante, y realizar los procesos y técnicas de selección que sean los más indicados en dicho proceso; en el que los



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

candidatos se sientas con la confianza y la capacidad demostrar todos sus conocimientos en dichas pruebas.

Tácticas

En este proceso se utilizara la entrevista de selección. En la cual se desarrollara dicha entrevista por medio de una estructura mixta donde se tendrán preguntas estructuradas y no estructuradas, para poder entrevistar a los candidatos detalladamente, y en el que la persona encargada de dicho proceso tomara nota de las respuestas de los entrevistados y este sacara las conclusiones y análisis de cada una de las entrevistas para determinar si el aspirante cumple o no con los requisitos para el puesto vacante.

Estrategia

Luego de tener el personal ya seleccionado se debe utilizar los manuales administrativos un proceso de adaptación y ambientación, un recurso de apoyo para fortalecer la inducción e informarle al empleado el trabajo que desempeñara, de la ubicación del puesto, los deberes y responsabilidades del mismo, las relaciones de trabajo que debe mantener, los equipos con los que debe trabajar, sus obligaciones y compromiso y los demás requisitos generales que se debe observar para conocer todo lo relacionado con la empresa

Tácticas

Primeramente se debe de realizar por parte de la empresa una capacitación en forma general y sobre todo formal para presentar a los nuevos empleados y darles a conocer los



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

principales elementos de los programa para socializarse. Es decir familiarizarlos con los asuntos organizacionales como por ejemplo (misión, visión, objetivos, políticas, reglamentos, etc.) de la empresa, los beneficios que la empresa ofrece, las relaciones laborales que se mantendrán (jefe inmediatos, compañero de áreas, etc.) Y los deberes que deben cumplir.

Desarrollo de Recursos Humanos

Estrategia

Utilizar programas de capacitaciones constantes para obtener eficiencia y eficacia del personal y facilitarles adaptarse a los nuevos cambios en la empresa. Esto para determinar si los empleados están rindiendo correctamente en sus funciones se debe hacer las respectivas evaluaciones debido a que es un excelente medio a través el cual se pueden localizar problemas de supervisión y gerencia, de integración de persona a la empresa y la adecuación del personal a su cargo. Para los cuales se puede hacer uso de los siguientes métodos de evaluación de desempeño del personal: **Evaluación Participativa por Objetivos EPPO, Escala Grafica, Método de incidentes críticos.**

Táctica:

Los procesos que en la empresa se implementaran para cada una de las técnicas de evaluación del personal serán:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

La Evaluación Participativa por Objetivos (EPPO): En esta técnica participara el gerente y los empleados, y se adopta la técnica de la relación intensa visión proactiva. Es decir, evalúan el alcance de los objetivos que se han propuesto la empresa; este método se tomara en cuenta a los encargado de línea que son los que toman en cuenta los objetivos a plazos cortos.

Escala Grafica: Este se hará en una tabla de doble entrada, en que las filas muestran los factores de evaluación y las columnas indican los grados de evaluación de desempeño. Es decir primeramente se debe establecer los factores que se van a evaluar en los empleados y luego se le dará su ponderación. Este se llevara a cabo cada trimestre a todo el personal de la empresa CONSTRU LEMUS.

Método de incidentes críticos: Este método es más práctico y se basa en hechos con respecto al desempeño de los subordinados (aspectos muy positivos o aspectos muy negativos) son inventariados para evaluar. Los positivos deben darse a conocer y ponerse en práctica y las negativas corregirse o eliminarse. Se trata de una técnica en que el jefe o gerente de área inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados.

Estrategia

La evaluación constante en las actividades en que la empresa presenta deficiencia y tratar de solventar las debilidades a través de un adecuado programa de capacitación que se



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

diseño según las necesidades de los empleados. Además es necesario desarrollar al constantemente al personal para dotarlo de más habilidades y así mantener competitividad y mejorar el servicio en la empresa.

Táctica

Para capacitar y desarrollar al personal de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V se propone los siguientes métodos:

Capacitación en el puesto: En este método la persona aprende una tarea o una destreza mediante su desempeño real. Consiste en asignar a nuevos empleados a los trabajadores o a los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Existe varios tipos de capacitación en el puesto los más conocidos son:

a. Instrucción directa en el puesto: En la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo. Se busca que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la maquina o a ejecutar varias tareas observando al supervisor. Este método se aplica más para capacitar maquinistas y operarios.

b. Rotación de puesto: En la que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

general, ya sea productivo o administrativo. Este método es más aplicable para capacitar supervisores y administrativos

Conferencias: Las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.

Juego de roles: Se utiliza esta técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver conflictos y lograr negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores. Consiste en hacer que los profesionales desarrollen roles de acuerdo al cargo o tareas que desempeñaran.

Aprendizaje programado: Es un método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, consiste en presentar un conjunto de preguntas o hechos para que el alumno responda luego revisa y compara con las respuestas y retoma a aquellas en las que se ha equivocado, hasta responder correctamente todas. Este método es efectivo porque permite al empleado una retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas y sobre el aprendizaje que va logrando. Su ventaja principal es que reduce el tiempo de capacitación considerablemente y permite que las personas en capacitación aprendan a su propio ritmo, proporciona retroalimentación inmediata y reduce el riesgo de errores.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Control y Compensación

Estrategia

Promover al personal más competitivo hacia otras áreas más motivadoras y desafiantes, para mantenerlos activos y dinámicos por medio de remuneraciones y programas de incentivos ya que de esta forma percibirán los empleados que son recompensados adecuadamente y así mejoraran el desempeño en el trabajo.

Táctica

Las compensaciones que los empleados de la empresa CONSTRU “LEMUS” recibirán sería de la siguiente manera; como compensación financiera los empleados percibirán: Un aumento en los Salarios ya que por la situación económica y el aumento en el costo de vida sería de gran beneficio para los empleados, Comisiones sobre Ventas, Aguinaldo, bonificaciones. Por compensaciones no financieras: Oportunidad de desarrollarse dentro de la empresa, seguridad en el trabajo, flexibilidad de horarios, Seguros de vida, Asensos, etc.

Estrategia

Actualizar los lineamientos de control del personal adaptándolos al ambiente cambiante de la empresa para obtener una excelente actitud por parte de los empleados.

Táctica

Lograr buenas relaciones laborales mediante programa que permitan la relación entre el patrono-empleado como por ejemplo



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Comunicación: Los jefes deben tener comunicación directa con sus subordinados, lo que se espera de ellos y que los empleados manifiesten sus necesidades. Solicitando sus opiniones a través de entrevistas para seleccionar que beneficios adicionales a los exigidos legalmente puede otorgárseles.

Cooperación: La empresa debe compartir la información sobre la toma de decisiones que se toma en la empresa con sus empleados, para obtener la mayor cooperación de ellos.

Protección: El sitio de trabajo debe contribuir al bienestar de los empleados, garantizar protección contra posibles represalias o persecuciones.

Recreación: Para los empleados es necesaria la recreación en el puesto de trabajo utilizando diferentes juegos o rituales para que se puedan entretener, fomentar el trabajo en equipo mediante el compañerismo y eliminando el estrés.

5.1.5 Políticas del Sistema de Recurso Humano.

5.1.5.1 Política General:

Aplicar lineamientos y procedimientos a seguir para el reclutamiento, selección del personal dentro de la empresa COSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal San Miguel será mediante del Sistema De Recursos Humanos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.1.5.2 Políticas Específicas:

Reclutamiento y Selección

- El responsable de realizar el proceso de reclutamiento y selección deberá de garantizar su eficiencia y eficacia al momento de realizarlo.
- Todos los aspirantes deben someterse a todo el proceso de reclutamiento y selección establecidos por la empresa para aspirar al cargo que ha de aplicarse.
- Se respetara la hora y fecha que la empresa establezca para presentar currículos y presentarse a las entrevistas correspondientes.
- Establecer procesos de selección del personal con igualdad de oportunidades para todas las personas consideradas aptas para ocupar el puesto.
- Se tomaran en cuenta los diferentes criterios de selección de recurso humano y estándares de calidad para la admisión en cuanto se refiera a las aptitudes intelectuales, experiencia y potencial de desarrollo, teniendo en cuenta el universo de cargos de la empresa.
- Integrar con rapidez y eficacia los nuevos miembros en el ambiente interno de la empresa. Dando a cada uno de los nuevos empleados una copia de los manuales, política y reglamento a los cuales se deben sujetarse y orientarse.
- Elaborar pruebas de conocimientos y técnicas de simulación que permitan evaluar a los candidatos para la elección del más adecuado



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Desarrollo de Recursos Humanos.

- Se tomaran en cuenta criterios de desarrollo de recursos humanos a mediano y largo plazo, revisando el desarrollo continuo del potencial y el desempeño dentro de la empresa.
- Las capacitaciones se sustentaran en base a los cambios tecnológicos, en procesos estructurales y en cambios que se generen en los productos y servicios que se ofrecen a los clientes.
- Se promoverá el desarrollo del personal en la empresa de acuerdo a sus capacidades, destrezas y conocimientos que les permitan aspirar a nuevos retos y responsabilidades.
- Los programas de capacitación estarán orientados de tal manera que favorezca al personal como a la empresa.

Control y Compensación

- Evaluar, mediante los medios más objetivos, la actuación de cada trabajador ante las obligaciones y responsabilidades de su puesto.
- Proveer diferentes incentivos a los empleados para motivar la iniciativa y el mejor logro de los objetivos.
- El sistema de incentivo empleado se dará de acuerdo al rendimiento de cada empleado en el desempeño de sus funciones.
- Se desarrollaran y mejoraran estándares de control efectivos en cuanto a asistencias, llegadas tardías y ausencia de trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- Actualizar la base de datos de los empleados para generar la información necesaria y confiable para tomar decisiones.
- El gerente es el responsable de establecer las medidas de retroalimentación y control, así como de darlo a conocer a los empleados en la empresa.

5.1.6 Planes de Contingencia del Sistema de Recursos Humanos.

5.1.6.1 Plan de Contingencia General:

Aplicar planes de contingencia en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V como planes de acción a implementar en caso de que los planes operativos no puedan llevarse a cabo en la empresa por razones no frecuentes, con la intención de evitar atrasos y pérdidas de tiempo en sus actividades.

5.1.6.2 Planes de Contingencia Específicos:

Reclutamiento y Selección

- Crear una base de datos con la información de los aspirantes en digital, por si existe un deterioro en los expedientes en físico de esto.
- En caso de existir varios candidatos con las mismas calificaciones se escogerá de acuerdo a la edad, estado civil, experiencia etc.

Desarrollo de Recursos Humanos.

- En caso de no poder realizar las capacitaciones a los empleados se impulsaran talleres de capacitación coordinados por el encargado de Recursos Humanos del



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

grupo Lemus matriz San Salvador en el cual aquellos empleados con fortalezas en áreas específicas realizadas en la empresa puedan instruir a otros empleados con el afán de mejorar las competencias de cada uno de ellos.

- Asignar al trabajador con mayor experiencia del área o unidad o de trabajo para inducir al nuevo miembro en su puesto, en caso de que el jefe inmediato no pueda realizar esta función o en ese momento no le sea suministrado los manuales

.Control y Compensación

- Tener un plan de riesgos por si se dan emergencias dentro de la empresa en caso de un siniestro o desastres naturales; o por cualquier emergencia que se dé con los empleados como accidentes, o problemas de salud presentados por estos.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

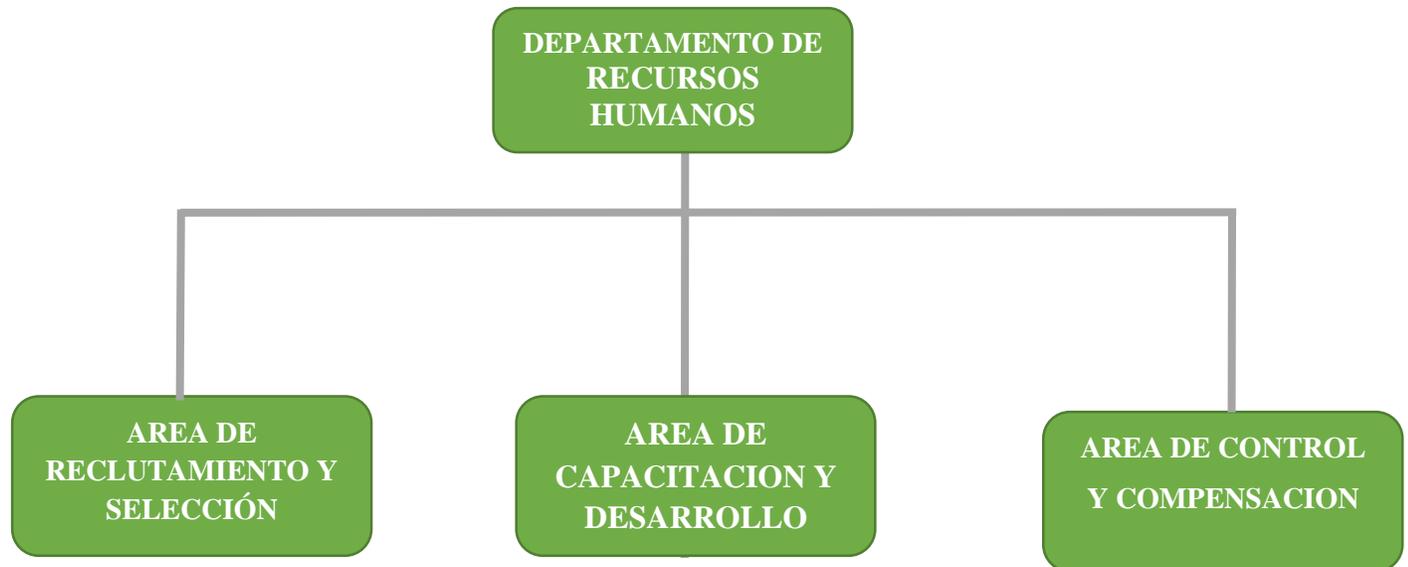
**EJECUCION DEL
SISTEMA DE RECURSOS
HUMANOS.**



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2 EJECUCION DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS.

5.2.1 Estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos



Elaborado por:	Fecha:	Reviso:
Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz	Julio/2017	Lic. Juan David Reyes
Rosa Elizabeth, Otero Reyes		Salazar
Karen Lisseth, Villatoro Gálvez		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

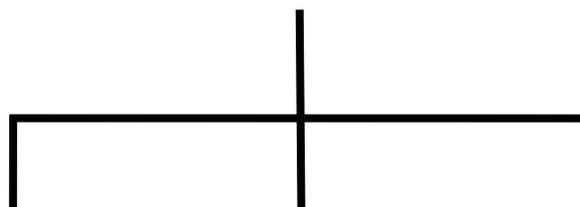
5.2.1.2 Leyenda

El presente organigrama da a conocer los aspectos fundamentales de la estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V Sucursal San Miguel. Los elementos o líneas que contiene el organigrama son las siguientes:

Cada ente grama representa los diferentes lugares donde se coloca el nombre de los diferentes elementos que conforman la estructura de determinada parte de la cadena de trabajo de los departamentos, responsables de cada una de las funciones que le compete.



Las líneas solidas representan la de conexión que indica una subordinación entre los Responsables del nivel superior y el inferior, la cadena de mando o la jerarquía de los empleados, es decir que el de mayor autoridad es el gerente general de recursos humanos, quien delega autoridad a los encargados del reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, control de compensación que están en mismo nivel jerárquico.





“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.2 Descripción del Departamento de Recursos Humanos

En toda organización existe un área destinada al personal en este departamento se organiza, dirige, coordina, retribuyen y estudian las actividades de trabajadores de la empresa. Es decir el Departamento de Recurso Humano es la dependencia de la organización que se encarga de atraer el personal calificado para trabajar dentro de la empresa, además se encarga, que el personal se desarrolle en lo laboral, también tiene la tarea del control y asignación de los salarios y beneficios.

La capacidad, los recursos y las necesidades de la empresa dieron la pauta para definir su estructura y poder determinar el número de personas que lo conformaran, el Departamento constara de una jefatura y tres dependencias las cuales son: El área de reclutamiento, selección, el área capacitación y desarrollo y el área control y compensación de personal. El número de personas que se distribuirá en el departamento será de cuatro personas, organizadas de la siguiente manera:

- Jefatura: Un jefe de personal.
- Área de Reclutamiento y Selección de personal: Una persona.
- Área de Capacitación y desarrollo de persona.: Una persona.
- Área de Control y Compensación del personal: Una persona.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.2.1 Jefe de Recursos Humanos.

Funciones:

- ✓ Asesorar y participar en la formulación en las Políticas, Normas y Manuales del personal en la organización.
- ✓ Dar a conocer las políticas y procedimientos de Recursos Humanos a todos los empleados mediante reuniones, memorándums y asegurar que se cumplan por completo.
- ✓ Mantener relaciones con los encargados de cada área, para establecer planes estratégicos relacionados con el personal.
- ✓ Da a conocer las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener las personas que se ocupen de las áreas de Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desarrollo y Control y compensación.
- ✓ Dirigir y controlar las actividades que realizan las sub- unidades que están a su cargo.
- ✓ Elaboración de los presupuestos relacionado al Sistema de Recursos Humanos.
- ✓ Tener un control de los costos laborales en los que incurra la empresa.
- ✓ Interpretar las políticas y los procedimientos de la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.2.2 Encargado del Área de Reclutamiento y Selección de personal.

Funciones:

- ✓ Ubicar a la persona apropiada en el lugar apropiado, es decir, reclutar y seleccionar.
- ✓ Supervisar la administración de los programas de prueba que se van a implementar.
- ✓ Determinar cuáles serán los términos y las condiciones del empleo.
- ✓ Establecer las técnicas de reclutamiento y selección que se utilizaran.
- ✓ Investigar sobre los antecedentes de los candidatos a ocupar un puesto vacante dentro de la empresa.

5.2.2.3 Encargado del Área de Capacitación y Desarrollo del personal.

Funciones:

- ✓ Evaluar y mejorar el desempeño del personal en el cargo han de ocupar.
- ✓ Desarrollar las capacidades y habilidades de cada persona.
- ✓ Desarrollar y verificar los programas de capacitación a utilizar.
- ✓ Ofrecer facilidades adecuadas para la capacitación del personal.
- ✓ Hacer la evaluación del desempeño de los colaboradores.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- ✓ Establecer el tiempo en que será capacitado y evaluado el personal.
- ✓ Mantener todos los registros necesarios concernientes al personal.

5.2.2.4 Encargado del Área de Control y Compensación del personal.

Funciones:

- ✓ Incentivar la integración y buenas relaciones humanas entre el personal.
- ✓ Llevar el control de beneficios de los empleados.
- ✓ Crear y mantener elevada la moral de las persona en sus funciones.
- ✓ Proteger la salud y vigilar que se den las condiciones adecuadas de trabajo.
- ✓ Verificar que se cumpla el sistema de recompensas y sanciones.

5.2.3 Sistemas de Recompensas y Sanciones.

Para funcionamiento dentro de ciertos estándares de operación, las organizaciones disponen de un sistema de recompensa, incentivos para estimular ciertos tipos de comportamiento de los empleados y de sanciones es decir, que se utiliza las recompensas y sanciones para evitar que los empleados tengan ciertos comportamientos dentro de la empresa.

5.2.3.1 Sanciones no Monetarias

El tipo de sanción no monetaria que aplica la empresa al empleado por una falta leve es de amonestación verbal. Las sanciones no monetarias se presentan a continuación:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

FALTA	SANCIONES
<ul style="list-style-type: none">• Falta de respeto al Compañero• Presentarse tarde al trabajo• Realizar actividades diferentes a sus funciones en el trabajo• No desempeñar el trabajo en el lugar, tiempo y condiciones que le indiquen sus superiores.• Extraer de la empresa implementos de trabajo sin permiso previo de sus superiores.• Incumplimiento al código de ética de la empresa en casos leves y no trascendentes.• Por no tratar con la debida cortesía a un cliente o persona con quien deba relacionarse en el desempeño de sus labores.	<p>Amonestación verbal de parte del Superior</p>



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

<ul style="list-style-type: none">• No acatar las sugerencias y recomendaciones de los superiores.• Amenazar, intimidar conspirar con un tercero con el propósito de causar daño a un compañero de trabajo.• Por el incumplimiento al Reglamento Interno de la empresa en casos leves reincidentemente y en casos que trascienden.• Faltar un día laboral sin causa justificable	<p>Suspensión de 1 día en el trabajo</p>
<ul style="list-style-type: none">• Presentarse al trabajo con efecto de droga y alcohol.• Faltarle respeto a su jefe superior.• Cuando el empleado cometa tres faltas de naturaleza distinta y cuando la gravedad de la falta, a juicio del jefe respectivo amerita suspensión.	<p>Suspensión de 5 días en el trabajo</p>



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

<ul style="list-style-type: none">• Por revelar el trabajador información confidencial de la empresa o aprovecharse de ellos.• Por divulgar asuntos administrativos que pueden ser perjudiciales para la empresa.• Aprovecharse de su puesto de trabajo con fines personales.	Despido
---	----------------

5.2.3.2 Sanciones Monetarias

El tipo de sanción monetaria que aplica la empresa al empleado es por motivos de daños o pérdida de un artículo y se realiza aplicando un descuento a su sueldo.

FALTA	SANCIONES
Pérdidas o daños de un artículo de venta o equipo de trabajo	Aplicar un descuento al salario con un monto igual al valor del daño o pérdida del equipo.
Faltar más de dos día al trabajo sin causa justificada	Descuento de salario los días que falten al trabajo.
Quien no cumpla completamente con las horas exigida en el día de trabajo sin permiso alguno.	Serán descontadas del salario las horas de trabajo que esté ausente



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.3.4 Recompensas Positivas monetarias

De acuerdo a lo manifestado por la Administración, al personal se les brindan las prestaciones establecidas apeándose en el Código de Trabajo, Las recompensas monetarias son el incentivo o premio que se otorga a los empleados con desempeño eficiente en su área de trabajo, consistente en pagos parciales o totales de ciertos gastos de este o forma similar de premios con el fin de agradecerle y motivarlo a trabajar.

MERITOS	RECOMPENSA
<ul style="list-style-type: none">• Logro de los objetivos de la empresa• Resultado de evaluación de Desempeño excepcional,• Realizar sus funciones de trabajo de una manera óptima.	<ul style="list-style-type: none">• Regalos, bonos a fin de mes, Celebraciones fuera de la empresa, Comisiones sobre ventas, Aumento Salarial

5.2.3.5 Recompensas Positivas no monetarias

Son premios intangibles (trabajo interesante, ejercer diversas tareas, reconocimiento social) otorgados a empleados por su calidad apreciable de trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

MERITO	RECOMPENSA
Proporcionar un excelente servicio a los clientes, ser eficiente en el trabajo.	Asistencia a conferencias y seminarios adicionales. Libertad y autonomía en el trabajo. Reconocimiento como empleado del mes, Reconocimiento verbal en público. Oportunidad de progreso y crecimiento académico. Reconocimiento del mejor empleado del mes.
Adecuada Toma de decisiones	
Alcance de metas y objetivos en sus funciones	

5.2.4 Cultura Organizativa de la Empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

La Cultura que se ha establecido en la empresa, es basada en el respeto, el compromiso y la cooperación de todos sus empleados orientados a la atención de los clientes de esta. La Cultura que se aplica actualmente en la empresa, es positiva ya que contribuye a que dentro de esta exista un ambiente agradable y de cooperación del personal. También los valores de la empresa son sostenidos con firmeza y son muy compartidos y ayuda en el compañerismo del personal.

5.2.4.1 Rituales.

El tipo de Rituales que se emplean en la empresa están de manera empírica por ejemplo celebraciones, En la empresa CONSTRU “LEMUS” se realizan los siguientes:

- Cumpleaños de los empleados.
- Día de la Familia.
- Las Celebraciones en días Festivos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.4.2 Símbolos Materiales.

La empresa, emplea símbolos materiales en los uniformes de los empleados, agendas, lapiceros, cuadernos, mochilas proporcionada a los empleados; también en artículos que proporcionan a los clientes (camisas, gorras, gabachas, bolsos) así como también los vehículos y maquinarias aparecen impresos los distintivos de la empresa.

Los uniformes de los empleados: El uniforme los clasificaremos por género:

Mujeres: Ellas utilizan pantalón Jeans según su gusto, de color azul; Él color de la camisa es de color verde con el respectivo logo de la empresa.

Hombre: Ellos pantalón Jeans azules camiseta verde con su respectivo logo y los cargadores una gabacha azul para proteger su uniforme y fajas.

Logo: Logotipo de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.



Lema: LEMUS MAS QUE CONSTRUCCION.

Color de las instalaciones: blanco, azul, verde y amarillo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.4.3 Lenguaje:

En la empresa la comunicación que existe tiene mucha relación con el lenguaje utilizado para proyectar algún tipo de mensaje que un empleado o el gerente quiere transmitir, entre estos podemos mencionar: el lenguaje verbal, conversaciones telefónicas, mensajes de textos, reuniones de grupo y notas, y en algunos casos, con expresiones corporales.

Los tipos de mensajes por los que se comunican dentro de la empresa son: escritos, verbales y no verbales, pues el personal no solamente se comunica hablando, sino también con mensajes enviados con movimientos y señas con las manos ya sea cuando e necesita ayuda en alguna actividad o atender a un cliente.

5.2.4.4 Valores.

Ética: El desempeño de las labores de cada empleado de la empresa es realizado con apego a los valores de la misma.

Participación: la participación del empleado tanto en su desarrollo laboral como en la toma de decisiones en la empresa puede que sea tan importante como para que sea considerada como un valor.

Responsabilidad: El compromiso como trabajador de la empresa, es cumplir con sus obligaciones a tiempo y con calidad con el compromiso que genera el puesto de trabajo y la obligación que esta requiere en el cumplimiento de los objetivo de la empresa.

Solidaridad en el trabajo en equipo: El servicio de calidad es un compromiso de todos para su consecución, la coordinación y el trabajo en equipo constituyen una de las fortalezas principales de la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Lealtad: Actuar con fidelidad a la empresa.

Amabilidad: Como empleados deben de ser corteses y serviciales en el trabajo, generando un ambiente agradable, y solidarios con los compañeros de trabajo y los clientes que frecuenta la empresa.

Compañerismo: Una relación adecuada en el trabajo

Respeto: Debe haber un respeto entre los compañeros de trabajo independientemente las diferencias o conflictos que puedan llegar a darse. Además se debe de tratar respetuosamente a los jefes y a los clientes en general.

Honestidad: Debe haber un compromiso como empleados de realizar las funciones de su trabajo correctamente, trabajando arduamente con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes y respetando las pertenencias tanto de los compañeros como las de la empresa.

Comunicación: Mantener fluidez en la comunicación entre los diferentes áreas de trabajo, además debe de haber una buena comunicación entre los empleados y jefe. Con el fin de ir mejorando y ser más eficiente.

Igualdad: Se debe de tratar a los empleados por igual no importando si el jefe tiene un lazo de amistad con algunos de sus empleados, estos se tienen que tratar sin discriminación algún ya sea por su religión, costumbres o por su orientación sexual; Se deben de hacer sugerencias y llamados de atención de quien no está ejerciendo la función según el compromiso que se ha propuesto la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Disciplina: Se debe de sujetar tanto los empleados como el jefe a las reglas y normas que establecidas **en la empresa con el fin de que el comportamiento sea el apropiado y de esta manera ejercer** sus funciones con el compromiso que desean los clientes.

5.2.5 Determinación de los Recursos Necesarios Para la Ejecución del Departamento de Recursos Humano.

5.2.5.1 Presupuesto para el Recurso Humano.

Como primer paso se establece la necesidad del Recurso Humano dentro del Departamento a implementar, ya que son de suma importancia para que una empresa pueda subsistir y que a la vez es el elemento clave para realizar las funciones de Administración del personal en la empresa.

La Creación del Departamento de Recursos Humanos es precisa para el adecuado funcionamiento de la unidad, emplear a cuatro personas, en los puestos de Jefe de Recursos Humanos, Área de Reclutamiento y Selección, Área Capacitación y Desarrollo y Área de Control y Compensación.

El personal es de suma importancia dentro de la empresa ya que evitara la saturación de tareas de pocos empleados y que de esta forma la unidad pueda funcionar de la mejor manera posible. Los sueldos propuestos que se le asignaran al elemento humano que integraría dicha áreas serían los siguientes:



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA
CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

5.2.5.2 Salario Base de los Empleados del Departamento de Recursos Humanos.

**CONSTRU “LEMUS” S.A DE .C.V Sucursal San Miguel
Presupuesto Estimado para el Departamento de Recursos Humanos
(Cantidades expresadas en Dólares).**

N	PRESUPUESTO	SALARIO	DESCUENTOS			DESCUENTO TOTAL	SALARIO NETO	SALARIO ANUAL
			ISSS (3%)	AFP (7.25%)	RENTA			
1	Jefe de Recurso Humano	\$ 700.00	\$ 21.00	\$ 50.75	\$ 33.29	\$ 105.04	\$ 594.96	\$ 7,139.52
2	Área de Reclutamiento Y Selección.	\$ 500.00	\$ 15.00	\$ 36.25	-	\$ 51.25	\$ 448.75	\$ 5,385.00
3	Área de Capacitación y Desarrollo.	\$ 500.00	\$ 15.00	\$ 36.25	-	\$ 51.25	\$ 448.75	\$ 5,385.00
4	Área de Control y Compensación.	\$ 500.00	\$ 15.00	\$ 36.25	-	\$ 51.25	\$ 448.75	\$ 5,385.00
TOTAL		\$2,200.00	\$ 66.00	\$ 159.50	\$ 33.29	\$ 258.79	\$ 1,941.21	\$ 23,294.52



5.2.5.3 El liderazgo.

Es indispensable que para alcanzar los objetivos y metas de un proyecto es necesario contar con un excelente equipo de trabajo eficiente, y por consiguiente con un líder que tenga la capacidad de influir positivamente en el equipo para el logro de cualquier finalidad. Produciendo así efectos significativos y directos en logro de los objetivos de la empresa. Un adecuado estilo de liderazgo favorece de la siguiente manera:

- Dan dirección y significado al personal que dirigen
- Favorecen en la acción y la aceptación en las tomas de decisiones.
- Son proveedores de un buen servicio.

Sin embargo la importancia del equipo de alta dirección en la toma de decisiones estratégicas influye en el desempeño o eficacia del líder por lo que es necesario destacar la existencia de las relaciones humanas de liderazgo y conducción de grupos que permitan consolidar la formación y enriquecimiento del talento humano a través de la conducción de una persona con características ejemplares que motive a un cambio de conducta de las personas. Es por eso que se considera que la institución debe de contar con un líder **“Democrático”**; que se caracterice por alcanzar niveles de rendimiento mucho mayor de lo esperado aun en circunstancias adversas siendo un conductor activo sin menospreciar la participación de los demás miembros.

5.2.5.4 Perfil.

Entre las características que debe poseer el líder de Recursos Humanos para la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V, están:



- ✓ Carismático, valiente, ambicioso y deseo de dirigir.
- ✓ Honestidad, inteligencia emocional, conocimiento de trabajo.
- ✓ Capacidad para motivar al personal.
- ✓ Profesional en administración de empresas.
- ✓ Emprendedor, proactivo, habilidades de persuasión.
- ✓ Confianza en sí mismo y capacidad para afrontar cambios.
- ✓ Con valores, responsabilidad social y respeto a los demás.
- ✓ Capacidad de tomar decisiones de grupo.
- ✓ Innovador, creativo e inspirador de nuevas ideas.
- ✓ Con la habilidad de saber escuchar a los demás.

5.2.5.5 Género.

El sexo o género del líder es indiferente para la empresa ya que lo importante es que sea capaz de motivar a los empleados a lograr las metas y objetivos propuestas por la empresa y sobre todo mejorar el desempeño de las actividades de ellos.

5.2.5.6 Tipo de Líder.

El liderazgo que se desarrolla en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V Sucursal de San Miguel es democrático- participativo, ya que estimula a los empleados a participar y a comprometerse en la toma de decisiones, ejerce la autoridad para que el trabajo se realice de la mejor manera y así lograr sus objetivos establecidos por la administración de la empresa. En este tipo de liderazgo se trata de lograr un desarrollo conjunto de la empresa en cuanto a proporcionar un excelente servicio a los clientes.

MANUAL DE BIENVENIDA





Índice

Introducción.....	128
Objetivo.....	129
Aspecto General.....	130
Forma de Uso del Manual.....	131
Carta de Bienvenida.....	132
Nuestra Historia.....	133
Misión y Visión de la Empresa.....	134
Objetivos de la Empresa.....	135
Filosofía.....	137
Valores.....	138
Organigrama de la Casa Central Grupo Lemus.....	139
Organización de la Sucursal de San Miguel.....	140
Horario de Asistencia, Retardo y Faltas.....	141
Días Procedimientos y formas de pago.....	142
Deducciones Legales del Salario y Prestaciones.....	143
Días festivos y vacaciones.....	144
Causas principales de despido.....	145



5.2.6 MANUAL DE BIENVENIDA

5.2.6.1 Introducción del Manual de Bienvenida

El propósito del manual de bienvenida es de facilitar la adaptación de nuevos empleados al ambiente laboral, y a la vez desarrollar actitudes positivas hacia su trabajo y agilizar su integración al puesto.

Dando a conocer los objetivos del manual, la misión, visión, Valores, filosofía y el croquis de la empresa, también se presenta su forma de uso y su historia.

Se muestra el organigrama de la empresa, reglamento interno además muestra los derechos y obligaciones a los que se somete siendo empleado de esta empresa.



5.2.6.2 Objetivo del Manual de Bienvenida

5.2.6.2.1 Objetivo General:

Facilitar y Orientar al nuevo personal sobre los conocimientos que necesita saber de la empresa con el fin de que su adaptación al entorno sea el adecuado y de esta forma tener un mayor conocimiento sobre sus funciones, obligaciones y derechos como empleado.

5.2.6.2.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Mostrarle al nuevo personal como está conformada la empresa con el fin de que tenga conocimiento de cómo se encuentra la entidad.
- ✓ Facilitar el proceso de socialización del nuevo personal en un tiempo corto.
- ✓ Guiar al nuevo personal al sistema Administrativo de la empresa con el fin de conocer la meta y objetivos que se propone alcanzar la organización.



5.2.6.3 Aspecto General

El manual de bienvenida le dará información necesaria que usted requiere saber acerca de la empresa para poder desempeñarse mejor; también por medio de él, podrá conocer lo referente al ambiente laboral y darse cuenta cuales son los derechos y obligaciones que con lleva ser empleado de la empresa esto permitirá darle la facilidad de socializarse y orientarse en el funcionamiento del puesto.



5.2.6.4 Forma de Uso del Manual de Bienvenida.

El manual de bienvenida elaborado para la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V del departamento de San Miguel, tendrá su uso: dentro de la entidad y será exclusivo del personal que labora en esta. Y servirá de ayuda para los nuevos elementos para que su ingreso sea una forma satisfactoria y fácil de adaptarse.



5.2.6.5 Carta de Bienvenida

¡BIENVENIDA!

Como CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V, nos es un privilegio recibirlo como nuevo empleado de la institución, deseándoles antemano éxito en el cargo a desempeñar esperando que el tiempo que elabore como empleado cumpla sus objetivos y metas propuestas tanto personales como laborales.

Además deseamos que su convivencia en el entorno laboral sea el adecuado para que su desempeño sea óptimo y de esta forma pueda desarrollar sus habilidades y conocimiento de la mejor manera posible, permitiendo que usted como nuevo empleado nos ayude a crecer más y brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Ahora eres parte de una nuestro grupo de trabajo en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V, reconocida por el Buen Servicio y Amabilidad a la Ciudadanía en General. Recuerda que con tu esfuerzo y empeño no solamente crece la empresa, también creces tú.

Bienvenido (a) y deseamos que en esta organización tengas calidad de vida laboral y tengas aspiraciones de crecimiento.



5.2.6.6 Nuestra Historia

En 1994, en la ciudad de San Salvador nace Ferretería Lemus, en un local ubicada en el Barrio Zurita, bajo el nombre de su fundador, iniciando con la venta de productos para cielo falso y todo lo relacionado para la instalación del mismo, con el tiempo se fue ampliando la variedad de productos, gracias al esfuerzo y las alianzas estratégicas con proveedores y clientes.

Dos años después se abrió la segunda sucursal ubicada en el barrio concepción de San Salvador, no es hasta el año 2000 que nuestra empresa adquiere el nombre de LEMUS, con el cual es reconocida a nivel nacional hoy en día, con el transcurso de los años se fueron anexando más sucursales hasta llegar a poseer 9 en todo el país, posteriormente se crea P.AME (PERFILES AMERICANOS) cuya planta de producción de perfiles para cielo falso y tabla yeso, le da a la empresa entrada al mercado internacional, exportando dichos productos a varios países de la región (Honduras, México, Costa Rica, Panamá, Nicaragua y República Dominicana, Colombia.)

Luego es creada Corporación LEMUS S.A de C.V. dando con ello inicio a GRUPO LEMUS, dicha sociedad aporta a la cadena de almacenes LEMUS 3 sucursales más, luego se crea Construcción-LEMUS S.A de C.V. sociedad que suma 1 sucursal más, hoy por hoy LEMUS es el Almacén de materiales de construcción más completo del país, contamos con más de 20 sucursales a nivel nacional, con exportaciones a nivel regional.



5.2.6.7 Misión y Visión de la Institución

5.2.6.7.1 Misión

Lemus trabaja para ser la primera opción en construcción, brindando los productos al mejor precio del mercado.

5.2.6.7.2 Visión

Ser la mejor opción de productos para la construcción en todos los mercados que atendemos.



5.2.6.8 Objetivos de la Empresa

5.2.6.8.1 Objetivo General

- El objetivo de nuestra empresa es asumir el compromiso ante las necesidades de nuestros clientes en todos los aspectos relacionados con la optimización de calidad, diseño y los costos, desarrollando constantemente alternativas de solución accesibles de nuestros clientes.

5.2.6.8.2 Objetivos Específicos

- Definir las estrategias y flujos necesarios para el desarrollo de proyectos en el menor tiempo posible.
- Brindar a nuestros clientes servicios con valor agregado.
- Brindar un ambiente laboral agradable donde el personal se muestre eficaz y eficiente.
- Incentivar capacitación constante para nuestro personal.
- Desarrollar un canal de comunicación entre empresa y cliente, desde la etapa de posibles clientes hasta posterior a la entrega del producto, cumpliendo los tiempos de garantía establecidos en los contratos.



5.2.6.9 Filosofía

5.2.6.9.1 Externa:

Nuestra filosofía está basada en brindarles un buen servicio a los usuarios que frecuentan nuestra empresa esto a través de una atención personalizada y darle solución a las necesidades que ellos demande de una manera eficiente, que los usuario se sientan satisfecho con el servicio que brindamos.

5.2.6.9.2 Interna:

Nuestros empleados son el elemento más valioso dentro de la empresa, ya que de ellos depende el funcionamiento de CONSTRU “LEMUS”, para a tenderles y satisfacer las necesidades correspondiente, por tanto tienen ciertos beneficios para mantenerlos siempre fieles a nuestra empresa.



5.2.6.10 Valores

Al formar parte de nuestra empresa se debe poner en práctica los siguientes valores:

- ✓ **Orden:** Situación o estado de normalidad o funcionamiento correcto de algo, en especial armonía en las relaciones humanas dentro de una colectividad.
- ✓ **Justicia:** Obrar con equidad en relaciones funcionales otorgando a cada miembro lo que es debido, a medida de mantener un ambiente de equidad entre el personal.
- ✓ **Laboriosidad:** Perseverancia y esmero en el trabajo.
- ✓ **Honestidad:** Mantener una conducta recta, honrada que lleva a observar normas y compromisos así como actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia entre lo que hace, lo que piensa, lo que dice o que ha dicho.
- ✓ **Responsabilidad:** Disposición y diligencia en el cumplimiento del trabajo.
- ✓ **Lealtad:** Actuar con fidelidad a la empresa al momento que se realiza el trabajo y fuera de él.
- ✓ **Liderazgo:** Capacidad de compartir y dar crédito en sus logros y realizaciones, conduciendo por el mejor camino para el éxito.
- ✓ **Disciplina:** Cumplir con las normas establecidas por los superiores.
- ✓ **Puntualidad:** Cumplir con horarios de entrada y salida en el trabajo.
- ✓ **Amabilidad:** Tratar cortésmente a los usuarios que frecuentan la empresa.
- ✓ **Aceptación:** Capacidad de la persona de conocerse a sí mismo, a los otros y admitirlos como son.



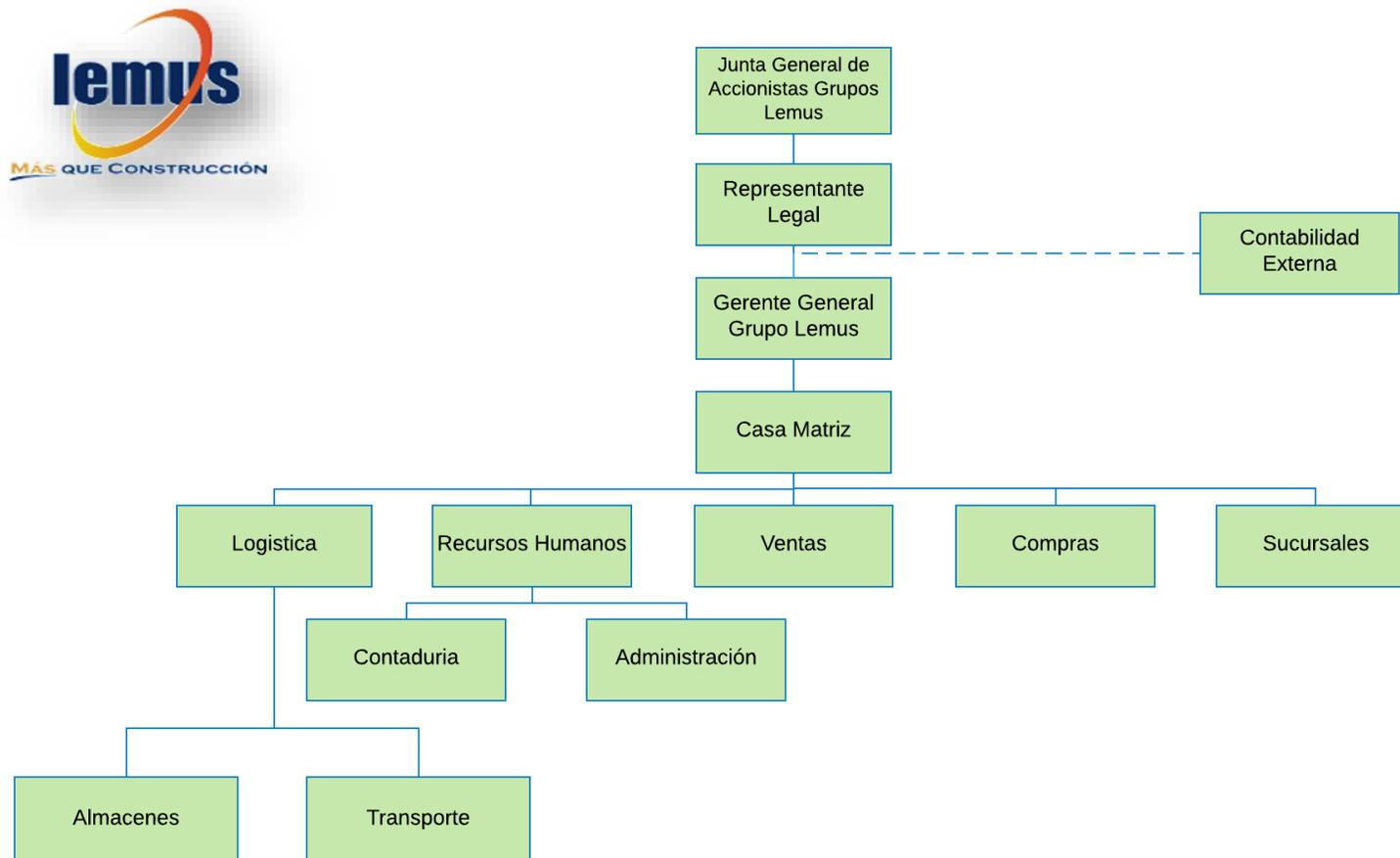
“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- ✓ **Diligencia:** Es hacer las cosas bien hechas y en el momento preciso, sin atrasarlas, con sentido de urgencia y búsqueda de la excelencia.
- ✓ **Respeto:** Tratar respetuosamente al patrono, subalterno, compañeros, Usuarios y otros que tienen relación con la empresa.
- ✓ **Sociabilidad:** La capacidad de disfrutar la compañía de otras personas y de establecer lazos con otros individuos y otros equipos.
- ✓ **Sencillez:** Capacidad de interactuar con cualquier tipo de individuo sin distinción social, cultural, económico ni religioso. Ser transparente.
- ✓ **Profesionalismo:** Es el arte de ser y hacer las cosas dando todo de sí y buscando el bien propio y el de los demás.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

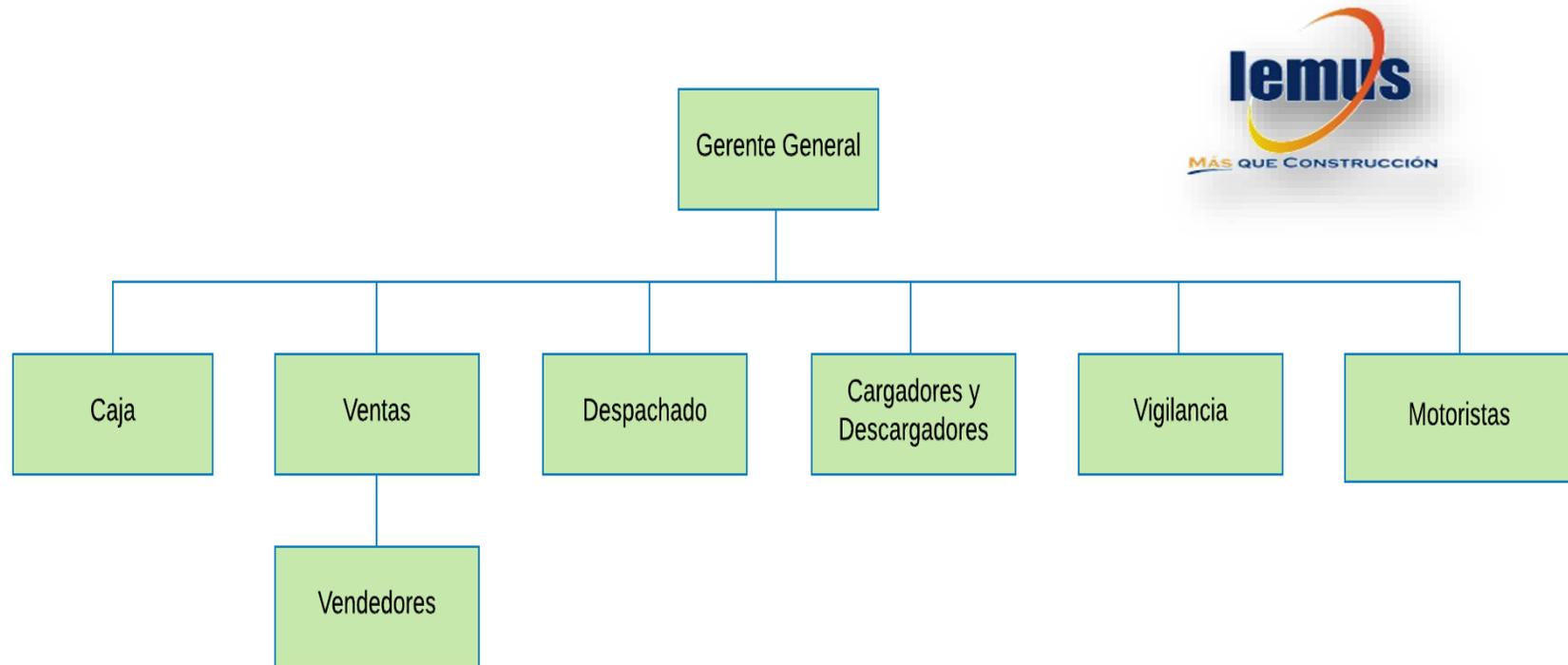
5.2.6.11 ORGANIGRAMA DE LA CASA CENTRAL GRUPO LEMUS





“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.6.12 ORGANIGRAMA DE LA SUCURSAL DE SAN MIGUEL





5.2.6.13 Horarios de Asistencias, Retardo y Faltas

Los horarios de atención a los usuarios que se tienen en CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V son los siguientes:



Para el personal administrativo

Días Laborales	Lunes a Sábado.
Hora de Entrada	8:00 AM
Hora de Almuerzo	12:00 M – 1:00 PM
Hora de Salida	5: 30 PM
Asistencia	Se lleva a través de la firma de una hoja de asistencia.
Retardo	Para inspeccionar los retardos de los empleados, se instauran los siguientes pasos: ✓ Llamado de atención al empleado. ✓ Se repone el tiempo perdido sin aplicar reducción de su salario. ✓ Se aplica reducción en su sueldo de hora o fracción de los cuales a llegado tarde.
Faltas	Para disciplinar las inasistencias del personal, estas se deben reportar mediante un permiso escrito



5.2.6.14 Días, Procedimientos y formas de pagos

Días de pago: El día de pago es el 25 de cada mes, el cual se harán en días y hora hábiles.

Pasos Para la Realización de Pagos:

- ✓ Elaboración de planillas.
- ✓ Autorización.
- ✓ Elaboración de cheques.
- ✓ Elaboración de recibo.
- ✓ Firma.
- ✓ Archivo de Comprobante.
- ✓ Elaboración de asiento contable.
- ✓ Emisión de comprobante de pago.

Formas de Pago: Los empleados de la empresa reciben su sueldo cada mes, y se realiza por medio de cheques, los cuales son cobrados en el banco Agrícola.



5.2.6.15 Deducciones Legales del Salario y Prestaciones.

Las deducciones que se les aplica al salario de los empleados de CONSTRU “LEMUS” son:

- ✓ El impuesto sobre la renta, que de acuerdo a la ley es obligatorio deducirlo a los sueldos de los empleados de todas las empresas.
- ✓ Deducción de ISSS y AFP.

Las prestaciones laborales que reciben como empleados de esta institución son los siguientes.

- ✓ Todo trabajador recibirá aguinaldo como lo estipula el código de trabajo en los artículos del 196 hasta el artículo 202.
- ✓ Los trabajadores tendrán vacaciones anuales remuneradas como lo establece el código de trabajo en los artículos 177 hasta el artículo 189.





5.2.6.16 Días festivos y Vacaciones

VACACIONES:

Todo el personal que tenga un año de servicio tiene derecho a gozar de quince días de vacación remunerada más un 30% del salario de 15 días.

DIAS DE ASUETO:

<ul style="list-style-type: none">• Uno y dos de enero: Vacaciones de año nuevo.
<ul style="list-style-type: none">• Jueves santo, Viernes santo y Sábado santo de Semana Santa
<ul style="list-style-type: none">• 1 de mayo: Día del trabajo
<ul style="list-style-type: none">• 6 de agosto: Fiestas Agostinas
<ul style="list-style-type: none">• 15 de Septiembre: Día de la Independencia
<ul style="list-style-type: none">• 2 de Noviembre: Día de los Difuntos
<ul style="list-style-type: none">• 25 de Diciembre: Navidad



5.2.6.17 Causas Principales del Despido

✓ Cometer actos inmorales dentro de la empresa.
✓ Causar sagazmente o por negligencia graves daños materiales en la empresa, o ejecutar actos que pongan en peligros a las personas, tanto su integridad física como moral.
✓ Usar o permitir en beneficio propio o de terceros uso de fondos, materiales e información que se le ha sido confiados a su cuidado.
✓ Por la pérdida de confianza por parte de la empresa en el empleado, cuando este desempeñe un cargo de jefatura.
✓ Por ausentarse de sus labores sin aviso ni causa justificada, durante cinco días laborales completos y consecutivos, siendo reincidente esta falta.
✓ Divulgar información confidencial que es uso exclusivo de la empresa.
✓ Por bajo rendimiento en el puesto que desempeña.
✓ Por soborno de actos ilícito que tenga que ver dentro de la empresa.



5.2.6.18 Reglamento Interno de Trabajo

Dentro del Reglamento Interno de Trabajo encontraras todas aquellas políticas y normas que deberás seguir dentro de tu estadía en la empresa, las cuales se te serán entregadas al momento de tu contratación.

Estas políticas te ayudaran a mantener una buena relación con tus compañeros de trabajo, así como con tus supervisores.

Las sanciones a conductas inapropiadas será de acuerdo a la magnitud de la acción y estas serán determinadas por el gerente de la empresa.

Recuerda que ya formas parte de nuestro equipo y de todos depende que nuestra empresa siga por el buen camino, para ello tienes que actuar de forma ética, leal y responsablemente tanto dentro de la organización, así como en el exterior de ella.

A continuación se presenta brevemente como estará conformado el Reglamento Interno. Este se proporcionara en un documento aparte para cada persona que ingresa a nuestras Empresa.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO





**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

Índice

Introducción.....	146
Objetivos.....	147
Ámbito de Aplicación.....	147
Reglamento Interno de CONSTRU “LEMUS”S.A DE C.V.....	148



5.2.7 REGLAMENTO INTERNO

5.2.7.1 Introducción

Para que los objetivos y metas se pueda alcanzar se deben de llevar acabo las reglas que existen dentro de esta institución para ello, es necesario verlas reflejadas en un documento que las esclarezca, es por ello de la existencia del Reglamento Interno de Trabajo.

El presente Reglamento Interno servirá como instrumento de Regulación laboral en el cual proporcione a los empleados de CONSTRU “LEMUS” los conocimientos acerca de sus obligaciones, beneficio, sanciones, derecho etc. Que se deben establecer dentro de la empresa con fin de mantener buenas condiciones laborales y de esta forma permita a todos los empleados conocer claramente acerca de sus condiciones de trabajo



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.7.2 Objetivos

Proporcionar a los empleados las reglas y procedimiento que se deben de llevar a cabo en el entorno del trabajo, con el fin de mantener un ambiente laboral adecuado y de esta forma promover la armonía en las relaciones laborales de la empresa.

5.2.7.3 Ámbito de Aplicación

El presente reglamento será de aplicación general para todos los empleados para que cada uno de estos conozcan cuáles son sus derechos, obligaciones que como empleado conllevan y prohibiciones que les podría llevar a sanciones. Siendo el Departamento de Recursos Humanos el encargado de divulgarlo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.7.4 Reglamento Interno de CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V

El presente Reglamento Interno tiene carácter complementario, para la legislación laboral de EL SALVADOR, las estipulaciones del contrato de trabajo y el Estatuto Social de la Empresa. Es normativo de las relaciones de la Empresa con su personal y de este último entre si y tiene como finalidad preservar el entendimiento laboral en beneficio de una óptima productividad.

La incorporación del personal al servicio de, CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V. Supone el pleno conocimiento de este reglamento, y la aceptación absoluta de sus disposiciones.

El presente Reglamento será igualmente de aplicación a los trabajadores eventuales en lo que sea Pertinente.

Reglamento, será de aplicación en cuanto resulte pertinente y en forma supletoria las normas y procedimientos que al respecto emita CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

Todo servidor recibirá una copia del Reglamento Interno de Trabajo, con el fin de que conozca sus deberes y obligaciones, quedando obligado a respetar y cumplir todas sus normas, firmando una constancia en señal de recepción y acatamiento de las mismas.

Es derecho exclusivo de la empresa, planear, organizar, coordinar, dirigir, orientar, supervisar y controlar el personal del centro de trabajo. Este derecho, comprende entre otras las siguientes prerrogativas:

- a) Ser el único evaluador para determinar la capacidad e idoneidad de cualquier servidor para el puesto, tarea o función a que haya designado, así como para contemplar los



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

méritos o decidir su ascenso y/o mejora de remuneración, salvo en este último caso las medidas que se disponga conforme a Ley.

- b) La introducción y aplicación de nuevos métodos de trabajo.
- c) La designación del trabajo y/o de las personas que lo han de realizar, pudiendo adoptar medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento y normas vigentes.
- d) Reclutamiento, selección, evaluación y contratación del personal.
- e) Crear nuevas categorías de clasificación o eliminar las que considere conveniente, de acuerdo a su desarrollo económico.
- f) Establecer las descripciones y los deberes correspondientes a cada posición o función dentro del campo de acción de la Empresa.
- g) Cambiar de puesto o colocación a cualquier servidor, sin que esto constituya hostilidad ni rebaja de remuneración, ni que cause perjuicio al servidor.
- h) Dar estricto cumplimiento a las leyes y al presente Reglamento Interno de Trabajo.
- i) Brindar una supervisión racional fundada en el respeto a la persona humana y dignidad del trabajador, procurando mantener la armonía, comprensión, compañerismo y mutuo respeto dentro de las relaciones de trabajo.
- j) Cumplir con las obligaciones que como empleador señale la ley laboral.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- k) Disponer que los diversos niveles de supervisión presenten oportuna y debida atención a las quejas y sugerencias de los trabajadores.
- l) Efectuar evaluaciones periódicas del desempeño del trabajador a fin de obtener, información que sustente sus cambios o reemplazos.
- m) Proporcionar un ambiente de trabajo adecuado, incluyendo los equipos, materiales y herramientas básicas para realizarlo en forma eficiente, segura y económica.
- n) Supervisar las labores de los trabajadores, señalando objetivos concretos y evaluando los resultados con el propósito de procurar que el trabajo sea efectuado al mínimo costo posible y conforme a estándares de productividad, calidad y eficiencia.
- o) Promover la capacitación y entrenamiento de los trabajadores con el fin de aumentar sus conocimientos y especialización profesional.
- p) Formular las directivas, normas y reglamentos que se requieren para mejorar la gerencia y gestión de la empresa, en todas las áreas y niveles.
- q) Los Horarios de trabajo, podrán ser variados en función de los requerimientos de la empresa de acuerdo a las necesidades del servicio, sujetándose a las limitaciones establecidas por la ley laboral vigente.
- r) En los días feriados extraordinarios, la empresa se sujetará a lo que establezca el dispositivo legal correspondiente.
- s) La empresa debe velar por el bienestar y seguridad del personal, así como la integridad y seguridad de sus instalaciones.



CAPÍTULO 1 DEL INGRESO: REQUISITOS Y OBLIGACIONES

ARTICULO I:

El ingreso de personal es determinado por las necesidades de servicio y se efectuará previo proceso de evaluación y selección. No obstante que la selección del personal se efectúe a través de exámenes o concursos de carácter general, ello no implicará en ningún caso la exoneración del periodo de prueba fijado por ley.

Al incorporarse al servicio de CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V. El nuevo trabajador recibirá la orientación adecuada a fin de que pueda conocer su área y ámbito de trabajo, sus deberes y responsabilidades y beneficios que le corresponden.

Al ingresar al servicio de la empresa, será necesario que el candidato sea mayor de edad y presente los siguientes documentos:

- a) Copia de su Documento Único de Identidad (DUI).
- b) Certificados de Antecedentes Policiales, Penales, de Salud y Domiciliario.
- c) 2 Fotografías de frente tamaño carnet.
- d) Currículum documentado
- e) Certificado de Trabajos anteriores.
- f) Copia de su(s) Título(s) profesional(es), de Colegiatura y Certificados de Estudio.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CAPÍTULO II DEL PERIODO DE PRUEBA

ARTICULO 2

Los tres primeros meses de todo nuevo trabajador, corresponden al periodo de prueba. En los casos de personal de Dirección o Trabajadores de Confianza, o para las labores que requieran un término mayor capacitación o de adaptación, o que por su naturaleza o grado de responsabilidad tal prolongación pueda resultar justificada, el periodo de prueba podrá ser ampliado de acuerdo a la ley laboral vigente.

ARTICULO 3

Los nombramientos del personal de Dirección y de los trabajadores de Confianza serán aprobados por el presidente.

CAPÍTULO III DE LA ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

ARTÍCULO 4

El Área de Administración y Finanzas es la responsable de hacer cumplir las normas que aseguren el control de asistencia, puntualidad y permanencia en el puesto de trabajo del personal. Siendo la puntualidad del personal, absolutamente necesaria para el correcto funcionamiento de la empresa, es obligación de los trabajadores llegar puntualmente a sus



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

labores, de acuerdo al horario de trabajo, que la empresa expondrá en forma permanente y en lugar visible.

Aquellos trabajadores que no cumplan con el horario de trabajo, serán sancionados de acuerdo a lo previsto en el presente Reglamento y en la ley laboral vigente.

ARTÍCULO 5

A su llegada, el personal de la empresa, registrará su hora de entrada al inicio de sus labores cotidianas, procediendo de igual forma a registrar su hora de salida.

ARTÍCULO 6

Está prohibido registrar el control de asistencia de otro trabajador. Hacerlo será considerado como falta grave, de acuerdo a lo señalado en la ley laboral vigente.

ARTÍCULO 7

En el caso de los Gerentes, estos no estarán sujetos al control de asistencia y puntualidad mencionada en el Art. 5; sin embargo, estarán igualmente impedidos de marcar la asistencia de otro u otros trabajadores, aplicándoseles, en caso de hacerlo, las mismas sanciones.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ARTÍCULO 8

Los permisos por inasistencias y salidas en horas de trabajo se obtendrán del Gerente General y serán comunicados al responsable de Recursos Humanos. Se exceptúan los permisos por Comisiones de Servicios.

ARTÍCULO 9

Todo trabajador deberá dar aviso a su Jefe inmediato a primera hora si no le es posible asistir al trabajo, indicando el motivo de su falta. En caso de enfermedad, deberá el trabajador comunicarlo a su inmediato superior, para luego acreditarla oportunamente con el Certificado Médico.

ARTÍCULO 10

La ausencia al trabajo sin motivo, priva al trabajador de la remuneración respectiva. Adicionalmente, y según las circunstancias, oportunidad, reiteración, etc., se le aplicarán las sanciones previstas en el presente Reglamento y en la ley laboral vigente.

ARTÍCULO 11

En los casos de descanso médico prescrito por el Facultativo, se exigirá necesariamente la presentación del certificado respectivo de verificar el real estado del trabajador que se haya reportado enfermo o con descanso médico.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ARTÍCULO 12

El otorgamiento de licencias con o sin goce de remuneración es una facultad discrecional del empleador, la cual debe gestionarse por escrito, ante la Gerencia y requiere de la aprobación expresa de su respectivo Gerente.

CAPÍTULO IV

DE LA PERMANENCIA DEL PERSONAL EN LA EMPRESA

ARTÍCULO 13

Están prohibidas todas las salidas del personal fuera del área de la Empresa en horas de trabajo, salvo que la naturaleza de sus funciones así lo requiera o por causa de suma urgencia de tipo personal, debidamente autorizadas.

Las salidas del personal por motivo de sus funciones deberán ser autorizadas por el Jefe inmediato, y los permisos de tipo personal deberán ser autorizados por el Gerente General.

ARTÍCULO 14

El ingreso a la Empresa fuera de las horas de trabajo, deberá ser autorizado por el Gerente únicamente para realizar trabajos extraordinarios o especiales.

ARTÍCULO 15

Permiso es toda autorización que faculta al trabajador a interrumpir sus labores habituales.

El permiso se otorga por horas y en caso de requerirse plazos mayores, se le denominará licencia.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Todo permiso o licencia, cualquiera sea el motivo que lo origine, debe ser autorizado por el jefe inmediato y será solicitado con la debida anticipación, salvo casos de fuerza mayor.

La empresa reconoce las siguientes clases de permisos:

- a) Permiso sin goce de sueldo.
- b) Permiso personal, se otorgará de manera excepcional y no conlleva la pérdida del goce de sueldos hasta un límite de 1.5 horas por día y no por más de tres días consecutivos o alternos al mes.
- c) Permiso por enfermedad, debidamente acreditada y hasta el límite fijado por las Normas Vigentes.
- d) No conlleva la pérdida del goce de sueldo hasta el tope de ley.
- e) Permiso por fallecimiento de algún familiar directo del trabajador. No conlleva la pérdida del goce de sueldos.

Todo permiso sin goce de sueldo priva al trabajador de la remuneración correspondiente, en forma proporcional al tiempo dejado de laborar.

Los permisos sin goce de sueldo por asuntos personales se supeditarán a las necesidades de trabajo y se otorgan a juicio del jefe respectivo.

El trabajador que se ausente sin haber obtenido el permiso respectivo, incurrirá en inasistencia injustificada, descontándose de su sueldo, el tiempo de inasistencia correspondiente.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

La acumulación de inasistencias, según su naturaleza genera pérdida del derecho vacacional y es causal de despido de acuerdo a la ley laboral vigente.

CAPÍTULO V DE LAS HORAS EXTRAS

ARTÍCULO 16

Todo trabajo efectivo realizado fuera del horario ordinario, ya sea antes del inicio de la jornada, como después de la finalización de la misma, será considerado como trabajo en sobretiempo. La labor realizada en el día de descanso semanal, o en día feriado, se regulará de acuerdo a la Ley laboral vigente.

No se considerará como trabajo en sobretiempo el tiempo dedicado por los trabajadores, luego de la jornada ordinaria, a actividades distintas a las prestaciones laborales en beneficio del empleador. Igualmente no se considerará labor efectiva las actividades distintas a las, prestaciones laborales en beneficio del empleador realizadas en el día de descanso semanal, o el día feriado.

ARTÍCULO 17

El trabajo en sobretiempo, podrá originarse por diversas causas. Sin embargo, para que el trabajador efectúe labor en sobretiempo se requerirá la previa solicitud del Jefe inmediato debidamente aprobado por el Gerente General.

En cualquier caso, se deberá actuar de acuerdo a la normatividad vigente, siendo indispensable que se realice:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- a) Por la naturaleza misma de las funciones.
- b) Por así solicitarlo por escrito en forma especial la empresa, como acto de colaboración y que estará supeditado a la aceptación del trabajador y pago ó compensación con descanso físico respectivo, según se acuerde en cada caso.
- c) En casos justificados en que la labor resulte indispensable, a consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor que ponga en peligro inminente a las personas, bienes, o la continuidad de la actividad productiva, la prestación de las horas extras es obligatoria para el trabajador.

ARTÍCULO 18

El pago de la labor en sobretiempo, así como la labor realizada en días de descanso semanal o en días feriados será de acuerdo a la normatividad legal vigente.

ARTÍCULO 19

Cuando por razones de austeridad esté prohibido pagar en efectivo horas extras, la labor en sobretiempo será compensada con descanso físico, de acuerdo a la normatividad legal vigente

CAPÍTULO VI

DE LA CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO

ARTÍCULO 20

Corresponde al trabajador entre otras, las siguientes obligaciones:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- a) Cumplir el presente Reglamento Interno de Trabajo.
- b) Desempeñar sus labores con honestidad, lealtad, eficiencia y productividad, de acuerdo con las funciones que les sean asignadas, las instrucciones impartidas por su jefe y los objetivos de la empresa.
- c) Comunicar por escrito al área de Administración, cualquier cambio o variación de sus datos personales, familiares, estado civil, cambio de domicilio u otros, a fin de mantener actualizados sus datos personales.
- d) Cumplir con el horario de trabajo que haya establecido la Empresa.
- e) Cuando el trabajador no pueda concurrir a sus labores por fuerza mayor o por encontrarse enfermo, lo hará conocer a su superior inmediato, acreditando las causas de su ausencia en la oportunidad que se reintegre a su puesto.
- f) Concurrir a trabajar bien presentado.
- g) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que se le indiquen para el manejo de las máquinas, equipos, instrumentos de trabajo e instalaciones.
- h) Usar durante el desempeño de sus labores los implementos de protección que se le suministre.
- i) Mantener la debida compostura y respeto para con sus superiores compañeros de trabajo y terceras personas que visiten nuestras instalaciones debiendo velar en todo momento por la buena imagen de la Empresa.
- j) Acatar las normas de seguridad y prestar la máxima colaboración en Casos de Siniestros o Situaciones de Riesgo, relacionados con el personal o instalaciones de la Empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- k) El trabajador debe portar en forma visible y permanente su carnet de identificación.
- l) El personal debe suspender sus labores para tomar sus alimentos en el turno y horas señalados en la empresa. La duración de refrigerio es de 45 minutos. En caso de organizarse labores extraordinarias el horario de refrigerio puede modificarse en coordinación con el jefe o encargado.
- m) El personal de Dirección y/o los trabajadores de Confianza están prohibidos de ejercer facultad de nombramiento y contratación de personal ni ejercer injerencia directa o indirecta en el nombramiento de personal, contratación de servicios no personales, o en los respectivos
 - a) procesos de selección, respecto de parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y por razón de matrimonio.
 - n) Los trabajadores que incumplan lo dispuesto en el párrafo anterior se sujetarán a las sanciones dispuestas en el presente reglamento y en la ley laboral vigente.

De acuerdo a ello, el personal de Dirección y/o los trabajadores de Confianza que incumplan lo antes señalados serán, dependiendo de la gravedad de la falta, suspendidos sin goce de sueldo, o se les iniciará el procedimiento de despido.

Si con el acto se hubiera causado perjuicio económico a la Empresa, ésta podrá iniciar las acciones por daños y perjuicios que la Ley prevé Sanciones.

- Al funcionario de dirección y/o personal de confianza que manteniendo la relación de parentesco a que hace referencia el literal m del presente artículo, contrata o ejerce alguna injerencia para la contratación de sus parientes.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- Al funcionario respecto del cual se ejerce la injerencia directa o indirecta antes mencionada, si la función o cargo ejercido es de confianza, el nombramiento quedará sin efecto o, se resolverá el contrato, según corresponda.
- El periodo de suspensión dependerá de la gravedad de la falta.
- En caso de reincidencia, la sanción será la destitución o resolución del contrato.

El personal que resulte responsable de ejercer injerencia directa en el nombramiento y/o contratación a que hubiere lugar, será solidariamente responsable con la persona indebidamente nombrada.

Si al momento de determinarse la sanción aplicable la persona responsable del acto de nepotismo ya no tuviese la condición de personal de Dirección y/o trabajador de confianza, la sanción será la que al respecto establezca la Ley laboral Vigente.

ARTÍCULO 21

Los servidores de la Empresa están obligados a trabajar de buena fe con toda su habilidad y eficiencia en

Las labores que se les asigne. Cualquier forma de disminución intencional del rendimiento efectivo, será considerada como falta y se aplicarán las disposiciones pertinentes del presente Reglamento, así como las de Ley.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ARTÍCULO 22

Los servidores de la Empresa están obligados a brindar la mayor atención y cortesía a los clientes.

Asimismo queda estrictamente prohibido a los empleados encargados de atender al público, el fumar durante las horas de su atención; así como también solicitar dádivas como consecuencia de las funciones a su cargo.

ARTÍCULO 23

Es obligación de los empleados guardar la más estricta reserva, tanto sobre las operaciones de la Empresa y sus clientes, como sobre su organización interna. Consecuentemente, queda estrictamente prohibido hacer declaraciones al público y a la prensa, salvo que estén debidamente autorizados.

ARTÍCULO 24

Se prohíbe realizar actividades comerciales, políticas y proselitistas dentro del local de la Empresa. Las horas de trabajo deben ser dedicadas exclusivamente a la empresa.

ARTÍCULO 25

La recepción de Dinero, Letras, Cheques o Valores de cualquier clase, es de facultad exclusiva del personal autorizado. Por consiguiente, queda terminantemente prohibido disponer lo contrario.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

El incumplimiento de lo previsto en la presente cláusula será sancionado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 43 y siguientes del presente Reglamento. La sanción dependerá de la gravedad de la falta cometida.

ARTÍCULO 26

La responsabilidad ante la Empresa, por la pérdida de Dinero, Títulos, Valores, Documentación en sí, Útiles de Escritorios, Llaves, Carnés de Identidad, etc., es personal. La sanción será aplicada de acuerdo a la naturaleza y gravedad de la falta.

ARTÍCULO 27

La rotación de puestos de los trabajadores es facultad del Gerente General. También es facultad del Gerente de sucursal, a fin de que los trabajadores incrementen sus conocimientos, o por concernir a la Empresa, sin que esto signifique rebaja de remuneración y/o categoría. Asimismo, podrá solicitar el cambio respectivo por incompetencia o indisciplina, al margen de la sanción disciplinaria correspondiente, que sea de aplicación al caso.

ARTÍCULO 28

Se prohíbe terminantemente las llamadas telefónicas por asuntos ajenos a la oficina, salvo llamadas de suma urgencia y muy breves. Asimismo, la central no atenderá llamadas personales a larga distancia, salvo al personal de funcionarios debidamente autorizados.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ARTÍCULO 29

Todo trabajador deberá comunicar obligatoriamente al responsable de Recursos Humanos, cualquier cambio de domicilio, o en su estado civil, etc., a fin de que sea registrado en su ficha personal.

CAPÍTULO VII DE LOS RECLAMOS LABORALES INTERNOS

ARTÍCULO 30

Cuando el trabajador tuviera un reclamo o dificultad, puede recurrir a su jefe inmediato superior quien comunicará su decisión por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes. Si el trabajador no estuviera conforme con esta decisión, puede recurrir a la Gerencia de Administración y Finanzas dentro de los tres días hábiles. También dentro del plazo de tres días hábiles se comunicará la decisión a trabajador, el que podrá como último recurso, elevar su reclamo dentro de un día hábil, a la Gerencia General, la que resolverá también en el plazo de un día hábil.

ARTÍCULO 31

Cuando surja una reclamación colectiva, en determinada sección, ésta será atendida por el Jefe respectivo. Si esta gestión no diera resultado, el asunto lo asumirá la Gerencia de



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Administración y Finanzas, quien luego de reunirse con los afectados, tratará de dar solución al problema.

ARTÍCULO 32

Ninguna reclamación individual o colectiva, es razón para abandonar el puesto asignado, debiendo ser ésta atendida fuera de las horas de trabajo, salvo casos muy urgentes y que justifiquen solicitar permiso al Jefe respectivo.

ARTÍCULO 33

Las gestiones ante la Autoridad de Trabajo, cancelan el procedimiento de los reclamos internos indicados. La Autoridad competente resolverá en última instancia.

CAPÍTULO VIII DEL PAGO DE LAS REMUNERACIONES

ARTÍCULO 34

Los sueldos se abonarán en forma quincenal. Todo el personal está obligado a firmar el duplicado o copia de la Boleta de Pago después del abono correspondiente; esto no implica renuncia del trabajador a cobrar sumas no consignadas en la Boleta.



— **“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

ARTÍCULO 35

Todo reclamo relacionado con la boleta de pago de sueldos será dirigido por escrito a la Gerencia de Administración y Finanzas.

ARTÍCULO 36

Si el servidor por algún motivo, no pudiese concurrir a recibir el pago correspondiente, podrá delegar poder por escrito a otra persona, siempre y cuando sea cónyuge, hijos mayores o padres y previa identificación obligatoria, firmando la respectiva boleta de pago.

**CAPÍTULO IX
DE LAS VACACIONES**

ARTÍCULO 37

El descanso vacacional se otorgará a cada trabajador, dentro de los 4 0 6 meses siguientes de haber cumplido un año o más de servicio, siempre y cuando cumpla con el record de asistencia que señala la Ley.

El Rol Vacacional se exhibirá en lugar visible en el centro de labores y podrá ser modificado por acuerdo de las partes, pudiendo la empresa modificarlo por necesidades del servicio.



— **“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

ARTÍCULO 38

Ningún trabajador podrá iniciar el goce del descanso vacacional sin la correspondiente autorización escrita de la Gerencia pertinente y conocimiento del responsable de Recursos Humanos.

Antes de hacer uso de sus vacaciones, el trabajador debe transferir sus funciones a la persona que lo reemplace o a su jefe inmediato.

Asimismo, la Empresa deberá abonar la respectiva remuneración vacacional al trabajador, antes que este haga uso de su descanso.

**CAPÍTULO X
DE LA SEGURIDAD Y ACCIDENTES DE TRABAJO**

ARTÍCULO 39

Con el fin de cautelar la salud de los trabajadores la Empresa, dispondrá la realización de chequeos médicos anuales.

ARTÍCULO 40

Para los casos de afecciones repentinas durante las horas de trabajo, la Empresa cuenta con un Botiquín de primeros auxilios, a fin de salvaguardar de inmediato, la integridad física de sus servidores cuando el caso lo requiera.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ARTÍCULO 41

Los trabajadores tienen la obligación de colaborar con la seguridad de la empresa, debiendo entre otras acciones:

- Verificar las condiciones del equipo, material o herramientas entregadas antes de iniciar sus labores
- Cuidar que los bienes de la empresa, sea instalaciones, equipos o materiales bajo su cuidado no sufran deterioro o daño por falta de mantenimiento o atención.
- Informar oportunamente sobre cualquier infracción, condición o práctica insegura que observe, así como sobre cualquier accidente por leve que sea.
- Participar en toda actividad de seguridad.
- Contribuir con ideas y sugerencias para mejorar las condiciones e índices de seguridad.
- Cualquier otra prevista en el Reglamento respectivo, así como en las normas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.

CAPÍTULO XI DE LA CAPACITACION

ARTÍCULO 42

La empresa reconoce la necesidad de capacitar a sus trabajadores en las labores que realizan, para lo cual presta apoyo para el desarrollo de programas de capacitación.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

La empresa promueve y auspicia la participación de los trabajadores en cursos relacionados con las áreas en las cuales se desempeñan, con el objeto de elevar el nivel del personal técnico y /o profesional.

Los trabajadores designados deben asistir y participar efectivamente en los ciclos y programas de capacitación elaborados por la Empresa, así mismo deberán presentar un informe sobre el contenido del curso.

CAPÍTULO XII DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 43

La política que guía la Empresa en sus relaciones con sus servidores, hace que ella trate de darle oportunidad al trabajador para corregir sus errores en el trabajo, salvo los casos de violación de este Reglamento o de las leyes vigentes que justifiquen su sanción o despido.

Las faltas más comunes que generan la imposición de las sanciones indicadas en los artículos subsiguientes son:

- Faltar al trabajo sin causa debidamente justificada.
- Llegar tarde al centro de trabajo o salir antes de la hora establecida, sin contar con la debida autorización.
- Ausentarse del puesto de trabajo sin la debida autorización del jefe inmediato.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- Manejar u operar equipos, máquinas o vehículos que no le han sido asignados o sin autorización.
- Amenazar o agredir en cualquier forma, dentro o fuera del centro de trabajo, a un compañero de labores, cualquiera sea el nivel de éste.
- Dormir durante las horas de labores o presentarse a trabajar en estado de embriaguez o bajo influjo de sustancias alucinógenas.
- Introducir al centro de trabajo o ingerir dentro del horario laboral, bebidas alcohólicas, sustancias alucinógenas o psicotrópicas.
- Fumar en lugares donde está prohibido hacerlo por ley o por razones de seguridad.
- Efectuar colectas, rifas o suscripciones en el centro de trabajo sin expresa autorización de la empresa.
- Realizar actividades de carácter mercantil o atender asuntos personales o profesionales ajenos a la Empresa.
- Cometer actos reñidos con la moral o las buenas costumbres.
- Causar desorden o trastornos que afecten el buen ambiente de trabajo que debe existir en la empresa.
- Difundir o divulgar información, al interior o exterior de la empresa que atente contra la imagen de la misma, de sus directivos o del personal. Igualmente
- Divulgar información confidencial o reservada, a la cual haya tenido acceso en el desarrollo de sus funciones o por terceros,
- Resistirse a cumplir órdenes y tareas dispuestas por su jefe, en relación a su trabajo.
- Portar armas dentro del centro de trabajo y sin autorización de la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- Retirar del centro de labores, herramientas, materiales, documentos u otros bienes, sin autorización.
- Disminuir intencionalmente el ritmo de trabajo o suspender intempestivamente sus labores para atender asuntos personales o ajenos a la empresa.
- Pintar paredes, pegar volantes o causar daños o destrucción a los bienes muebles o inmuebles de la empresa o del personal.
- Emitir opiniones a través de la prensa, la radio u otro medio de comunicación sobre asuntos de la empresa, sin autorización previa y expresa de la Gerencia General.
- Emplear los recursos humanos y patrimoniales de la Empresa con fines distintos a los intereses de esta, sea en provecho propio o de terceros.
- Exigir recompensas, dádivas o préstamos de personas directa o indirectamente vinculadas a la empresa, sea con ocasión del cumplimiento de sus funciones o que lo pudieran comprometer en el ejercicio de éstas.
- Valerse de su condición de trabajador de la empresa para obtener beneficios de índole personal.
- Ejercer los poderes y atribuciones conferidos por la empresa, en provecho propio o de terceros.
- No respetar el presente Reglamento Interno, las Directivas o los Acuerdos emitidos en este reglamento-
- Proselitismo Político: Está Prohibido realizar proselitismo político y cualquier actividad política partidaria o electoral durante el desarrollo de los procesos electorales. Continuación:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

1. Durante el horario de trabajo o de prestaciones de servicios, mientras permanezcan en el local institucional, así como durante las comisiones de servicios.
2. Cuando estén de comisión de servicios no podrán asistir a ningún comité ni organización política, ni realizar actos de cualquier naturaleza o hacer propaganda a favor o en contra de una organización o candidato.
3. Está prohibido emplear las circunstancias en las cuales se entrega beneficios a determinado grupo de personas, para orientar el voto de los beneficiados o ejercer presión sobre ellos con la finalidad de favorecer o perjudicar a una organización política o candidato político.
4. Está prohibido el uso de cualquiera de las instalaciones o cualquier clase de recurso o medio de comunicación de CONSTU “LEMUS” S.A DE C-V para realizar reuniones o actos políticos, o para elaborar instrumentos de propaganda política.
5. Están prohibidos de interferir en los actos preparatorios de las Elecciones Generales, ni en el funcionamiento de mesas de sufragio o de cualquier otro órgano del Sistema Electoral.

Así mismo, están prohibidos de ejercer presión sobre los electores para inducir u orientar el voto electoral.

El incumplimiento a las prohibiciones mencionadas en este apartado será sancionado según corresponda, como falta laboral conforme a las normas laborales y el presente Reglamento Interno, como falta administrativa según se determine en las conductas que constituyen acciones Sancionables.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- Faltas al Código de Ética: El incumplimiento de los Principios, Deberes y Prohibiciones establecidos en el Código de Ética de CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

La inobservancia a las regulaciones establecidas en los citados documentos será sancionada de acuerdo a su gravedad según las normas dispuestas en los artículos 44 a 49, de este Reglamento Interno.

ARTÍCULO 44

La empresa establece cuatro (4) clases de medidas disciplinarias en casos de infracción al presente Reglamento:

- a) Amonestación Verbal.
- b) Amonestación por escrito con el correspondiente demérito en su file personal.
- c) Suspensión según el caso.
- d) Despido.

Cabe mencionar que el orden de enumeración de estas sanciones no significa que deban aplicarse necesariamente en forma correlativa.

Cada sanción se adecuará a la naturaleza y/o gravedad de la falta y a los antecedentes personales del trabajador.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ARTÍCULO 45

Serán amonestados en forma verbal en casos de falta leve que no reviste gravedad. Su ejercicio corresponde al jefe inmediato.

En ningún caso un trabajador deberá tener más de dos (2) amonestaciones verbales, con lo que de presentarse una tercera falta que pudiera ser calificada como leve, corresponderá aplicarle una amonestación escrita, por un mismo o similar motivo, en un periodo de doce (12) meses, con lo que de presentarse una tercera falta, igual o similar a las anteriores, que pudiera ser calificada como leve, corresponderá aplicar la sanción escrita, salvo opinión en contrario y sustentada de quien vaya a aplicar la sanción.

ARTÍCULO 46

La amonestación escrita se aplica cuando hay reincidencia en las faltas leves o la falta reviste cierta gravedad. Su ejercicio corresponde al jefe respectivo, con indicación expresa de los hechos que la motivan, y se incorpora al legajo personal del trabajador.

Serán amonestados por escrito los trabajadores que incurran, entre otros, en los siguientes causales, siempre que la falta sea primaria y no revista gravedad:

- a) Faltar injustificadamente al trabajo
- b) Salir o ausentarse del puesto sin autorización de su Jefe inmediato.
- c) Salir o ausentarse del trabajo antes de la hora sin el permiso o autorización correspondiente del Jefe inmediato.
- d) Acumular diez o más tardanzas en un periodo de 30 días.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- e) No incorporarse a sus labores después de concluido el tiempo establecido para el refrigerio o de concluido su descanso vacacional o licencia.
- f) Realizar actos contrarios al orden, moral, ética y buenas costumbres dentro del centro laboral.
- g) Actuar con negligencia o ineficiencia en sus obligaciones laborales.

En ningún caso un trabajador deberá tener más de tres (3) amonestaciones escritas, con lo que de presentarse una cuarta falta, igual o similar a las anteriores, en un periodo de doce (12) meses, que pudiera ser merecedora de una sanción escrita, corresponderá aplicarle una suspensión, salvo opinión en contrario y sustentada de quien vaya a aplicar la sanción.

ARTÍCULO 47

La suspensión sin goce de haber es una medida correctiva que implica la suspensión perfecta del vínculo laboral. Se aplica como consecuencia de la reincidencia o acumulación de faltas que fueron sancionadas con amonestaciones verbales y/o escritas, aunque estas fueran de diversa naturaleza o concepto; o por cometerse violaciones más graves de las normas y disposiciones de la Empresa. El número de días hábiles de suspensión se fija de acuerdo a la gravedad de la falta.

En caso de reincidencia o acumulación de faltas, la suspensión se aplicará por un lapso mayor a la impuesta en la última infracción sancionada. Su ejercicio corresponde al Gerente General para los trabajadores que no tengan rango de Gerentes, y al Directorio para los Gerentes, respetando las normas legales vigentes. Serán suspendidos sin goce de



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

suelo, por un mínimo de un (01) o más días los trabajadores que incurran, entre otras, en las siguientes causales, siempre que las faltas no ameriten despido:

- a) Faltar de palabra o de hecho a os superiores y/o colaboradores
- b) Utilizar materiales de oficina, para fines ajenos al trabajo y al uso destinado.
- c) Dedicarse a trabajos particulares dentro del centro de trabajo.
- d) Reiterada comisión de faltas que determinen amonestación.
- e) Alterar el orden de la organización mediante altercados, riñas o peleas.
- f) Desobedecer a su Jefe inmediato en el cumplimiento de las labores encomendadas.
- g) Manejar u operar equipos, maquinarias o vehículos sin estar debidamente autorizado.
- h) No permitir o encubrir la revisión de paquetes o maletines en la puerta de ingreso y/o salida del Centro de Trabajo por el personal encargado de la custodia del mismo.
- i) No devolver oportunamente los valores que la Empresa le hubiera entregado para el desempeño de labores.

ARTÍCULO 48

Esta suspensión se hará por carta notarial con copia al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y con conocimiento de la Gerencia General y Gerencia del Área correspondiente.



ARTÍCULO 49

Despido es la separación definitiva del trabajador por haber cometido falta grave prevista en la ley.

Las siguientes faltas, graves, ocasionarán automáticamente el despido obligatorio:

- a) El incumplimiento de las obligaciones de trabajo que supone el quebrantamiento de la buena fe laboral, la reiterada resistencia a las órdenes relacionadas con las labores, la reiterada paralización intempestiva del trabajo y la inobservancia del Reglamento Interno de Trabajo que revistan gravedad.
- b) La disminución deliberada y reiterada en el rendimiento en las labores o del volumen o de la calidad de producción verificada fehacientemente o con el concurso de los servicios de inspección del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual podrá solicitar el apoyo del sector al que pertenece la empresa.
- c) La apropiación consumada o frustrada de bienes o servicios del empleador o que se encuentran bajo su custodia, así como la retención o utilización indebida de los mismos, en beneficio propio o de terceros, con prescindencia de su valor.
- d) El uso o entrega a terceros de información reservada del empleador, la sustracción o utilización no autorizada de documentos de la empresa; la información falsa al empleador con la intención de causarle perjuicio u obtener una ventaja y la competencia desleal.
- e) La concurrencia reiterada en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas o sustancias estupefacientes, y aunque no sea reiterada, cuando por la naturaleza de



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

la función del trabajo, revista excepcional gravedad. La autoridad policial prestará su concurso para coadyuvar en la verificación de tales hechos. La negativa del trabajador a someterse a la prueba correspondiente se considerará como reconocimiento de dicho estado, lo que se hará constar en el atestado policial respectivo.

- f) Los actos de violencia, grave indisciplina, injuria y faltamiento de palabra verbal o escrita en agravio del empleador, de sus representantes, del personal jerárquico o de otros trabajadores, sea que se cometan en el centro de trabajo o fuera de él cuando los hechos se deriven directamente de la relación laboral.
- a) Los actos de extrema de violencia, tales como la toma de rehenes o de locales, podrán adicionalmente ser denunciados ante la autoridad judicial competente.
- g) El daño intencional a los edificios, instalaciones, obras, maquinarias, instrumentos, documentación, materia prima y demás bienes de propiedad de la empresa o en posesión de ésta.
- h) El abandono del trabajo por más de 3 días consecutivos, las ausencias injustificadas por más de 5 días en un periodo de 30 días calendario o de más de 15 días en un periodo de 180 días calendario, hayan sido o no sancionadas disciplinariamente en cada caso; la impuntualidad reiterada, si ha sido comunicada por escrito por el empleador, siempre que se hayan aplicado sanciones disciplinarias previas de amonestaciones escritas y suspensiones.
- b) Para que no se configure el abandono de trabajo, toda ausencia al centro de trabajo deberá ser puesta en conocimiento del empleador y aprobado por este, exponiendo



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

las razones que la motivaron dentro del término del tercer día de producida, más el término de la distancia. El plazo se contará por días hábiles entendiéndose como tales los laborales en el respectivo centro de trabajo.

- i) La condena penal por delito doloso.
- c) El despido se producirá al quedar firme la sentencia y conocer de tal hecho el empleador, salvo que éste haya conocido del hecho punible antes de contratar al trabajador.
- j) La Inhabilitación del trabajador

La inhabilitación que justifica el despido es aquella impuesta al trabajador por autoridad judicial o administrativa para el ejercicio de la actividad que desempeñe en el centro de trabajo, si es por un periodo de 3 meses o más. Si es por menos de 3 meses sólo hay suspensión del contrato.

ARTICULO 49-A

Para la aplicación de las sanciones, y dependiendo de la gravedad de las mismas, se podrá disponer la conformación de un Comité, que finalmente será el encargado de investigar la falta cometida y de proponer la sanción a aplicar a la persona encargada de sancionar al trabajador, sea el Gerente General de CONSTRU “LEMUS” S.A. DE C.V. según corresponda.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

La facultad de disponer la conformación del Comité será del Gerente General, para aquellos casos en que le corresponda a éste aplicar la sanción, o del Directorio de la Empresa.

ARTICULO 49-B

Las sanciones, cualquiera sea su naturaleza, serán registradas en el legajo personal del trabajador, y serán tomadas en cuenta, como parte del historial del trabajador, para las promociones o incrementos de remuneraciones, como parte del historial del trabajador dentro de CONSTRU “LEMUS” S.A. DE C.V.

CAPÍTULO XIII DE LA RENUNCIA DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 50

Todo empleado que formule renuncia a la empresa deberá ceñirse a lo siguiente:

- a) Presentar mediante carta simple o notarial su renuncia con 30 días de anticipación.
- b) Consecuentemente, y estando a la espera de la respuesta de la citada carta, deberá ir preparando todo lo relacionado a la entrega del puesto (Documentos, llaves, útiles de escritorio, carnet de trabajo, Reglamento Interno, etc.).

ARTÍCULO 51

La Gerencia General puede exonerar del plazo de ley, antes mencionado, entendiéndose aceptada la solicitud si no es rechazada por escrito dentro del tercer día.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ARTÍCULO 52

Todos los casos no previstos expresamente en este Reglamento se regirán por las disposiciones que al efecto dicte la Empresa, en el legítimo ejercicio de sus derechos, dentro del margen de facultades que le acuerde el ordenamiento legal vigente.

ARTÍCULO 53

La Empresa se reserva el derecho de ampliar y/o modificar el presente Reglamento Interno, con la debida autorización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, o de acuerdo a disposiciones de Gobierno.

ARTÍCULO 54

La empresa podrá proceder a emitir, según las necesidades así lo requieran, normas explicativas y Complementarias que sin apartarse del espíritu de la disposición reglamentaria, indique claramente la dinámica y la manera de darle cumplimiento, debidamente autorizadas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

ARTÍCULO 55

El presente Reglamento entrará en vigencia luego de ser aprobado por el Directorio y puesto en conocimiento de las Autoridades Administrativas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.



CAPÍTULO XIV REEMPLAZOS Y ENCARGATURAS

ARTÍCULO 56

Cuando alguno de los puestos previstos por el Cuadro de Asignación de Personal quede temporalmente vacante, ya sea por renuncia, suspensión, inhabilitación, vacaciones, licencia, descanso o cualquier otro motivo previsto en nuestra legislación o en el presente Reglamento, el Gerente General podrá cubrirla a través de un reemplazo, encargándole la plaza de manera temporal a uno sus trabajadores, estableciéndose las condiciones económicas que correspondan.

Si el puesto fuera el de Gerente General, o de cualquier otra de las gerencias, la determinación del reemplazo y las condiciones económicas del mismo será efectuada por el Directorio de la Empresa.

En cualquier caso, se dejará expresa constancia con el trabajador o funcionario a quien se le vaya a encargar el puesto vacante, que la encargatura será temporal, regresando a su puesto habitual una vez una vez terminada la vacancia del puesto temporalmente cubierto.

CAPÍTULO XV PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECIBIR RECLAMOS POR HOSTIGAMIENTO SEXUAL

ARTÍCULO 57

El trabajador o trabajadora que vea afectada su dignidad, intimidad, integridad física, psíquica y psicológica, debido a ciertas conductas de naturaleza sexual (hostigamiento



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

sexual) por parte de personas que en el centro de trabajo por encontrarse en una posición de autoridad, jerarquía, u otra situación ventajosa se aprovechan de ello, tiene el derecho a que se inicie un procedimiento administrativo a fin de que cese el hostigamiento.

Las conductas de naturaleza sexual realizadas por un trabajador a otro de igual jerarquía o de similar situación, o hacia un superior, serán igualmente conocidas. En este caso, de no calificar como hostigamiento sexual, será tratado como falta grave de acuerdo a nuestra legislación y al presente Reglamento.

ARTÍCULO 58

La Autoridad competente para realizar la investigación por hostigamiento sexual será el Jefe del Departamento. En caso de ser el presunto hostigador el jefe de dicho departamento, lo hará ante la autoridad inmediata de mayor jerarquía.

En caso de que el presunto hostigador sea el Gerente General no será aplicable el procedimiento interno, por lo que el trabajador tendrá derecho a interponer una demanda sobre cese de hostigamiento ante el poder judicial.

ARTÍCULO 59

El procedimiento consiste de los siguientes pasos:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- a) El trabajador(a) que considere está siendo víctima de hostigamiento sexual podrá interponer una queja debidamente fundamentada ante el responsable de Recursos Humanos, o ante la autoridad inmediata de mayor jerarquía de ser el caso.
- b) La Autoridad competente evaluará si los hechos reportados constituyen hostigamiento sexual.
- c) La autoridad competente tendrá un plazo de tres (3) días útiles para informar al presunto hostigador de las imputaciones que se le hacen, corriendo traslado de la queja.
- d) El presunto hostigador tendrá cinco (5) días útiles a fin de realizar sus descargos respecto de las imputaciones hechas en su contra.
- e) La Autoridad Competente pondrá en conocimiento de la parte afectada los descargos respectivos; así mismo todos los documentos presentados deberán ponerse en vista de las partes.
- f) La Autoridad competente tendrá para la investigación un plazo máximo de diez (10) días hábiles.
- g) Después de culminado el plazo para la investigación, la autoridad competente tendrá cinco (5) días hábiles a fin de emitir una Resolución, poniéndole fin al procedimiento. Dicha resolución deberá ser motivada, y señalar la sanción correspondiente.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ARTÍCULO 60

Los medios probatorios deben servir para acreditar los hechos expuestos por las partes, los mismo podrán ser presentados hasta antes de emitir la Resolución que pone fin al procedimiento.

Corresponde al hostigado probar lo que afirma en la queja, al punto de crear una duda razonable a su favor a fin de que la misma sea admitida a trámite.

Se considerarán como medios probatorios los siguientes:

- a) Declaración de testigos.
- b) Documentos públicos o privados.
- c) Grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto telefónicos, fotografías, objetos, cintas de grabación, entre otros.
- d) Pericias psicológicas, psiquiátricas forenses, grafotécnicas, análisis biológicos, químicos, entre otros.
- e) Cualquier otro medio probatorio idóneo.

ARTÍCULO 61

De oficio o a pedido de parte se podrán dictar medidas cautelares a fin de asegurar la eficacia de la resolución. Dichas medidas serán adoptadas de acuerdo a la intensidad, proporcionalidad y necesidad respecto de lo caso.

Las medidas a ser tomadas podrán ser las siguientes:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- a) Rotación del presunto hostigador.
- b) Suspensión temporal de presunto hostigador.
- c) Rotación del hostigado, a solicitud de la misma.
- d) Impedimento de acercarse a la víctima o a su entorno familiar, para lo cual se deberá efectuar una constatación policial al respecto.
- e) Asistencia psicológica u otras medidas de protección que garanticen la integridad física, psíquica y/o moral de la víctima por ser el/la mayor afectado/a con el hostigamiento sexual sufrido. Dicha responsabilidad estará a cargo del Sector Salud.

ARTÍCULO 62

En caso se determine el acto de hostigamiento sexual, las sanciones aplicables dependerán de la gravedad, y podrán ser:

- a) Amonestación verbal o escrita.
- b) Suspensión.
- c) Despido
- d) Otras previstas en el presente Reglamento o en la Ley.

ARTÍCULO 63

Los trabajadores sancionados podrán interponer las acciones legales establecidas en la Ley.



— **“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

ARTÍCULO 64

El hostigado podrá optar también por interponer una demanda por indemnización por despido arbitrario a razón de que el hostigamiento se considerará como un acto de hostilidad equiparable al despido.

ARTÍCULO 65

El plazo para presentar la queja o la demanda ante el poder judicial es de treinta días calendario, contándose a partir del día siguiente de producido el último acto de hostigamiento o indicio del mismo.

ARTÍCULO 66

El procedimiento, en todas sus etapas, será reservado.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

The logo for Lemus features the word "Lemus" in a bold, blue, sans-serif font with a white outline. A thick, curved line in orange and yellow colors loops around the letters, starting from the top right and ending at the bottom left.

Lemus

MÁS QUE CONSTRUCCIÓN



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

Índice

Introducción.....	192
Objetivos.....	193
Ámbito de Aplicación.....	194
Organigrama de la Empresa.....	195
Desarrollo del Manual Organizaciones y Funciones.....	196



5.2.8 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5.8.1 Introducción

El presente manual de organización y funciones es de vital importancia para la CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V pues a través de este señalan los niveles de responsabilidad e funciones de los empleados y a la vez constituye un instrumento de apoyo porque describe las relaciones entre los empleados que componen la estructura.

Instruye al personal de la empresa acerca de los objetivos que corresponden asumir a cada uno de los puestos integrantes de la organización, este tipo de manual incluye mando y funciones.



5.2.8.2 Objetivos

Objetivo General:

Fundamentar la estructura jerárquica definiendo los niveles de autoridad que permita precisar las obligaciones, responsabilidades y funciones de cada unidad.

Objetivos Específicos

- ❖ Describir las funciones de la estructura y establecer las responsabilidades y obligaciones de cada miembro.

- ❖ Facilitar la inducción de nuevos miembros que ingresen a la empresa.



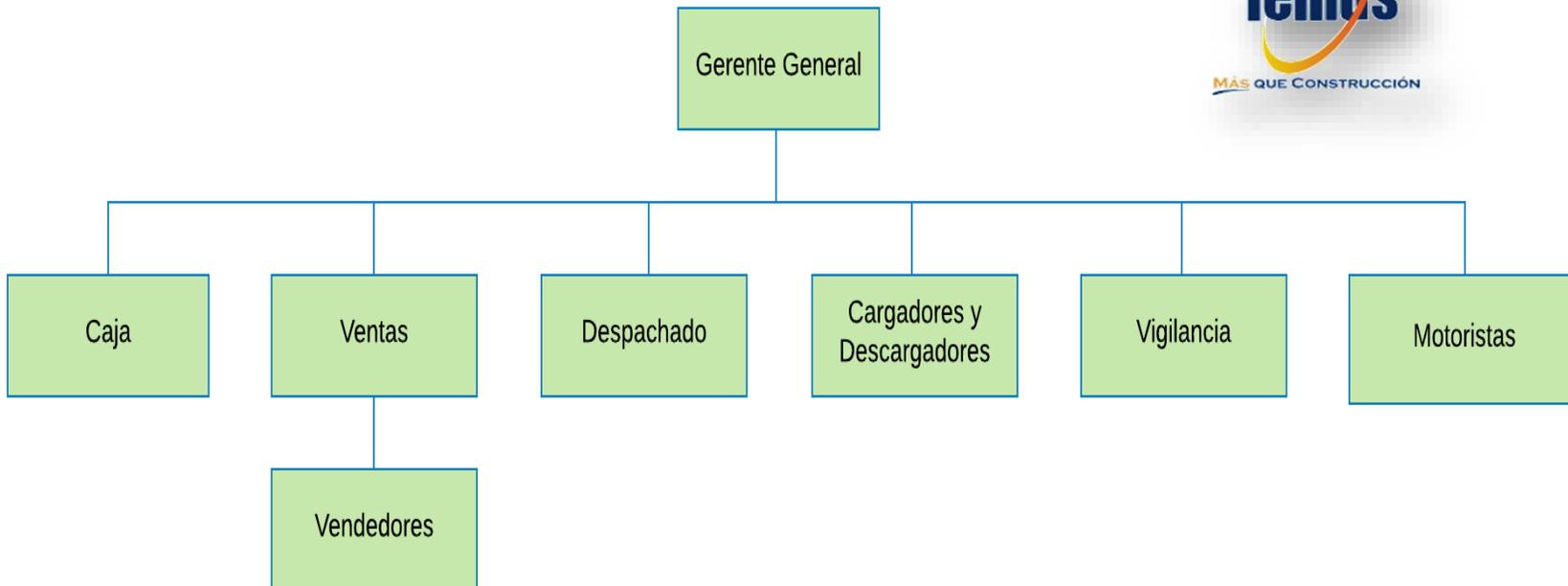
5.2.8.3 Ámbito de Aplicación

Se aplica en todas las áreas de la organización con el fin de tener una base en la cual puedan apoyarse con respecto a la toma de decisiones, la contratación de personal y el manejo de todas las actividades dentro de la empresa para el logro de los objetivos organizacionales.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.8.4 Organigrama de la Empresa





“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.8.5 Desarrollo del Manual Organizaciones y Funciones

 CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV FECHA:	
Manual de Organización y Funciones	
Nombre del cargo: Gerente General	Código: GG000
Dependencia: Gerente del Grupo Lemus	Edad: 25-40 años
Bajo su dependencia: Cajero, Vendedor, Despachador, Vigilante, Auxiliar de bodega y Motorista.	Sexo: Indiferente
Naturaleza del cargo: Gerencial	Número de cargos: 1
RELACIONES DE TRABAJO	
INTERNAS:	EXTERNAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor • Vendedores • Cajero • Vigilante 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Clientes
FUNCION GENERAL:	
Dirigir, coordinar y supervisar el eficiente desarrollo de las actividades comerciales de la empresa.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formular planes y presupuestos de venta. ✓ Establecer metas y objetivos. ✓ Calcular la demanda y pronosticar ventas. ✓ Tomar decisiones acerca de los proveedores. ✓ Autorizar pedidos de mercadería y proporcionar el efectivo necesario. ✓ Analizar el costo de venta de los productos. ✓ Reclutar, seleccionar y capacitar al personal. ✓ Compensar, motivar y guiar a los empleados. ✓ Dar indicaciones a los empleados acerca de cómo deben desempeñar su trabajo. ✓ Analizar créditos y presentar informes trimestrales sobre el funcionamiento de la empresa. 	



 CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV FECHA:	
Manual de Organización y Función	
Nombre del cargo: Cajero/a	Código: VS008
Dependencia: Gerente	Edad: 20-29 años
Bajo su dependencia: Ninguno	Sexo: Indiferente
Naturaleza del cargo: Ordinario	Número de cargos: 1
RELACIONES DE TRABAJO	
INTERNAS:	EXTERNAS:
<ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Supervisor• Vendedores• Vigilante	<ul style="list-style-type: none">• Clientes
FUNCIONES GENERALES:	
Es el encargado de realizar los cobros de las ventas efectuadas.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Atender al cliente con cortesía y amabilidad.✓ Contar efectivo disponible al inicio de jornada laboral.✓ Recibir el reintegro del cliente por pago al crédito o contado.✓ Comparar lo descrito en el documento de venta con el producto que se le entregara al cliente.✓ Verificar la calidad y buen estado de los productos.✓ Mantener limpio y en orden el área de su trabajo.✓ Dar orden de salida y entrada a la mercadería vendida y cancelada.✓ Hacer corte de caja diariamente.✓ Llenar lo entregado diariamente.✓ Comunicar las anomalías al jefe.✓ Remesar al banco todos los días.	



CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV

FECHA:

Manual de Organización y Función

Nombre del cargo: Vendedor	Código: VS001
Dependencia: Gerente	Edad: 18-30 años
Bajo su dependencia: Ninguno	Sexo: Indiferente
Naturaleza del cargo: Ordinario	Número de cargos: 5

RELACIONES DE TRABAJO

INTERNAS:

- Gerente General
- Supervisor
- Cajero
- Vigilante

EXTERNAS:

- Proveedores
- Clientes

FUNCIONES GENERALES:

Es el encargado de atender al cliente de la mejor manera ofreciéndole los productos.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- ✓ Atender a los clientes con espíritu emprendedor que refleje la imagen de la empresa.
- ✓ Ofrecer la mercadería disponible para la venta.
- ✓ Vender la mercadería.
- ✓ Lograr las metas propuestas por la empresa.
- ✓ Dar atención al cliente con amabilidad.
- ✓ Dar atención a posibles compradores que visiten la empresa del área orientada.
- ✓ Estar vestido presentablemente en horas de trabajo.
- ✓ Adoptar un espíritu de servicio, con el lema "el cliente siempre tiene la razón".
- ✓ Motivar a los clientes para que sigan comprando en la empresa.
- ✓ Limpiar su zona de trabajo.
- ✓ Ordenar los productos verificando su código.
- ✓ Elaborar documento de venta al cliente
- ✓ Guiarle al cliente donde debe cancelar.



		CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV		FECHA:
Manual de Organización y Función				
Nombre del cargo: Despachador		Código: VS007		
Dependencia: Gerente		Edad: 18-30 años		
Bajo su dependencia: Ninguno		Sexo: Indiferente		
Naturaleza del cargo: Ordinario		Número de cargos: 1		
RELACIONES DE TRABAJO				
INTERNAS:		EXTERNAS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Supervisor • Cajero • Vigilante 		<ul style="list-style-type: none"> • Clientes 		
FUNCIONES GENERALES:				
Es el encargado de despachar al cliente y verificar que el producto este en su totalidad y calidad.				
FUNCIONES ESPECIFICAS:				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar a cabo las actividades de recepción, almacenamiento, consolidación y despacho. ✓ Coordinar la entrega del suministro y/o activo así como la coordinación del despacho de almacén de transito hasta el almacén final. ✓ Verificar el embarque y desembarque de materiales, equipos, productos, herramientas, mercaderías, insumos y otros bienes de propiedad de la empresa al interior y exterior de los Almacenes. ✓ Recepcionar los materiales efectuando la validación de la orden de compra y/o requerimiento con las guías de remisión y la respectiva factura para su ingreso a Almacén. ✓ Llevar control de inventarios de la mercadería. ✓ Realizar la codificación, descripción y ubicación de los materiales de la unidad antes de su despacho a la Sede de cada Proyecto. ✓ Actualización y manejo del sistema de inventario. 				



	CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV	FECHA:
Manual de Organización y Función		

Nombre del cargo: Vigilante	Código: ET002
Dependencia: Gerente	Edad: 28-55 años
Bajo su dependencia: Ninguno	Sexo: Hombre
Naturaleza del cargo: Ordinario	Número de cargos: 2

RELACIONES DE TRABAJO

<p align="center">INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Supervisor • Cajero • Vigilante 	<p align="center">EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Clientes
---	--

FUNCIONES GENERALES:

Es el encargado de brindar seguridad a la empresa.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- ✓ Garantizar la seguridad general tanto de los clientes como los trabajadores de la empresa.
- ✓ Tratar de evitar todo tipo de robo dentro del establecimiento.
- ✓ Realizar cualquier otra función relacionada con la vigilancia.
- ✓ Intervenir en evitación de incendios, accidentes y delitos en general.
- ✓ Responsable de abrir y cerrar todas las puertas de la sucursal o bodega a su cargo.
- ✓ Colaborar en las actividades de compra y venta del establecimiento.
- ✓ Revisión general de producto en salida.
- ✓ Revisión general a empleados.
- ✓ Ordenamiento vehicular.
- ✓ Atender al cliente con cortesía y amabilidad.
- ✓ Mantener limpio y en orden el área de su trabajo.
- ✓ Comunicar las anomalías al jefe.



		CONSTRU“LEMUS” S.A DE CV FECHA:	
Manual de Organización y Función			
Nombre del cargo: Cargar y descarga		Código: PF005	
Dependencia: Gerente		Edad: 20-29 años	
Bajo su dependencia: Ninguno		Sexo: Hombre	
Naturaleza del cargo: Ordinario		Número de cargos: 8	
RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS:		EXTERNAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Supervisor • Cajero • Vigilante 		<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Clientes 	
FUNCIONES GENERALES: Es el encargado de Ingreso y egreso de mercadería, Manejo de inventarios, Almacenaje y preparación de mercadería entre otras actividades			
FUNCIONES ESPECIFICAS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Archivar en orden los pedidos del día. ✓ Realización de las guías de salida de los insumos utilizados por las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas por ellos en el día. ✓ Tener conocimiento sobre los tipos de movimiento, para realizar correctamente el documento. ✓ Velar por el orden en la bodega, acondicionando los insumos o materiales que se encuentren en orden por género o código. ✓ Velar por la limpieza de la bodega (estanterías, piso, baños e insumos). ✓ Velar porque no hayan roedores u otra plaga que destruya los insumos o materiales existentes. ✓ Verificación de los insumos trasladados desde la bodega central a bodega de la sucursal. ✓ Acondicionamiento de los insumos recibidos en base al género o código. ✓ Revisión y recolección de firmas de la guías de salida de los responsables de cada área de trabajo. 			



CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV		FECHA
		
Manual de Organización y Función		
Nombre del cargo: Motorista		Código: EP001
Dependencia: Gerente		Edad: 20-29 años
Bajo su dependencia: Ninguno		Sexo: Hombre
Naturaleza del cargo: Ordinario		Número de cargos: 8
RELACIONES DE TRABAJO		
INTERNAS:		EXTERNAS:
<ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Supervisor• Cajero• Vigilante		<ul style="list-style-type: none">• Proveedores• Clientes
FUNCIONES GENERALES: Garantizar que la mercadería este a tiempo en la empresa y el transporte del gerente a los diferentes depósitos y entregar los domicilios.		
FUNCIONES ESPECIFICAS: <ul style="list-style-type: none">✓ Transportar la mercadería.✓ Descargar los productos✓ Manejar el camión.✓ Mantener en buen estado del camión, estar pendiente de su limpieza, mantenimiento.✓ Tanquear el camión y hacer la entrega de los recibos a la secretaria.		

MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS





**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

Índice

Introducción.....	205
Objetivos.....	206
Ámbito de Aplicación.....	207
Estructura Organizativa de CONSTRU LEMUS.....	208
Listado del puesto Descripción del Manual.....	209
Desarrollo del Manual de Descripción de Puesto.....	210



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.9 MANUAL DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTO

5.2.9.1 Introducción

El Manual de Descripción de Puestos, constituye una de las herramientas administrativas básicas que permite definir las responsabilidades de cada uno de los puestos que integran en la empresa, sus relaciones jerárquicas y de trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos.

En este documento se detallan las actividades que deben realizar los puestos de trabajo que integran cada unidad dentro de la estructura organizativa, así como, los requisitos mínimos o perfil que debe tener el ocupante de dicho puesto.

Es importante señalar que por medio de la puesta en marcha de esta herramienta la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V, facilitará la coordinación interna de trabajo, el desarrollo de una gestión eficiente y efectiva; así como la consecución de los fines estratégicos de la entidad.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.9.2 Objetivos

GENERAL:

Contribuir al ordenamiento interno de la empresa, facilitando la selección del capital humano capacitado e idóneo para asumir responsabilidades y tareas requeridas en los puestos.

ESPECÍFICOS:

- ✓ Identificar los puestos de trabajo que conforman la estructura organizativa.
- ✓ Establecer las relaciones jerárquicas de los puestos de trabajo.
- ✓ Definir las actividades que desempeña cada puesto de trabajo.
- ✓ Describir los perfiles básicos para desempeñar los puestos que conforman la estructura organizativa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

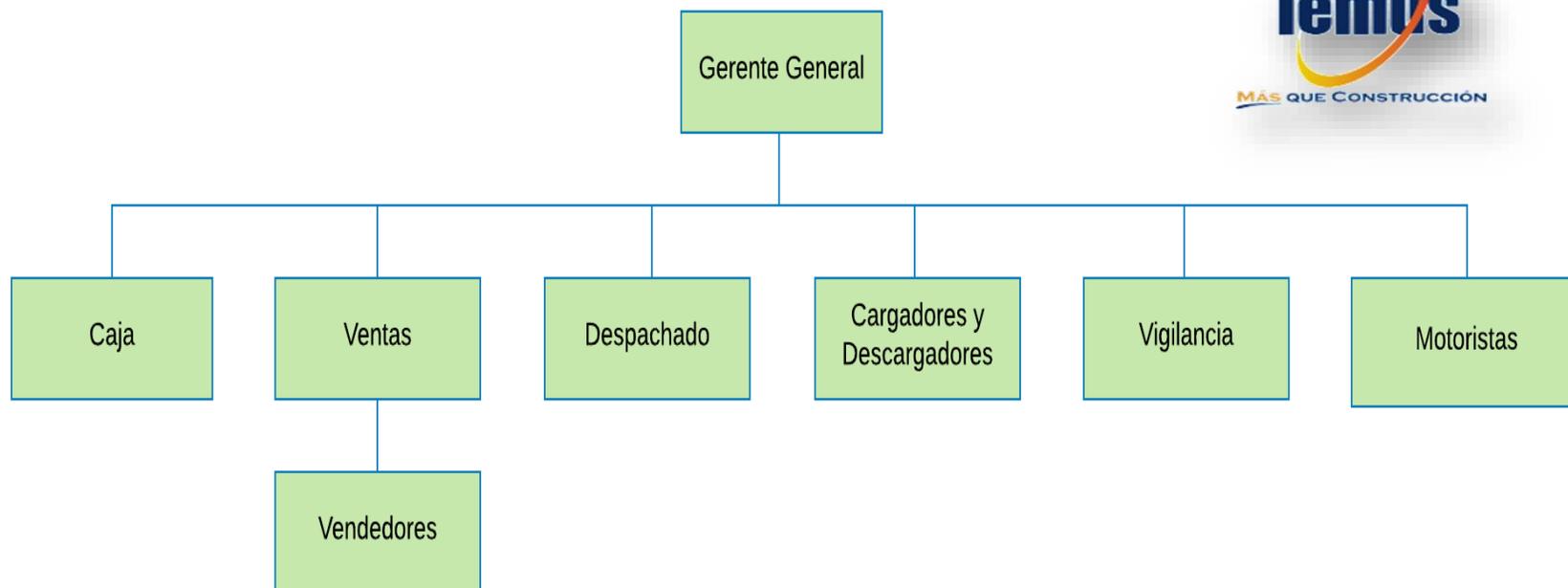
5.2.9.3 Ámbito de Aplicación

El área de aplicación del manual, serán las unidades que conforman el Departamento de Recursos Humanos y los jefes de cada departamento, para poder contratar personal idóneo; y los empleados lo usaran para conocer las funciones a desempeñar en el puesto de trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.9.4 Estructura Organizativa de CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.





“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.9.5 Listado del Puesto Descripción del Manual

A continuación se presenta el listado de los 7 puestos descritos en el Manual de Puestos de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE .V:

CODIGO	NOMBRE DEL PUESTO
GG000	GERENTE GENERAL
VS008	CAJERA
VS001	VENDEDOR
VS007	DESPACHADOR
ET002	VIGILANTE
PF005	AUXILIAR DE BODEGA
EP001	MOTORISTA

Nota: Cabe mencionar como nota aclaratoria que el código que posee cada uno de los puestos asignado a los trabajadores por parte la empresa, es una forma de identificación de estos por parte de la empresa cuando se les es realizado el contrato de trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.2.9.6 Desarrollo del Manual de Descripción de puesto

 CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV FECHA:	
Manual de Descripción de Puesto	
Nombre del cargo: Gerente General	Código: GG000
Dependencia: Gerente General de Grupo Lemus	Edad: 25-40 años
Bajo su dependencia: Cajero, Vendedor, Despachador, Vigilante, Auxiliar de bodega y Motorista.	Sexo: Indiferente
Naturaleza del cargo: Gerencial	Número de cargos: 1
RELACIONES DE TRABAJO	
Internas:	Externas:
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor • Vendedores • Cajero • Vigilante 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Clientes
REQUISITO MÍNIMO	
<p>Grado Académico: Graduado de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, o carrera afín al cargo, de preferencia con estudios de postgrado, experiencia mínima de cinco años en cargos similares comprobables.</p>	
<p>Conocimientos Especiales: En sistemas de información de recursos humanos, técnicas de investigación en, dominio de aplicaciones informáticas tales como: procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones; además en redacción de informes técnicos.</p>	
<p>Habilidades Especiales: Integración y coordinación de equipos de trabajo, liderazgo, toma de decisiones y con capacidad de exponer.</p>	



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Actitud: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, dinámico, responsable, discreto y con disposición de trabajar fuera de la jornada laboral, así como disposición de desplazarse a nivel nacional.

DESCRIPCIÓN GENERAL

Cargo gerencial responsable de dotar a la empresa, formular políticas, estrategias y programas para dirigir y administrar el personal y fomentar el desarrollo permanente del personal de la institución.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

1. Coordina y dar seguimiento a la elaboración del presupuesto.
2. Mantiene actualizado el sistema de información Gerencial que permita la toma de decisiones oportunas
3. Facilita y administra el control y registro de los expedientes del personal.
4. Implementa las normas, políticas y procedimientos a seguir por los empleados.
5. Administra sueldo, salarios, prestaciones y beneficios del personal y dicta normas, directrices y lineamientos a los Departamentos.
6. Coordina el proceso de reclutamiento y selección de personal para los aspirantes a plazas en la empresa.
7. Supervisa la elaboración, ejecución y evaluación.
8. Monitorea el control de asistencia y supervisa la aplicación de descuentos y multas por incumplimiento de los mismos para personal.
9. Coordina la formulación y ejecución de presupuesto y programación anual de compras de la mercadería, lo que deberá ser consistente con el presupuesto anual asignado.
10. Revisa y remite informe a su dependencia.

Especificaciones

Responsabilidades: De las decisiones tomadas, de los resultados de Gerencia y uso de información confidencial. Custodia y buen uso del equipo asignado

Ambiente: De oficina, condiciones ambientales dentro de los límites deseables de aceptación.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz	Lic. Juan David Reyes	Gerente General
Rosa Elizabeth, Otero Reyes	Salazar	
Karen Lisbeth, Villatoro Gálvez		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV FECHA:	
 Manual de Descripción de Puesto	
Nombre del cargo: Cajero	Código: VS008
Dependencia: Gerente General	Edad: 20-29 años
Bajo su dependencia: Ninguno	Sexo: Indiferente
Naturaleza del cargo: Ordinario	Número de cargos: 1
RELACIONES DE TRABAJO	
Internas:	Externas:
<ul style="list-style-type: none">• Supervisor• Vendedores• Cajero• Vigilante	<ul style="list-style-type: none">• Proveedores• Clientes
REQUISITO MÍNIMO	
<u>Grado Académico:</u> Bachiller en Comercio y Administración o Secretariado o carreras afines al cargo o experiencia de un año en puestos similares.	
<u>Conocimientos Especiales:</u> Dominio completo de paquetes computacionales, en procesadores de texto, hoja de cálculo, paquetes para presentación	
<u>Habilidades Especiales:</u> Trabajo en equipo, excelentes relaciones interpersonales, relación con público, capacidad de organización.	
<u>Actitud:</u> Con buena presentación, responsable, discreta y con disposición para trabajar fuera de la jornada laboral y a desplazarse a nivel nacional.	
DESCRIPCIÓN GENERAL	
Coordinar y ejecutar labores de asistencia administrativa de tipo secretarial, para el Jefe; apoya y programa la agenda del Jefe y le asiste en la preparación de correspondencia y documentación, así como en la organización de reuniones de trabajo, el archivo y custodia de la documentación de la empresa, brinda asistencia en lo referente a informes y documentos al personal del departamento.	



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

1. Apoya la coordinación de actividades conforme a la agenda de trabajo del Jefe de Departamento de la Región.
2. Atiende por teléfono a clientes internos y externos de la empresa, proporcionando información de acuerdo al caso.
3. Atiende representantes de otras instituciones y clientes en las reuniones de trabajo.
4. Recibe, clasifica, despacha y archiva correspondencia de la empresa.
5. Lleva controles internos de la empresa tales como: Control de correspondencia, control de archivos, control de permisos y licencias del personal de la empresa, y otros que así se le indiquen
6. Realiza gestiones para la adquisición de recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa.
7. Apoya en la elaboración del presupuesto de la empresa.
8. Organiza y actualiza los archivos.
9. Elabora y tramita documentación necesaria para licitaciones de la empresa.
10. Atiende visitas especiales cuando así se le solicite.
11. Monitorea el funcionamiento del control interno, dentro de su ámbito de acción ante su superior jerárquico inmediato.

Especificaciones

Responsabilidades: Por información relacionada con el desempeño de las funciones, relación con empleados internos y/o con público. Custodia y buen uso del equipo asignado.

Ambiente: Condiciones ambientales dentro de los límites deseables de aceptación.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz	Lic. Juan David Reyes Salazar	Gerente General
Rosa Elizabeth, Otero Reyes		
Karen Lisbeth, Villatoro Gálvez		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

 CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV FECHA:	
Manual de Descripción de Puesto	
Nombre del cargo: Vendedor	Código: VS001
Dependencia: Gerente	Edad: 18-30 años
Bajo su dependencia: Ninguno	Sexo: Indiferente
Naturaleza del cargo: Ordinario	Número de cargos: 5
RELACIONES DE TRABAJO	
INTERNAS: <ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Supervisor• Cajero• Vigilante	EXTERNAS: <ul style="list-style-type: none">• Proveedores• Clientes
REQUISITO MÍNIMO	
Grado Académico: Bachiller en Comercio o Estudiante de Últimos Semestres y Mercadeo o carrera a afines.	
Conocimientos Especiales: Dominio completo de paquetes computacionales, en procesadores de texto, hoja de cálculo, paquetes para presentación.	
Habilidades Especiales: Trabajo en equipo, excelentes relaciones interpersonales, relación con público, capacidad de organización.	
Actitud: Con buena presentación, responsable, discreta y con disposición para trabajar fuera de la jornada laboral y a desplazarse a nivel nacional.	
DESCRIPCIÓN GENERAL	
Responsable del asesoramiento al cliente, utilizando los medios y las técnicas a su alcance para conseguir que este cliente adquiriera el producto y servicio ofrecido.	
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	
<ol style="list-style-type: none">1. Recibir a los clientes cuando ingresen al establecimiento ofreciendo ayuda y asistencia.2. Indicar las opciones con que se cuenta basado en lo que el cliente solicite.3. Indagar sobre los requerimientos y necesidades del cliente y emitir recomendaciones.4. Asistir en la facturación y cobro de los productos escogidos por el cliente.	



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5. Mantener el local surtido de inventario tanto en los anaqueles como en la bodega.
6. Mantener limpio el lugar de trabajo

ESPECIFICACIONES

Responsabilidades: Es el encargado de brindar una excelente atención a los clientes, de informar y vender el producto de la empresa.

Ambiente: Condiciones ambientales dentro de los límites deseables de aceptación.

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz	Lic. Juan David Reyes Salazar	Gerente General
Rosa Elizabeth, Otero Reyes		
Karen Lisbeth, Villatoro Gálvez		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV		FECHA:
		
Manual de Descripción de Puesto		
Nombre del cargo: Despachador	Código: VS007	
Dependencia: Gerente	Edad: 18-30 años	
Bajo su dependencia: Ninguno	Sexo: Indiferente	
Naturaleza del cargo: Ordinario	Número de cargos: 1	
RELACIONES DE TRABAJO		
INTERNAS: <ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Supervisor• Cajero• Vigilante	EXTERNAS: <ul style="list-style-type: none">• Clientes	
REQUISITO MÍNIMO		
Grado Académico: Bachiller		
Conocimientos Especiales: Dominio completo de paquetes computacionales, en procesadores de texto, hoja de cálculo, paquetes para presentación.		
Habilidades Especiales: Trabajo en equipo, excelentes relaciones interpersonales, relación con público, capacidad de organización.		
Actitud: Con buena presentación, responsable, discreta y con disposición para trabajar fuera de la jornada laboral y a desplazarse a nivel nacional.		
DESCRIPCIÓN GENERAL		
Responsable del envío de la mercadería, verificación y especificaciones del producto solicitado a la empresa.		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA		
<ol style="list-style-type: none">1. Recepción de mercancía entregada por proveedores de productos e insumos.2. Devolución de mercancía a proveedores por inconformidades detectadas.3. Organización de productos e insumos en el almacén.4. Preparación y chequeo de la mercancía a despachar.5. Entrega de productos solicitados en el área de mostrador.6. Apoyo en el mantenimiento de la exhibición de la mercadería.		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

7. Solicitud de mantenimiento preventivo y correctivo especializado a los equipos del almacén.

ESPECIFICACIONES

Responsabilidades: Es el encargado de brindar una excelente atención a los clientes, de informar y vender el producto de la empresa.

Ambiente: Condiciones ambientales dentro de los límites deseables de aceptación.

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz	Lic. Juan David Reyes Salazar	Gerente General
Rosa Elizabeth, Otero Reyes		
Karen Lisbeth, Villatoro Gálvez		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV FECHA:	
 Manual de Descripción de Puesto	
Nombre del cargo: Vigilante	Código: ET002
Dependencia: Gerente	Edad: 28-55 años
Bajo su dependencia: Ninguno	Sexo: Hombre
Naturaleza del cargo: Ordinario	Número de cargos: 2
RELACIONES DE TRABAJO	
INTERNAS:	EXTERNAS:
<ul style="list-style-type: none">• Gerente General	<ul style="list-style-type: none">• Ninguna
REQUISITO MÍNIMO	
Grado Académico: Bachiller.	
Conocimientos Especiales: Dominio en la portación de armas	
Habilidades Especiales: Destreza física, Seguridad y protección, defensa personal, relaciones humanas.	
Actitud: Con buena presentación, amable con los clientes	
DESCRIPCIÓN GENERAL	
Encargado de funciones de vigilancia dentro del área asignada.	
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	
<ol style="list-style-type: none">1. Revisar el área asignada al entrar a su turno.2. Permanecer en el área asignada previamente por el encargado de turno.3. Periódicamente, efectuar recorridos por toda su área de labores.4. Reportar de inmediato al encargado de turno actividades que alteren el orden dentro de la empresa, que atenten contra el personal y de anomalías en su funcionamiento.5. No abandonar el área asignada sin la autorización correspondiente del encargado de turno.6. No retirarse del área asignada hasta que le entregue físicamente al turno entrante efectuando un recorrido por esta.	



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

7. Comunicar verbalmente, al turno entrante, pendientes, órdenes recibidas u observaciones, así como lo sucedido en el área y cuando así se requiera se hará por escrito.
8. Traer exclusivamente durante el turno, el uniforme que los identifica dentro de la empresa.

ESPECIFICACIONES

Responsabilidades: Es el encargado de brindar seguridad a los empleados como a los clientes, de la empresa.

Ambiente: Condiciones ambientales de seguridad agradable.

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz	Lic. Juan David Reyes	Gerente General
Rosa Elizabeth, Otero Reyes	Salazar	
Karen Lisbeth, Villatoro Gálvez		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

		CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV	FECHA:
Manual de Descripción de Puesto			
Nombre del cargo: Carga y Descarga		Código: PF005	
Dependencia: Gerente		Edad: 20-29 años	
Bajo su dependencia: Ninguno		Sexo: Hombre	
Naturaleza del cargo: Ordinario		Número de cargos: 8	
RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS: <ul style="list-style-type: none">• Gerente General		EXTERNAS: <ul style="list-style-type: none">• Proveedores• Clientes	
REQUISITO MÍNIMO			
Grado Académico: Bachiller.			
Conocimientos Especiales: Un año mínimo de experiencia en el cargo.			
Habilidades Especiales: Honesto, Responsable, Organizado, Colaborador, Activo, Habilidad numérica, Fuerza física.			
Actitud: Con buena presentación, amable con los clientes			
DESCRIPCIÓN GENERAL			
Es el encargado de Ingreso y egreso de mercadería, Manejo de inventarios, Almacenaje y preparación de mercadería entre otras actividades			
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA			
<ol style="list-style-type: none">1. Archivar en orden los pedidos del día.2. Realización de las guías de salida de los insumos utilizados por las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas por ellos en el día.3. Tener conocimiento sobre los tipos de movimiento, para realizar correctamente el documento.4. Velar por el orden en la bodega, acondicionando los insumos o materiales que se encuentren en orden por género o código.5. Velar por la limpieza de la bodega (estanterías, piso, baños e insumos).6. Velar porque no hayan roedores u otra plaga que destruya los insumos o materiales existentes.			



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

7. Verificación de los insumos trasladados desde la bodega central a bodega de la sucursal.
8. Acondicionamiento de los insumos recibidos en base al género o código.
9. Revisión y recolección de firmas de la guías de salida de los responsables de cada área de trabajo.

ESPECIFICACIONES

Responsabilidades: Es el encargado de cargar y descargar la mercadería y cuidar que esta no se deteriore.

Ambiente: Condiciones ambientales de seguridad agradable.

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz	Lic. Juan David Reyes Salazar	Gerente General
Rosa Elizabeth, Otero Reyes		
Karen Lisbeth, Villatoro Gálvez		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV		FECHA:
		
Manual de Descripción de Puesto		
Nombre del cargo: Motorista	Código: EP001	
Dependencia: Gerente	Edad: 20-29 años	
Bajo su dependencia: Ninguno	Sexo: Hombre	
Naturaleza del cargo: Ordinario	Número de cargos: 8	
RELACIONES DE TRABAJO		
INTERNAS: <ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Supervisor• Cajero• Vigilante	EXTERNAS: <ul style="list-style-type: none">• Proveedores• Clientes	
REQUISITO MÍNIMO		
Grado Académico: Bachiller.		
Conocimientos Especiales: Un año mínimo de experiencia en el cargo.		
Habilidades Especiales: Haberse desempeñado como motorista, contar con licencia vigente para servicio liviano y pesado		
Actitud: Excelente conductor, buena presentación, amable con los clientes		
DESCRIPCIÓN GENERAL		
Garantizar que la mercadería este a tiempo en la empresa y el transporte del gerente a los diferentes depósitos y entregar los domicilios.		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA		
<ol style="list-style-type: none">1. Transportar la mercadería.2. Descargar los productos3. Manejar el camión.4. Mantener en buen estado del camión, estar pendiente de su limpieza, mantenimiento.		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5. Tanquear el camión y hacer la entrega de los recibos a la secretaria

ESPECIFICACIONES

Responsabilidades: Conductor de vehículo liviano o pesado.

Ambiente: Condiciones ambientales de seguridad.

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Crissia Lisbeth, Sánchez Cruz	Lic. Juan David Reyes Salazar	Gerente General
Rosa Elizabeth, Otero Reyes		
Karen Lisbeth, Villatoro Gálvez		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

The logo for Lemus features the word "Lemus" in a bold, blue, sans-serif font with a white outline. A thick, curved line in orange and yellow colors loops around the letters, starting from the top right and ending at the bottom left.

lemus

MÁS QUE CONSTRUCCIÓN



Índice

Introducción.....	228
Objetivos.....	229
Alcances del Manual.....	230
Simbología de Flujogramas.....	231
Simbología de Diagrama de Flujo de Proceso.....	233
Desarrollo del Manual de Procedimientos.....	234



5.2.10 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

5.2.10.1 Introducción

El manual de procedimientos de la empresa, contiene la descripción de las actividades que se deben realizar para la ejecución de sus funciones, con el propósito de brindar una mejor inducción a empleados actuales y facilitar la adaptación a los que recién se integran a la empresa.

Este manual incluyen todas las unidades funcionales dentro de la empresa, describiendo la participación y responsabilidad de cada miembro en su área de trabajo. Es fundamental que el personal tenga los conocimientos necesarios sobre los procedimientos que deben realizar para desempeñar su trabajo con una mayor eficiencia, así como también quien es la persona o unidad responsable de ejecutar las diversas actividades.



5.2.10.2 Objetivos

Objetivo General

- Conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y cargos con responsables de su ejecución

Objetivo Específicos:

- ◆ Analizar y revisar los procedimientos de un sistema de trabajo en cuanto a simplificación de trabajo, delegación de tareas etc.
- ◆ Coordinar las actividades y evitar duplicidades.
- ◆ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ◆ Determinar de una forma más rápida y sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ◆ Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles que deben de hacer y cómo hacerlo.
- ◆ Establecer una base para el análisis posterior del trabajo y mejoramiento en métodos y procedimientos.



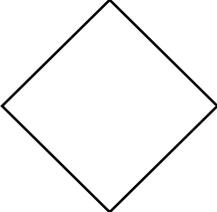
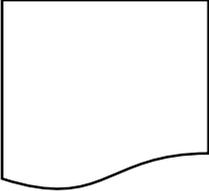
5.2.10.3 Alcances del Manual

Estas políticas aplican a todo el personal que se encuentra laborando en la tienda, tanto como al gerente general de esta y subalternos.

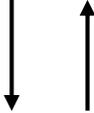
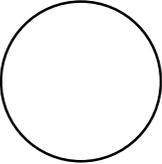
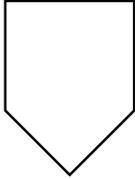
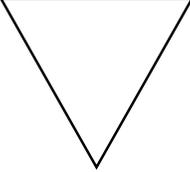


5.2.10.4 Simbología de Flujogramas

Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje grafico incoherente o no convencional transmite un mensaje deformado e impide comprender el proceso que se pretende estudiar. De ahí la necesidad de concebir y admitir determinados símbolos, a los que se les confiere un significado preciso y de convenir en determinadas reglas relativas a su aplicación.

Descripción	<u>Símbolo</u>
	<u>Inicio/ Fin</u> Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción lugar; además, se utiliza para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<u>Paso, Proceso o línea de Instrucción</u> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	<u>Decisión o Alternativa</u> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<u>Documento</u> Se utiliza para registrar la aparición de un formulario o documento generado en el proceso o el uso de otro en un trámite anterior

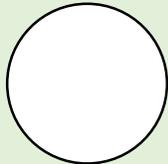
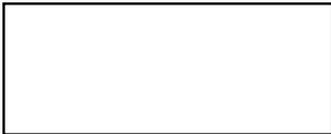
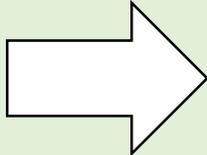
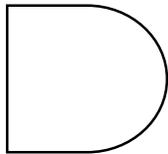
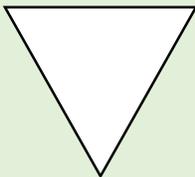


	<p><u>Operaciones de Entrada y de Salida</u></p> <p>Cualquier tipo de introducción de datos, en la memoria desde los periféricos de entrada o registro de la información procesada en un periférico de salida.</p>
	<p><u>Líneas de Flujos</u></p> <p>Indican el sentido de la ejecución de las operaciones.</p>
	<p><u>Anotación</u></p> <p>Es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.</p>
	<p><u>Conector de Flujos</u></p> <p>Enlaza una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo o transferencia de un documento a otro puesto, sin especificar las acciones posteriores que sobre él se realicen.</p>
	<p><u>Conector de Páginas</u></p> <p>Conexión entre dos puntos del organigrama situados en páginas diferentes.</p>
	<p><u>Almacenamiento</u></p> <p>Por lo general indica que el almacenamiento de materias primas.</p>



5.2.10.4 Simbología de Diagrama de Flujo de Proceso.

El diagrama de Flujos de Proceso es una presentación esquemática del proceso, sus condiciones de operación normal y su control básico, la simbología utilizada es la siguiente:

Descripción	Símbolo
	<u>Operación</u> Hay una operación cada vez que una forma o documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características, cuando se prepara para otra operación, transporte o almacenamiento.
	<u>Inspección</u> Hay una inspección cada vez que una forma o documento es examinado para identificarlo o para verificar cantidad, calidad o características.
	<u>Transporte</u> Hay un transporte cada vez que una forma o documento se mueve., excepto cuando dicho movimiento es parte de una operación o inspección.
	<u>Demora</u> Ocurre una demora a una forma o documento cuando las condiciones de trabajo no permiten o requieren la ejecución de la siguiente acción planeada.
	<u>Almacenamiento</u> Ocurre un almacenamiento cuando una forma o documento es guardado o protegido contra un traslado no autorizado; cuando es archivado permanentemente.



CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV			FECHA:
MANUAL DE PROCEDIMIENTO			___/___/___
PROCEDIMIENTO: Administración de la Gerencia General			PAG:
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			1 DE 12
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Gerente General	Llegar a la hora que se abre el establecimiento.	
2	Gerente General	Planificar las actividades del día.	
3	Gerente General	Organizar su trabajo de acuerdo a la agenda y funciones.	
4	Gerente General	Controlar las actividades planificadas.	
5	Gerente General	Verificar y coordinar las actividades de sus subalternos.	
6	Gerente General	Monitorear el trabajo final en busca de anomalías.	



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

PROCEDIMIENTO		ADMINISTRACION DE LA GERENCIA				
N° de Actividades	Especificaciones de Método	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
		○	□	→	D	▽
1	Planificar las actividades del día.	●				
2	Organizar su trabajo de acuerdo a la agenda y funciones.	●				
3	Controlar las actividades planificadas	●				
4	Verificar y coordinar las actividades de sus subalternos		●			
5	Monitoreo de trabajo en busca de anomalías		●			



DIAGRAMA DE FLUJO





 CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV			FECHA: _ / _ / _
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			PAG: 1 DE 12
PROCEDIMIENTO:		Administración de la Caja	
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Cajero	Al iniciar la jornada laboral contar el dinero disponible en caja.	
2	Cajero	Atender amablemente al cliente cuando este pague.	
3	Cajero	Verificar que los productos que lleva el cliente sean los descritos en el documento de venta.	
4	Cajero	Revisar si los productos se encuentran en buen estado.	
5	Cajero	Empacar el producto comprado por el cliente..	
6	Cajero	Dar los productos al cliente y agradecerle por su compra.	
7	Cajero	Hacer el corte de caja del día	
8	Cajero	Mandar Remesa al banco si es necesario, dejando efectivo mínimo de caja	
9	Cajero	Entregar reporte de entradas y salidas de efectivo al gerente.	

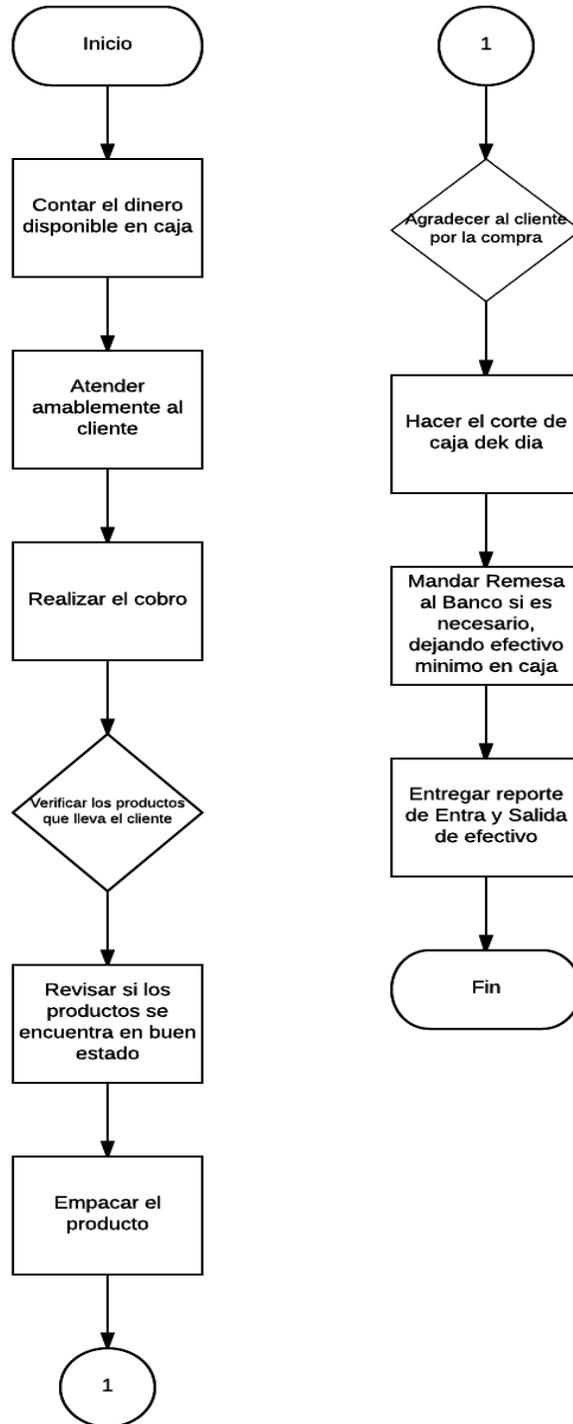


“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

PROCEDIMIENTO		ADMINISTRACION DE LA CAJA				
N° de Actividades	Especificaciones de Método	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
		○	□	→	D	▽
1	Al iniciar la jornada laboral contar el dinero disponible en caja.	●				
2	Atender amablemente al cliente cuando este pague.	●				
3	Verificar que los productos que lleva el cliente sean los descritos en el documento de venta.		●			
4	Revisar si los productos se encuentran en buen estado.		●			
5	Empacar el producto comprado por el cliente..	●				
6	Dar los productos al cliente y agradecerle por su compra.	●				
7	Hacer el corte de caja del día	●				
8	Mandar Remesa al banco si es necesario, dejando efectivo mínimo de caja			●		
9	Entregar reporte de entradas y salidas de efectivo al gerente.	●				



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV		FECHA:
MANUAL DE PROCEDIMIENTO		___/___/___
PROCEDIMIENTO: Ventas		PAG:
		1 DE 12
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Vendedores	Atender amablemente al cliente cuando este llega.
2	Vendedores	Ofrecer los productos de la empresa y preguntar al cliente que necesita.
3	Vendedores	Buscar rápidamente el producto solicitado por parte del cliente.
4	Vendedores	Preguntar al cliente si requiere otro producto.
5	Vendedores	Elaborar el documento de venta.
6	Vendedores	Llevar los productos a la caja
7	Vendedores	Tratar de alcanzar su meta de ventas en el día.
8	Vendedores	Mantener en orden su zona de trabajo hasta que termine sus labores.
9	Vendedores	Retirarse del establecimiento hasta que su horario de trabajo finalice.



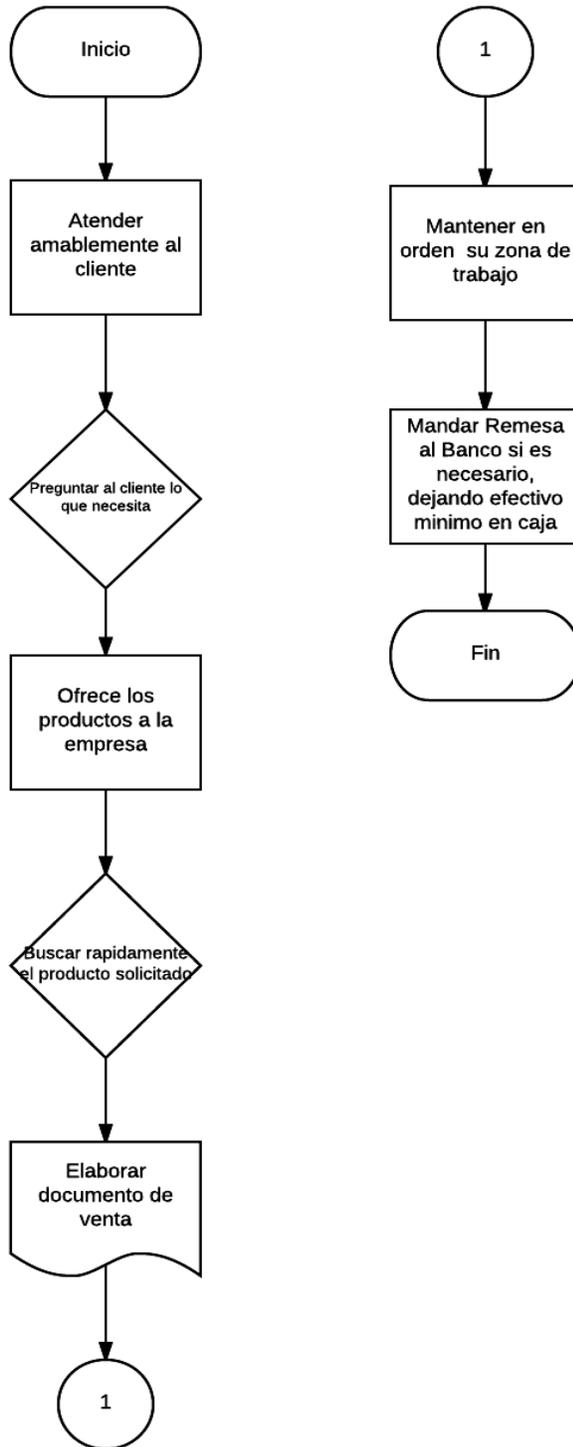
“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

	CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV	FECHA: ___/___/___
DIAGRAMA DE PROCESO DE VENTAS		PAG: 1 DE 12

PROCEDIMIENTO		ADMINISTRACION DE VENTA				
N° de	Especificaciones de	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
Actividades	Método					
		○	▭	➔	⊔	▽
1	Atender amablemente al cliente cuando este llega.	●				
2	Ofrecer los productos de la empresa y preguntar al cliente que necesita.	●				
3	Buscar rápidamente el producto solicitado por parte del cliente.			●		
4	Preguntar al cliente si requiere otro producto.	●				
5	Elaborar el documento de venta.	●				
6	Llevar los productos a la caja			●		
7	Tratar de alcanzar su meta de ventas en el día.	●				
8	Mantener en orden su zona de trabajo hasta que termine sus labores.		●			
9	Retirarse del establecimiento hasta que su horario de trabajo finalice.			●		



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV

FECHA:

__/__/__

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

PAG:

1 DE 12

PROCEDIMIENTO: Despachador

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Despachador	Atender amablemente al cliente cuando este llega.
2	Despachador	Ofrecer los productos de la empresa y preguntar al cliente que necesita.
3	Despachador	Buscar rápidamente el producto solicitado por parte del cliente.
4	Despachador	Preguntar al cliente si requiere otro producto.
5	Despachador	Elaborar el documento de venta.
6	Despachador	Llevar los productos a la caja
7	Despachador	Tratar de alcanzar su meta de ventas en el día.
8	Despachador	Mantener en orden su zona de trabajo hasta que termine sus labores.
9	Despachador	Retirarse del establecimiento hasta que su horario de trabajo finalice.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

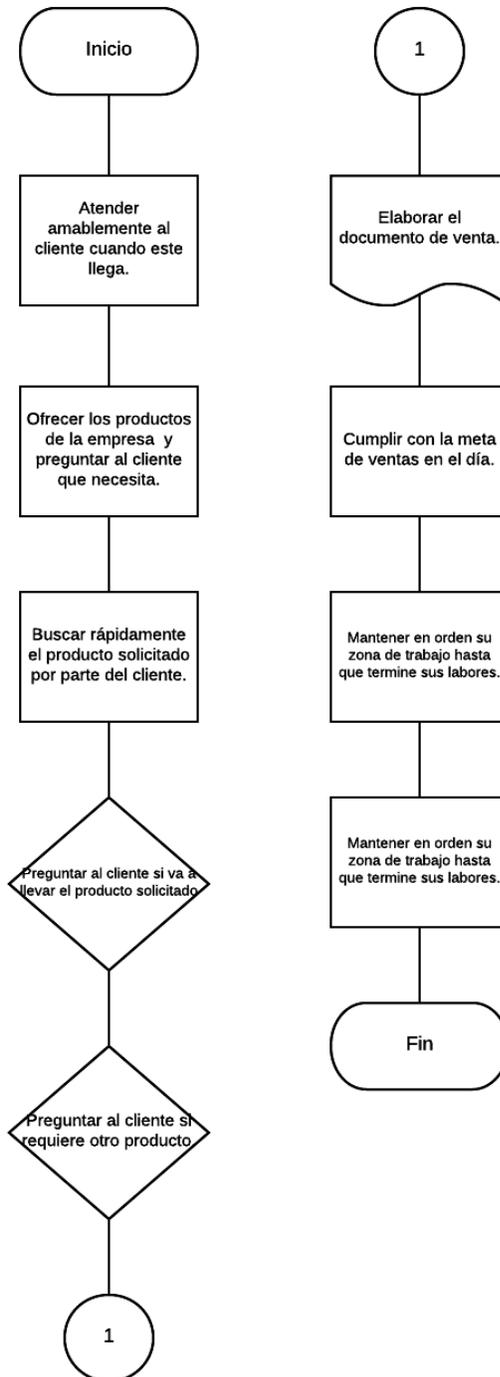
lemus **CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV** FECHA: ___/___/___
 DIAGRAMA DE PROCESO DE DESPACHADOR PAG: 1 DE 12

PROCEDIMIENTO		ADMINISTRACION DE DESPACHADOR				
Nº de Actividades	Especificaciones de Método	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
		○	□	➔	D	▽
1	Atender amablemente al cliente cuando este llega.	●				
2	Ofrecer los productos de la empresa y preguntar al cliente que necesita.	●				
3	Buscar rápidamente el producto solicitado por parte del cliente.			●		
4	Preguntar al cliente si va a llevar el producto solicitado	●				
5	Preguntar al cliente si requiere otro producto.	●				
6	Elaborar el documento de venta.			●		
7	Tratar de alcanzar su meta de ventas en el día.	●				
8	Mantener en orden su zona de trabajo hasta que termine sus labores.		●			
9	Retirarse del establecimiento hasta que su horario de trabajo finalice.			●		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

DIAGRAMA DE FLUJO





CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV			FECHA:
MANUAL DE PROCEDIMIENTO			PAG:
PROCEDIMIENTO: Vigilante			1 DE 12
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Vigilante	Control de personas y Vehículos.	
2	Vigilante	Registro escrito en formatos específicos.	
3	Vigilante	Identificación de personas.	
4	Vigilante	Mantener un registro y control de ingresos y egresos de personas empleadas.	
5	Vigilante	Inspección y/o registro de personas, objetos personales y vehículos.	
6	Vigilante	Cumplimiento de Instrucciones y normas.	
7	Vigilante	Conocer y aprender procedimientos para obtener autorizaciones tanto de entradas como de salidas.	
8	Vigilante	Mantener el control y registros de movimiento de productos o servicios que egresan a la empresa	



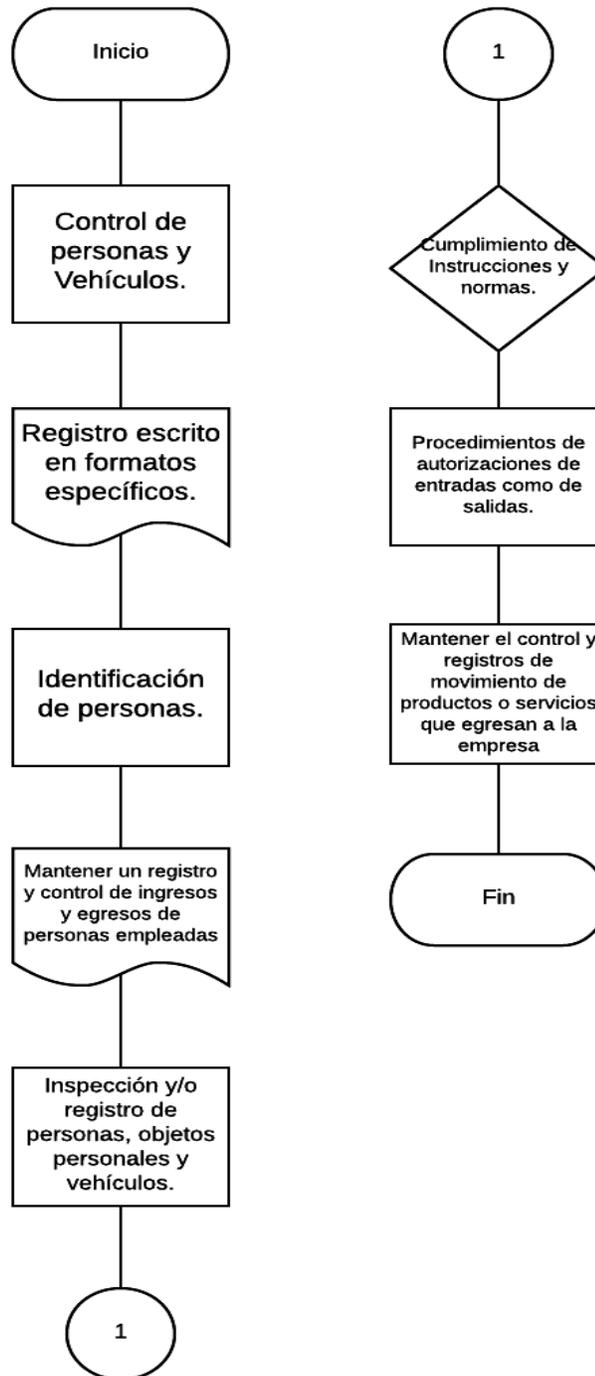
“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

	CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV	FECHA: ___/___/___
DIAGRAMA DE PROCESO DE VIGILANTE		PAG: 1 DE 12

PROCEDIMIENTO		ADMINISTRACION DE VIGILANTES				
N° de	Especificaciones de	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
Actividades	Método	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
1	Control de personas y Vehículos.	●				
2	Registro escrito en formatos específicos.	●				
3	Identificación de personas.		●			
4	Mantener un registro y control de ingresos y egresos de personas empleadas.	●				
5	Inspección y/o registro de personas, objetos personales y vehículos.		●			
6	Cumplimiento de Instrucciones y normas.	●				
7	Conocer y aprender procedimientos para obtener autorizaciones tanto de entradas como de salidas.	●				
8	Mantener el control y registros de movimiento de productos o servicios que egresan a la empresa	●				



DIAGRAMA DE FLUJO





 CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV			FECHA: _ / _ / _
MANUAL DE PROCEDIMIENTO			PAG: 1 DE 12
PROCEDIMIENTO:		Carga y Descarga	
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Carga y Descarga	Transportar en forma ordenada los productos para una mayor facilidad y menor esfuerzo físico.	
2	Carga y Descarga	Cargar y Descargar los camiones o Medios de Transporte, con los implementos de Seguridad necesarios (Cinturón de fuerza, Guantes).	
3	Carga y Descarga	Recoger, comprobar las órdenes de compra realizadas y llevarlas a su superior.	
4	Carga y Descarga	Observar la mercadería que llega y sale de bodega y reportar cualquier anomalía a su superior, para que se encargue del problema.	
5	Carga y Descarga	Colocar sus productos en su respectivo puesto, teniendo en cuenta la fragilidad de cada uno de ellos.	
6	Carga y Descarga	Debe de colocar el embalaje más adecuado para la protección de los productos.	
7	Carga y Descarga	Utilizar el vehículo adecuado para cargar y transporta la mercadería de un lugar a otro.	

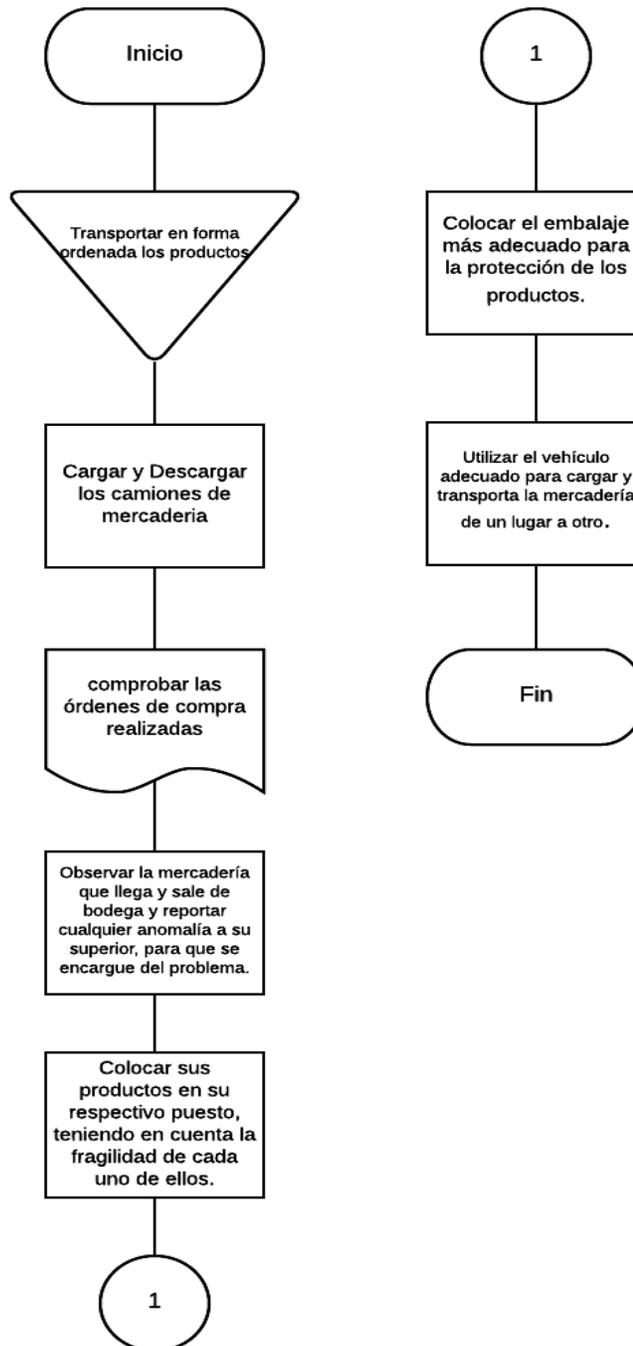


“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

PROCEDIMIENTO		ADMINISTRACION DE CARGA Y DESCARGA				
Nº de Actividades	Especificaciones de Método	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
		○	□	➔	D	▽
1	Transportar en forma ordenada los productos para una mayor facilidad y menor esfuerzo físico.			●		
2	Cargar y Descargar los camiones o Medios de Transporte, con los implementos de Seguridad necesarios (Cinturón de fuerza, Guantes).	●				
3	Recoger, comprobar las órdenes de compra realizadas y llevarlas a su superior.		●			
4	Observar la mercadería que llega y sale de bodega y reportar cualquier anomalía a su superior, para que se encargue del problema.	●				
5	Colocar sus productos en su respectivo puesto, teniendo en cuenta la fragilidad de cada uno de ellos.	●				
6	Debe de colocar el embalaje más adecuado para la protección de los productos.	●				
7	Utilizar el vehículo adecuado para cargar y transporta la mercadería de un lugar a otro.	●				



DIAGRAMA DE FLUJO





 CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV			FECHA: _/_/___
MANUAL DE PROCEDIMIENTO			PAG: 1 DE 12
PROCEDIMEINTO:		MOTORISTA	
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Motorista	Transportar al Gerente y a empleados que éste le designe para cumplir una misión.	
2	Motorista	Transportar equipos y/o materiales que le sean requeridos, colaborando en su carga y descarga	
3	Motorista	Asegurarse de que el vehículo asignado reciba el mantenimiento necesario y oportuna	
4	Motorista	Informar al superior sobre los desperfectos o anomalías mayores del vehículo bajo su responsabilidad y gestionar su reparación.	
5	Motorista	Mantener limpio y presentable el vehículo asignado.	
6	Motorista	Llevar el control del kilometraje por el uso del vehículo asignado	
7	Motorista	Realizar otras tareas afines que le sean asignadas por su superior inmediato	



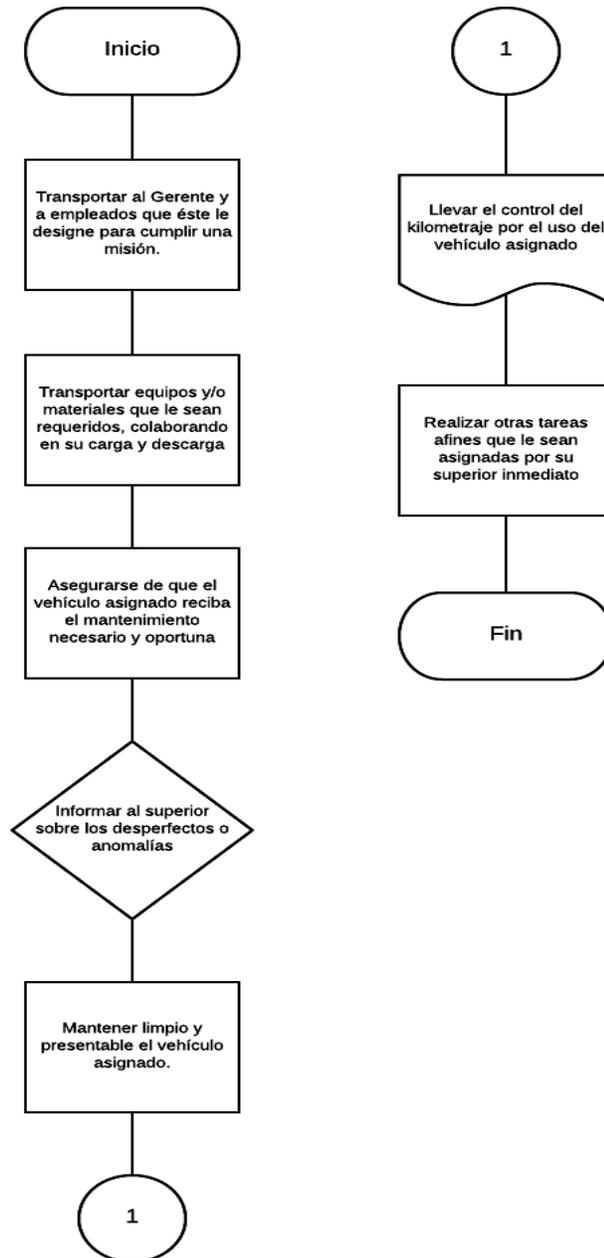
CONSTRU “LEMUS” S.A DE CV FECHA: ___/___/___
DIAGRAMA DE PROCESO DE MOTORISTA PAG: 1 DE 12

PROCEDIMIENTO		ADMINISTRACION DE MOTORISTA				
N° de Actividades	Especificaciones de Método	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
		○	▭	➔	D	▽
1	Transportar al Gerente y a empleados que éste le designe para cumplir una misión.			●		
2	Transportar equipos y/o materiales que le sean requeridos, colaborando en su carga y descarga			●		
3	Asegurarse de que el vehículo asignado reciba el mantenimiento necesario y oportuna		●			
4	Informar al superior sobre los desperfectos o anomalías mayores del vehículo bajo su responsabilidad y gestionar su reparación.	●				
5	Mantener limpio y presentable el vehículo asignado.	●				
6	Llevar el control del kilometraje por el uso del vehículo asignado	●				
7	Realizar otras tareas afines que le sean asignadas por su superior inmediato	●				



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE POLÍTICAS





Índice

Introducción.....	256
Base Legal.....	257
Objetivos.....	258
Filosofía del Área de Recursos Humanos.....	259



5.2.11 MANUAL DE POLITICAS

5.2. 11.1 INTRODUCCIÓN

El presente manual contiene el consolidado de todas las políticas que regularán la gestión del talento humano de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal de San Miguel. Es responsabilidad de los socios que conforman la Junta General de Accionistas y todos los empleados, el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos en lo que fuere pertinente. El área de Recursos Humanos, deberá asegurarse que se dé el fiel cumplimiento a lo aquí se estipula y se realizará todas las actividades que fueran necesarias, para realizar la difusión de las Políticas de la Empresa al personal de esta.



5.2.11.2 BASE LEGAL

El presente Manual de Políticas de Recursos Humanos, ha sido elaborado en cumplimiento al artículo 14 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de aprobadas mediante Decreto No.30 emitido por la Corte de Cuentas de la República, publicado en el Diario establecen las siguientes disposiciones legales: Constitución de la República, Ley Reguladora de la Garantía de Audiencia de los Empleados.



5.2.11.3 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

El Manual de Políticas de Recursos Humanos de la empresa CONSTRU “LEMUS” tiene como propósito consolidar los lineamientos que regulan la administración del recurso humano, a fin de que el mismo alcance los objetivos con eficiencia y eficacia, tanto de la Casa Matriz como de cada sucursal que conforman al Grupo LEMUS.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Los objetivos específicos de la presente política son:

- Brindar los lineamientos para ejercer una adecuada gestión del recurso humano, estableciendo las obligaciones y derechos de los socios y empleados, así como las obligaciones que tienen que realizar los empleados en materia de las actividades que se realizan en la venta al por mayor y menor de materiales de construcción y derivados.
- Definir los lineamientos que regirán el actuar del personal de la empresa
- Elevar la productividad del personal, a través de los diferentes procesos de la gestión del recurso humano, para promover la eficiencia y eficacia de las actividades.



5.2.11.4 FILOSOFIA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

Visión

La Visión del área de Recursos Humanos de la empresa CONSTRU “LEMUS”, es ser reconocida por brindar asesoría a las diferentes áreas que conforman la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos, promoviendo y provocando una cultura de calidad, una actitud de servicio y de compromiso.

Misión

La Misión del área de Recursos Humanos, es desarrollar una planificación y gestión integral del recurso humano en la empresa CONSTRU “LEMUS” que permita proveer, integrar, desarrollar y conservar el talento humano, para ayudar en el logro de los objetivos de la empresa , cumpliendo con la normativa legal vigente.

Valores

Los Valores que deben ser suscitados, difundidos, interiorizados y practicados por cada socio y empleados que laboran en la empresa CONSTRU“LEMUS” son:

- a) Respeto a las Personas: Tratar a los demás con respeto y consideración a su dignidad, como nos gustaría que nos trataran a nosotros mismos, reconociendo y valorando las cualidades de los demás, ya sea por sus conocimientos, habilidades, experiencia o valor como personas.



- b) **Ética:** Trabajar con integridad profesional, honradez y responsabilidad para que la empresa CONSTRU “LEMUS” cumpla sus objetivos. Aplicarlos demás principios éticos a los que nos sujetamos en nuestras actuaciones, con el fin de generar confianza y transparencia en las operaciones y relaciones con los clientes.
- c) **Trabajo en Equipo:** Trabajar juntos persiguiendo un objetivo en común, buscando la forma más eficiente de coordinarse para alcanzarlo, con la participación de todos y ayuda mutua, no siendo competitivos entre sí, sino buscando la mejor forma para alcanzar las metas.
- d) **Compromiso con la Calidad:** Realizar el trabajo con calidad, buscando la mejora permanente, a fin de crear valor para los clientes, cumpliendo sus requerimientos y expectativas, y para el país contribuyendo a la generación de fuentes de empleo, crecimiento económico.

POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL.REQUERIMIENTO DE PERSONAL DE LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DEC.V.

Toda contratación de personal se realizará a través de la Gerencia o El Encargado de Recursos Humanos de la Sucursal, con la autorización del Gerente General de la Casa Matriz, y la plaza a ser contratada debe estar incluida en la estructura organizativa aprobada por el Junta General. Cuando surja la necesidad de crear plazas en la empresa CONSTRU “LEMUS” Sucursal de San Miguel se consultara con los socios que



integran dicha sociedad. Se procederá a iniciar el proceso de selección y contratación cuando se tengan todas las opiniones en consenso.

RECLUTAMIENTO. El reclutamiento es el primer paso del proceso de selección del personal, el cual se identificara y atraerá a los candidatos aptos para cubrir vacantes, buscando idoneidad para la plaza disponible. Las fuentes de reclutamiento que se utilizaran serán ferias de empleos, hojas volantes, por recomendación de otros empleados, medios de comunicación, universidades u otros lugares con mayor afluencia de personas y otros medios tecnológicos que se podrían utilizar de acuerdo al perfil depuesto.

SELECCIÓN DE PERSONAL. La selección de la persona que ocupará una vacante, se llevará a cabo por medio de diferentes actividades que permitan elegir al candidato para la posición a contratar. Este proceso incluirá revisión de currículum para determinar si cumplen con el perfil, entrevistas, evaluaciones, verificación de referencias laborales y cuando sea pertinente pruebas psicológicas. Las pruebas podrán ser realizadas durante la entrevista con el jefe inmediato quien evaluará los conocimientos necesarios para ocupar la posición, así como la experiencia del candidato.

CONTRATACION. La contratación del personal se hará por medio del Encargado del área de recursos humanos de la empresa CONSTRU “LEMUS” a través del respectivo contrato de prestación de servicio. El monto de la remuneración de la plaza es establecido en el documento de solicitud de selección y contratación de personal y se considera como el máximo a pagar, sin embargo podrán establecerse categorías con el propósito de:

- a) Incentivar el desarrollo del personal en los puestos de trabajo,



- b) Premiar el buen desempeño del trabajador por medio de Incentivos monetarios y no monetarios.

Se buscará que el sueldo que se asignará a una persona que se contrate, ya sea para una plaza vacante o nueva, sea el mínimo de la categoría establecida en la plaza. No se podrá contratar personal que sea cónyuge de algún Empleado, así como pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de cualquier.

Todo ex-empleado de la institución podrá ser recontratado, siempre y cuando sus evaluaciones del desempeño hayan sido de muy bueno a excelente.

INDUCCION DEL PERSONAL. Toda persona contratada debe recibir la inducción a efecto de familiarizarla con la empresa, con las funciones, políticas, atribuciones del cargo y el personal con quien va a relacionarse. La inducción contempla el proceso de orientación donde se realiza la presentación de la empresa, del puesto de trabajo tanto físico como funcional y el equipo de trabajo con el que se relacionará, así como el acompañamiento de mentores o tutores que serán asignados por el jefe inmediato.

PERÍODO DE PRUEBA.

Se establece un período de prueba que corresponde a los primeros dos meses de trabajo, como empleado de CONSTRU “LEMUS” el cual servirá para comprobar el desempeño del empleado en el puesto de trabajo para el cual ha sido contratado. En el caso del empleado, este período le permite conocer las condiciones en las que va a desarrollar su trabajo. Será responsabilidad del administrador brindar notificación cuando exista insatisfacción de las labores desempeñadas por el nuevo empleado, con el fin de dar por



terminado el contrato sin responsabilidad para ninguna de las partes. El contrato de prestación de servicios incluirá esta cláusula para normar el período de prueba aquí establecido. Durante el período de prueba el empleado tiene los derechos y obligaciones que corresponden al puesto de trabajo como todos los demás funcionarios y empleados.

FORMACIÓN Y/O CAPACITACION DE CONSTRU “LEMUS” brindará formación y/o capacitación a sus empleados, para promover la actualización y el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, o en la aplicación de una nueva tecnología, previniendo disminuir riesgos de trabajo, incrementando la productividad y mejorando las competencias del empleado.

La formación y/o capacitación servirá además para crear un clima de mejora de la calidad y satisfacción entre los empleados, fomentando una actitud positiva hacia su trabajo y hacia la empresa, minimizando esfuerzos y estimulando el espíritu de trabajo en equipo. Que buscará desarrollar las habilidades y aptitudes de los miembros de su personal en el campo de sus competencias, persiguiendo con ello, el logro de los objetivos de su puesto de trabajo. Las necesidades de formación y/o capacitación no planteadas oportunamente tendrán una prioridad de atención inferior.

Los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones recibidas, deberán ser puestos en prácticas en sus puestos de trabajo, y de acuerdo al tipo de capacitación y las necesidades existentes, podrán realizarse actividades que lleven un efecto multiplicador hacia el interior de la entidad. Todo el personal obligatoriamente debe recibir los eventos capacitación y desarrollo que le sean programados, asistiendo con puntualidad durante el



desarrollo del evento, salvo caso fortuito o fuerza mayor. En casos en los que el empleado no pueda atender dicha capacitación, deberá brindar la justificación respectiva. Los capacitadores e instructores podrán ser internos o externos a la institución, siempre que estén calificados y preparados para los cursos que impartirán. Los cursos de capacitación deben anunciarse a los participantes con anticipación, para que se preparen y al mismo tiempo lo tomen en consideración para hacer los ajustes necesarios en el tiempo que estarán ausentes en sus labores, si así fuera el caso.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO. Se programará al menos cada tres o seis meses, una evaluación del desempeño del empleado, que servirá para:

- a) Evaluar el desenvolvimiento del empleado en el cargo.
- b) Potenciar su desarrollo.
- c) Incrementar la productividad de la empresa a través de motivar el mejoramiento del desempeño de los funcionarios y empleados.

La Evaluación del Desempeño de funciones y empleados no significa revisión de salario, sin embargo los resultados de las mismas, pueden ayudar para determinarlas próximas o futuras revisiones de salario o promociones. El Sistema de Evaluación del Desempeño, deberán ejecutarse buscando alcanzar grados de objetividad y equidad. Las Evaluaciones del Desempeño, deberán ser realizadas por el jefe inmediato del empleado, quien podrá llevar un registro de su desempeño, para que al realizarse la siguiente Evaluación del Desempeño se tenga en cuenta las actuaciones del empleado durante el período inmediato anterior, y la evaluación sea lo más objetiva posible.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Las Evaluaciones del Desempeño, servirá para la toma de decisiones en cuanto a:

1. RECONOCIMIENTOS: Encaminado a motivar y recompensar a aquellas personas que tengan un desempeño sobresaliente.
2. CAPACITACIONES: Orientada a detectar necesidades de capacitación que permitan mejorar aquellas áreas susceptibles de ser corregidas a través de ella ,buscando perfeccionar las habilidades y las destrezas de los empleados con el fin de que se trasladen a su puesto de trabajo y este sea realizado de una manera efectiva.
3. PROMOCIONES: Capaz de identificar en las personas evaluadas, las competencias para que puedan ser promovidas a otros cargos de mayor jerarquía y/o responsabilidad.
4. AMBIENTE LABORAL: Detectar en el clima o ambiente laboral existente algunos problemas que afectan el desempeño institucional, con el fin de tomar acciones para que puedan ser corregidos o minimizados.
5. APROVISIONAMIENTO DE PERSONAL. Identificar necesidades de personal en las diferentes áreas de la organización.



GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL

ASISTENCIA DEL PERSONAL.

CONSTRU “LEMUS” establecerá el horario de trabajo de los empleados de la empresa. (De 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm).

A los empleados se les concederán una hora de almuerzo. El excedente del tiempo se tomará como impuntualidad sujeto a los descuentos respectivos, salvo que esté documentado con el respectivo permiso. El empleado que de manera imprevista y con causa justificada le sea imposible presentarse a sus labores, dará aviso a su jefe inmediato telefónicamente en el transcurso del día, y presentará el permiso por escrito a Recursos Humanos con el visto bueno del jefe inmediato posteriormente.

PERMISOS Y LICENCIAS

Los empleados de CONSTRU “LEMUS” tendrán derecho a los permisos y licencias que otorga las Disposiciones Generales del Presupuesto y la Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias del código de trabajo. También se podrá conceder permisos para atender citatorios de juez de conformidad a los artículos 313 del Código Penal y Art. 152 de la Ley de procedimientos penales.

Las licencias serán concedidas con goce de sueldo por enfermedad, alumbramiento, enfermedad gravísima de parientes cercanos, duelo, desempeño de misiones oficiales o motivos personales, hasta por el tiempo máximo establecido en la Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias Del código de trabajo. Serán autorizados cuando no exceden de 8



días Las licencias sin goce de sueldo no excederán de dos meses dentro de cada año, salvo en caso de enfermedad que no deberán exceder de seis meses dentro del año fiscal.

ROTACIÓN DEL PERSONAL

La empresa podrá establecer en forma sistemática la rotación de personal con tareas o funciones afines, con el propósito de ampliar los conocimientos y disminuir errores. La rotación de personal se puede llevar a cabo cuando la naturaleza de las funciones, las disposiciones jurídicas y técnicas lo permitan.

TIEMPO COMPENSATORIO.

Cuando sea necesario que el empleado trabaje en horarios extraordinarios o jornadas mayores de las establecidas, sin recibir remuneración económica alguna por tal efecto, se concederá el tiempo compensatorio igual al tiempo trabajado.

PRESTACIONES AGUINALDO O COMPENSACIÓN ADICIONAL EN EFECTIVO

Durante el mes de diciembre de cada año se otorgará una compensación adicional en efectivo equivalente al 150% del salario mínimo de los trabajadores del Comercio, Industria y Servicios vigente al 30 de junio del año recién anterior al año de la compensación adicional a otorgar. Correspondiente, seis meses de prestar servicio y no haya tenido sanciones de suspensión que excedan de un mes por falta al servicio.



CLASIFICACIÓN DE INFRACCIONES

Las infracciones por acción u omisión, se clasificarán en: leves, graves y muy graves.

INFRACCIONES LEVES:

1. Proferir expresiones que irrespeten la dignidad o los derechos de cualquiera de las personas con las cuales se relacionen en función de sus cargos.
2. No presentarse a la hora correspondiente o retirarse del trabajo sin permiso, hasta en cuatro ocasiones en un mismo mes.
3. La realización de actos indecorosos en el lugar de trabajo.
4. El retraso injustificado en la ejecución de tareas.
5. La falta de atención oportuna y diligente a los clientes tanto externos como interno.

INFRACCIONES MUY GRAVES:

1. La realización de actos de notoria inmoralidad, tanto dentro como fuera de la empresa.
2. portar armas que pongan en riesgo el bienestar de los empleados.
3. El abuso de autoridad o la ejecución de actos arbitrarios.
5. La comisión de cualquier delito durante el desempeño de sus funciones.
6. Facilitar a terceros información confidencial relativa, sin contar con previa autorización de CONSTRU “LEMUS”
7. Por negligencia reiterada del trabajador;



8. Por actos graves de inmoralidad cometidos por el trabajador dentro de la empresa; o fuera de éstos, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores;

9. La reincidencia de faltas graves.

SANCIONES

Las infracciones u omisiones anteriormente señaladas serán sancionadas sin perjuicio de las acciones penales o civiles a las que haya lugar, así:

- a. Infracciones leves, con amonestación verbal o escrita.
- b. Infracciones graves con una suspensión de hasta 30 días, según la infracción cometida.
- c. Infracciones muy graves con despido.

DESPIDO

En casos de infracción muy grave, encargado de la empresa, en coordinación de los socios, procederán a comunicar por escrito al Juez de Primera instancia en materia civil, su decisión de removerlo o destituirlo, expresando las razones legales que tuviere para hacerlo, los hechos en que se fundamenta, proponiendo su prueba. Se enviará copia empleado infractor y transcurrido tres días hábiles si no contestare, se presumirán ciertas las razones expuestas y se pronunciará la sentencia que corresponda sin más trámite ni diligencia. En casos de despido, el funcionario o empleado infractor deberá efectuar entrega de los bienes que tenía bajo su responsabilidad en coordinación con el Encargado de Activo Fijo o quien tenga asignada esta función.



RENUNCIA

Todo empleado que tome la decisión de retirarse de la Institución, debe presentar su carta de renuncia como mínimo 15 días antes de la fecha de su retiro.

Antes de su retiro de la institución, debe hacer entrega de su cargo y los bienes que la empresa le haya asignado en función de su cargo, a su jefe inmediato superior, en presencia del Encargado de Activo Fijo o quien tenga asignada esta función. Si el cargo que desempeña, es de responsabilidad y/o manejo de bienes, debe recibirle su jefe inmediato superior, levantando un acta de entrega que debe ser firmada por el empleado y el jefe inmediato.

SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL

A través de sus funcionarios y empleados, darán cumplimiento al instructivo que en materia de seguridad e higiene ocupacional se elaborará, el cual contendrán las medidas para prevenir accidentes, así como las acciones a tomar para casos de emergencia. Se fomentará una cultura de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, así como realizará las acciones necesarias para incrementar la salud en el trabajo.

UNIFORMES

La empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V proporcionará uniformes al personal así como los implementos necesarios, con el propósito de mantener una buena imagen de la empresa y asegurar la buena presentación de los empleados en el cumplimiento de sus funciones. El uso del uniforme institucional es obligatorio durante la jornada, pagará el



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

costo del uniforme la empresa, siendo responsabilidad del empleado asegurar una presentación óptima de su uniforme. Si por razones presupuestarias no puede proveerse de uniformes al personal, se tomarán medidas alternativas a fin de solventar dicha situación.

CODIGO DE ETICA



MÁS QUE CONSTRUCCIÓN



5.2.12 CODIGO DE ETICA

5.2.12.1 INTRODUCCION.

En CONSTU “LEMUS” S.A. DE C.V. consideramos la Integridad como el más alto valor que nos distingue. Para vivir Nuestros Principios y Valores y por lo tanto cumplir con este Código, es indispensable que seamos personas de alta calidad moral y que nos sea natural cumplir con el mismo, predicando con el ejemplo.

Cumplir con las disposiciones de Nuestro Código de Ética nos llevará siempre a tener la satisfacción de haber actuado lealmente con Nuestra Empresa y con Nuestros Grupos de Interés de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos de nuestra vida, tanto en lo personal como en lo profesional.



1.- Con Nuestros Clientes.

Nuestros Clientes son la esencia por la cual existimos. Su satisfacción es esencial para nuestro éxito. Por lo tanto, la calidad de Nuestros Productos así como Nuestro Servicio es el principal compromiso con ellos. Ofrecemos al público en general materiales de construcción desde la gama básica hasta la complementaria. Tenemos el firme compromiso de informar a nuestros clientes de las características de cada uno de Nuestros Productos.

Nuestros Clientes son nuestros aliados estratégicos y por ello nos esforzamos para que nuestra propuesta de negocio propicie su crecimiento y desarrollo.

En nuestro trato con Clientes no hay cabida para ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a las buenas costumbres o atente contra la población.

2.- Con Nuestros Accionistas y Socios

Nuestros Accionistas. Estamos convencidos que un buen Gobierno Corporativo fortalece el Mandato de los Accionistas de ser una Empresa bien administrada, socialmente responsable, eficiente y rentable, y por ello nos esmeramos en ser modelo de gestión.

Nuestro compromiso es proporcionar a Nuestros Accionistas y Socios una rentabilidad razonable por su inversión de manera sostenida creando valor en el largo plazo.



Nuestras Empresas cumplen, de acuerdo a las legislaciones, con la información necesaria para que la toma de decisiones de Nuestros Accionistas y Socios se haga sobre bases consistentes, homogéneas y conocidas.

Esta información está basada siempre en una contabilidad transparente y clara, apegada a las normas aplicables. Utilizamos de manera prudente y rentable los recursos, observando las más altas normas de conducta ética y legal en todas nuestras prácticas de negocio y transacciones que realizamos.

3.- Con Nuestros Colaboradores

En Grupo LEMUS buscamos que todo Colaborador sea respetado y que encuentre un espacio Adecuado para su desarrollo tanto en el ámbito profesional como en el personal. El trato con Nuestros Colaboradores se basa en nuestra regla esencial: Respeto, Justicia, Confianza y Afecto.

a) Respeto a la Individualidad

Cada persona tiene un valor único y reconocemos que su contribución individual es Indispensable para el equipo de trabajo en el que se desenvuelve. Por ello les respetamos y no permitimos que exista ningún tipo de discriminación ya sea por edad, religión, sexo, raza, preferencia sexual o por cualquier condición que se encuentre protegida por las leyes de la comunidad en que operamos. Esta disposición aplica para todos los aspectos del empleo, incluyendo reclutamiento, selección, promoción, cambio de puesto,



transferencias, terminación de la relación laboral, compensación, educación, capacitación y en general a todas las condiciones del trabajo.

b) Desarrollo y Valore

Estamos comprometidos a propiciar el desarrollo de Nuestro Personal de manera subsidiaria y fomentar el aprecio a los más altos valores morales y normas éticas. Transmitimos y difundimos Nuestros Valores y Principios a través de nuestra conducta.

Reconocemos que la confianza es la base para una relación estrecha y duradera y que ésta se fundamenta en la integridad de la persona. En Grupo LEMUS creemos en la buena fe del otro salvo prueba en contrario.

No toleramos ningún tipo de acoso o condicionamiento al personal, ni que el éxito de una persona dependa de favoritismos o sobornos. Nuestro compromiso es mantener un ambiente de trabajo en contra del hostigamiento, incluyendo lenguaje o conductas que puedan ser intimidantes, discriminatorias y/u ofensivas.

Entendemos que esta postura de respeto le brindará a Nuestro Personal la seguridad en su empleo que les permitirá confiar en la Empresa y dedicarse a sus tareas con esmero.

Brindamos al personal las facilidades pertinentes para que desarrollen su talento y competencias y lo puedan aplicar para tomar mayores responsabilidades, dentro de las



Oportunidades que se les presenten.

c) Seguridad

Apreciamos y respetamos profundamente la vida y la salud de todos Nuestros Colaboradores. La integridad física de Nuestro Personal tiene prioridad sobre la eficiencia en la operación y los resultados de la Empresa. Nos comprometemos por ello, a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y a generar continuamente una cultura que preserve la salud física y mental de los Colaboradores.

Asimismo, debemos tener presente la seguridad de Clientes, Proveedores y el entorno social en que realizamos nuestras operaciones para cuidar la integridad física de todos.

d) Claridad y Responsabilidad en las Funciones

Reconocemos la importancia de transmitir a Nuestros Colaboradores la información que requieran para el cumplimiento de sus funciones, pues solamente así podrán estar involucrados con los objetivos y proyectos prioritarios de la Empresa; para el logro de los mismos con profesionalismo y entusiasmo.

e) Organizaciones Laborales

Es nuestro compromiso fundamental que allí donde exista alguna asociación laboral se respete su independencia siempre y cuando represente los intereses legítimos de los trabajadores, buscando que las relaciones sean de colaboración y mutuo beneficio.



Toda relación con Organizaciones Laborales deberá apearse estrictamente a las disposiciones legales de la comunidad en la que la Empresa opere.

f) Información y Confidencialidad

Cuando integramos a un Colaborador a Grupo LEMUS, éste asume el compromiso de dar uso responsable y legítimo a la información a la que tenga acceso, guardando en todo momento la confidencialidad y seguridad de la información como propiedad intelectual y secreto industrial de la Empresa.

Aún en el caso de que algún Colaborador por cualquier causa deje de laborar para Grupo LEMUS, deberá mantener este compromiso al que se sujeta por ética profesional y por la Observación de las leyes de los países donde operamos.

g) Conflicto de Intereses

Esperamos que todo el personal labore dedicada mente en beneficio de la Empresa y de todos los que la integramos, sin que nuestra toma de decisiones se vea afectada por cualquier factor que favorezca intereses ajenos a la productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas.

Con el propósito de evitar que se presenten conflictos entre los intereses personales y los del Grupo y para propiciar una solución en caso de requerirse, todos los Colaboradores de Grupo LEMUS tenemos la responsabilidad de declarar cualquier interés financiero o de



otra índole, que pueda entrar en conflicto con la Empresa. Si algún Colaborador considera que existen intereses personales que pueden influir en su desempeño en el trabajo o en su toma de decisiones, habrá de comunicárselo por escrito a su jefe inmediato. Todo el personal de Grupo LEMUS debe reportar anualmente y por escrito los conflictos de interés que tuviera (existe una política específica para este efecto).

Ningún Colaborador puede ni debe tener interés financiero alguno, laborar o ser consultor, o de cualquier otra índole en un negocio Competidor, Proveedor o Cliente.

h) Integridad y Corrupción

En Grupo LEMUS no sobornamos, no recibimos favores ni dinero para otorgar beneficios a quien sea. Entendemos con toda claridad que para evitar estos actos, debemos remover cualquier anomalía para que no haya motivo alguno de caer en corrupción.

Sobornar para obtener algún beneficio no ayuda en nada al Grupo y lo pone en una situación muy grave e impide su avance.

Recibir dinero, obsequios o favores, afecta profundamente los resultados y pone en entredicho la reputación de la Empresa y de todos nosotros.

Estas acciones son ilegales y pueden constituir un delito.



I) Trabajo de Familiares

Los familiares de los Colaboradores de Grupo LEMUS podrán trabajar dentro de la Empresa siempre y cuando la naturaleza de su parentesco no afecte, ni el desempeño de su trabajo, ni la relación laboral entre Colaborador y Empresa. Por tanto, han de excluirse las siguientes Situaciones entre familia:

- Relación de trabajo en donde exista interacción de procesos entre familiares.
- Relación Jefe-Colaborador
- Si en el parentesco uno de ellos tiene nivel ejecutivo o directivo, su familiar no deberá laborar en el mismo departamento, e incluso deberá laborar en diferente área y/o centro de trabajo.

Para llevar a efecto lo anterior, los que ejercen cualquier nivel de jefatura tienen la responsabilidad de vigilar este aspecto para prevenir posibles conflictos y actuar con Oportunidad.

4.- Con Nuestros Proveedores

- **Trato**

Con Nuestros Proveedores tenemos el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discriminaciones y/o imposiciones. Todo Proveedor será siempre tratado con nuestra Regla esencial: Respeto, Justicia, Confianza y Afecto.



Nuestro compromiso es un trato que incluya no sólo el respeto a las personas que representan a los Proveedores, sino el proporcionar la información necesaria de los resultados de los concursos y licitaciones, de manera que estos procesos sean transparentes y justos.

- **Selección y Desarrollo**

Todas las propuestas que Nuestros Proveedores hagan serán revisadas de manera integral considerando el precio, el valor agregado, la calidad y el servicio que ofrezcan.

Otorgamos el más alto valor a la competencia justa en el proceso de evaluación para la selección de los mejores. Hemos de ser consistentes con el compromiso que adquirimos para construir relaciones de negocios duraderas, equitativas y justas.

Estamos comprometidos también a proteger los derechos de los Proveedores en lo que corresponde a la confidencialidad de la información suministrada, esperando en contrapartida que los Proveedores cumplan a su vez con las políticas de Grupo LEMUS.

Involucramos a nuestros Proveedores, buscando su desarrollo y proporcionándoles apoyo e información para mejorar las características de los materiales y servicios que requerimos de ellos, a través de una relación de confianza a largo plazo.



○ **Condiciones**

Consideramos que uno de nuestros principales compromisos con Nuestros Proveedores es el pago oportuno por sus servicios y productos. Para ello establecemos acuerdos claros en materia de condiciones de pago y definimos procesos estables, simples y transparentes que no se presten a interpretaciones o malas prácticas.

Aspiramos a tener Proveedores que en cada transacción obtengan beneficios justos que Promuevan su desarrollo sustentable, para estar en posibilidad de brindar un servicio que evolucione en todos sus elementos, no sólo en el precio

Comprometidos a promover la legalidad de las operaciones, somos cuidadosos de que Nuestros Proveedores no incurran en prácticas ilegales como el lavado de dinero, el Incumplimiento de sus obligaciones fiscales, medioambientales o sociales, tales como el pago de seguridad social, impuestos o trabajo de menores de edad, de acuerdo a la legislación del país. Grupo Bimbo no sostendrá ninguna relación comercial con aquellos proveedores que Incurran en este tipo de prácticas.

Buscamos que Nuestros Proveedores nos ayuden a ofrecer productos de excelencia, por lo tanto, trabajamos con aquellos que nos garanticen los más altos estándares de calidad y Seguridad alimentaria.



Grupo LEMUS fomenta el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad y por lo tanto espera que sus proveedores también lo hagan

Anticorrupción

En Grupo LEMUS buscamos obtener del Proveedor únicamente los beneficios correspondientes a la misma negociación de que se trate, sin obtener ventajas personales a costa de la asignación de contratos y por la adquisición de bienes y/o servicios.

Buscaremos que la relación con Nuestros Proveedores sea siempre una relación ganar-ganar.

Para Grupo LEMUS el mejor reconocimiento que se puede recibir de un Proveedor es que cumpla con lo pactado, por tanto no aceptamos nosotros ni nuestros familiares dinero, regalos, servicios, descuentos, viajes o entretenimientos. Sin embargo, entendemos que Nuestros Proveedores hagan esfuerzos por promover sus marcas, productos y servicios, por lo que está permitido que entreguen productos promocionales siempre y cuando su valor sea simbólico.

En general, nuestras relaciones con los Proveedores se basan en la confianza mutua y aspiramos a que la experiencia comercial sea satisfactoria y libre de todo tipo de corrupción. Cualquier situación dudosa, debe ser reportada de inmediato al jefe directo por escrito y desde luego antes de realizarse cualquier transacción.



Apoyando este concepto, hacemos partícipes a Nuestros Proveedores de nuestro principio de Integridad Personal y por ello les pedimos que asuman la responsabilidad de no ofrecer retribuciones o regalos a nuestros Colaboradores.

Asimismo ponemos a su disposición la “Línea Comenta” como un espacio para expresar sus comentarios, sugerencias y quejas en un marco de confidencialidad. Asumimos el compromiso de revisar exhaustivamente cada caso y actuar en consecuencia. Este espacio está disponible antes, durante y después de la relación Proveedor-Cliente en la inteligencia de que actuaremos con toda justicia y sin afectar los intereses de las partes si las quejas proceden.

5.- Con Nuestra Competencia

En Grupo LEMUS estamos comprometidos a competir en el mercado basados en precio, calidad y servicio, en un marco de integridad, respetando a Nuestros Competidores en todos los sentidos.

Toda publicidad o promoción está basada en la verdad y cumpliendo la legislación del país en materia de competencia. Competimos a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial, acordes a Nuestros Principios y Valores.

Respetamos a Nuestros Competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos. Toda comparación con la competencia se hará



utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa.

6.- Con el Gobierno

Respeto a las Leyes

Nos mantenemos informados de las leyes del país en el que operamos y hacemos las adaptaciones que sean necesarias para no incurrir en ninguna violación.

El incumplimiento de la ley es un delito que le puede acarrear a la Compañía severos daños económicos y deterioro en su imagen.

En la medida de lo posible participamos en los Organismos pertinentes para analizar y comprender la legislación, siempre de la manera más respetuosa y con el espíritu de colaborar en el desarrollo del país.

Respeto a Costumbres Locales

Al tener presencia en países con culturas y legislaciones particulares, procuramos entender y respetar las costumbres y prácticas locales en la medida que no violen la ley o que sean Contradictorias con nuestros principios y valores o estén en contra de lo establecido en este Código.



Si existiera duda en cuanto a la congruencia con Nuestros Valores y las costumbres locales, habrá que consultar con el Director General de la Organización correspondiente para determinar el curso de acción.

Participación en Actividades Políticas

No nos pronunciamos por ninguna filiación ideológica ni partidista, pero alentamos la colaboración cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos, a la vez que estimulamos el ejercicio responsable de los derechos políticos.

La participación de los Colaboradores en procesos políticos y/o electorales será enteramente a título personal y no podrá incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero y recursos que pertenezcan al Grupo. Cuando un Colaborador elija participar en política, aportar y dar su opinión, lo hará como individuo y no deberá dar la apariencia de estar actuando en nombre y/o representación de grupo LEMUS.

7.- Con la Sociedad

Reconocemos que nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos inmersos, es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos. Por ello, promovemos el voluntariado entre Nuestro Personal, y estamos comprometidos y apoyamos con nuestro trabajo y actitudes cotidianas los Principios y Valores que dan sustento a la comunidad en que vivimos.



○ **Generación y Conservación de Empleo**

Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social de las comunidades donde se encuentren Nuestras Empresas a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo digno y productivo.

Capacitamos a Nuestros Colaboradores. Como Grupo, invertimos en el entrenamiento de Nuestro Personal y hacemos todo lo posible por mantener el trabajo de aquellos que realizan sus funciones adecuadamente y mantienen una actitud positiva.

○ **Publicidad**

En Grupo LEMUS deseamos construir una Empresa altamente productiva y plenamente humana. Entendemos que para poder cumplir nuestras responsabilidades tanto internas como externas, debemos darle un uso productivo y sustentable a nuestros recursos.

○ **Austeridad**

Estamos convencidos de que los negocios y la operación cotidiana del Grupo deben llevarse a cabo en un contexto de sencillez. Estamos comprometidos con llevar a cabo todos nuestros procesos de negocio bajo el principio de austeridad.

Hacemos uso eficiente de los recursos disponibles a nuestro alcance, evitando desperdicios, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.



Nuestro objetivo es la funcionalidad de los gastos, cuidando siempre que se respete la dignidad de los Colaboradores y su seguridad.

○ **Protección de Activos**

Nuestro compromiso es proteger y optimizar el valor de la inversión, principalmente a través de la utilización prudente y rentable de los recursos, vigilando que cumplan las normas de seguridad pertinentes.

La custodia y preservación de los activos de Grupo Bimbo es responsabilidad de todos y cada uno de los que integramos la Empresa.

Los Colaboradores tenemos el compromiso de salvaguardar los activos de la Empresa. En especial, estamos comprometidos con la protección de la propiedad intelectual, representada esencialmente por sus procesos de fabricación, sistemas de información y esquemas de comercialización, incluyendo también información financiera, de productos y del personal.

El uso de los activos se destinará al objeto del negocio y está estrictamente prohibido hacer otro uso de los mismos. Todos los Colaboradores de Grupo Bimbo tenemos la obligación de denunciar cualquier desviación que sea de nuestro conocimiento.



Faltas al Código de Ética

La observancia de este código es estrictamente obligatoria. Los Jefes de la Empresa, en cualquier nivel, serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus Colaboradores lo incumpla.

Cualquier Colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este Código será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal.

En una Empresa de carácter internacional es inevitable que ocurran situaciones que no estén previstas en este Código. En ese caso deben guiarnos el apego a la ley, Nuestros Valores y Principios y la buena voluntad.

Los Colaboradores de Grupo LEMUS siempre tendremos la libertad de consultar a nuestros jefes o a través de Línea Comenta, acerca de las situaciones en donde se generen dudas. La Dirección de Auditoría incluirá en sus revisiones el cumplimiento de este Código. El Comité de Ética reportará al Comité de Auditoría del Consejo de Administración cada trimestre.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Las Direcciones Funcionales relacionadas a cada uno de Nuestros Grupos de Interés (Colaboradores, Accionistas, Proveedores, Clientes) son las responsables del cumplimiento de este Código de Ética por parte de los mismos.

La Dirección de Relaciones Institucionales elaborará planes para la difusión de este Código.

Este Código entra en vigor a partir de octubre de 2011.



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

CONTROL DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.3. CONTROL DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS.

5.3.1 Determinación de Periodos de Revisión Según criterios

CRITERIO A EVALUAR	FRECUENCIA	OBSERVACIONES
Misión	Anual	Verificar si lo establecido en la misión se está aplicando y cumpliendo y si se ha mantenido según los procesos que realiza el Departamento de Recurso Humano de la empresa o si se ha llevado a cabo alguna modificación.
Visión	Anual	Comprobar si lo que es descrito en la visión se está cumpliendo, y si va orientada a alcanzar el propósito descrito, y si no se ha podido alcanzar determinar las fallas y los obstáculos que no han permitido el logro de esta.
Objetivos	Mensual	Verificar y determinar en qué medida se están logrando o cumpliendo los objetivos que fueron planteados según lo que se han propuesto y establecer si los recursos disponibles son lo suficientes para llevar a cabo dicho propósito, sí no tomar en cuenta modificar los objetivos de acuerdo a las necesidades que presente la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Metas	Mensual	Verificar que los resultados se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado, es decir, considerando diferentes aspectos tales como tiempo, recursos materiales y financieros.
Estrategias	Trimestral	Establecer si la forma de lograr los propósitos planteados y si las acciones son las más acertadas para la optimización de los recursos disponibles que aumenten la eficiencia de los resultados esperados, de no ser así, la empresa podrá corregir de forma inmediata.
Políticas	Anual	Verificar si las políticas están siendo efectivas en cuanto a su aplicación que deben de darle al plan de acción, y si están siendo igual de aplicables en la empresa como al momento de su creación.
Estructura Orgánica	Anual	Analizar las dependencias en las líneas de autoridad existentes dentro del Departamento de Recursos Humanos con el objeto de asegurarse si están cumpliendo con un buen funcionamiento en la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Sistema de Recompensas y Sanciones	Anual	Evaluar si estos programas de compensación son efectivos para los empleados conforme a lo esperado y hacer reformas mientras que permita mejoras tanto en la empresa como a los empleados.
Presupuestos	Anual	Comprobar si los recursos financieros asignados para las operaciones con los que dispone la empresa son suficientes para cumplir con lo presupuestado y de no ser así, establecer prioridades para realizar y los correctivos necesarios de tal forma que este recurso pueda ser aprovechados.
Manuales	Anual	Analizar si las actividades y funciones detalladas en cada manual se están siendo ejecutando de la forma correcta y eficiente, de no ser así, hacer los cambios necesarios.
Control	Anual	Determinar si las inspecciones sobre el Sistema de Recursos Humanos están dando los resultados esperados en la empresa; es decir, si los objetivos, metas y estrategias se están cumpliendo de forma productiva y de no ser así determinar si es necesario realizar cambios para mejorar los resultados obtenidos.



5.3.2. Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes a los planes estratégicos.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.3.3 Matriz FODA

AREA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar la misión y visión. ✓ Búsqueda y alcance de Objetivos y Metas planteadas. ✓ Desarrollo de estrategias que ayude a maximizar los recursos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor fortalecimiento en el área del personal. ✓ Mayor competitividad de la empresa con la implementación del Sistema de Recursos Humanos. ✓ Desarrollo de habilidades y destrezas de los 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La empresa no tiene claro sus propósitos acerca del manejo del personal. ✓ No implementar procesos de Selección y Contratación de personal. ✓ Temor del personal a adaptarse a los cambios ocasionados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No mantener la competitividad en la demanda que se de en la empresa. ✓ Que empresas de la misma naturaleza tengan un mejor Sistema de Gestión de Recursos Humanos. ✓ Que empresas del mismo ámbito estén mejor



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar cambios modernos en el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> empleados a través de la capacitación. ✓ Optimización de los recursos con los que se cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> por la creación del Departamento de Recursos Humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> preparadas en el área de Recursos Humano.
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar de manera eficiente y eficaz los manuales administrativo con el fin que el personal tenga mayor conocimiento de sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivos para alcanzar los objetivos propuestos. ✓ Programas de Capacitación para el desarrollo del personal. ✓ Proporciona miento de nuevos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No llevar a cabo el proceso de ejecución de Recursos Humanos en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios laborales ✓ Tipo de liderazgo que se lleva acabo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar al personal para ascender en nuevos de puesto. ✓ Llevar acabo planes de Recompensas y Sanciones para los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> conocimiento de las áreas de trabajo. ✓ Financiamiento en el Área de Recursos Humano. 		
Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Controlar el ingreso y egreso del personal ✓ Disponibilidad del Recurso Humano. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el sistema de control para determinar la eficiencia del Personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración del Recurso Humano deficiente. ✓ No llevar acabo evaluaciones de 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que la implementación del sistema de control no sea el adecuado para medir los resultados de los empleados y de esta



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

	✓ Contar con un control de sugerencias y quejas para medir la calidad y satisfacción de los clientes.	✓ Realizar cambios en periodos establecidos. ✓ Medir resultados de las actividades realizadas.	desempeño adecuadas para el personal.	forma tenga un impacto negativo en la atención de los usuarios de la Institución.
--	---	---	---------------------------------------	---



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.3.4 Matriz Resumen (Consolidado).

Es la Matriz Resumen, el cual consiste en asignarle diversos criterios aplicables a los componentes del sistema e ir comparándolos para verificar en qué medida los componentes del sistema se van cumpliendo o si existen fallas en estos y poder así hacer las acciones correctivas pertinentes.

Matriz Resumen (Consolidado).

Etapa \ Criterio	Planificable	Aplicable	Entendible	Alcanzable	Novedoso
	<u>PLANEACIÓN</u>				
Misión	X	X	X	X	X
Visión	X	X	X	X	X
Objetivos	X		X	X	
Estrategias	X	X	X	X	X
<u>EJECUCIÓN</u>					
Estructura Organizativa	X	X	X	X	X
Cultura	X	X	X	X	
Liderazgo	X	X	X	X	
Presupuestos	X	X	X	X	X
Manuales	X	X	X	X	
<u>CONTROL</u>					
Periodo de Revisión	X	X	X	X	
Evaluación	X	X	X	X	X



5.3.5 Concepto de Criterios a Evaluar de la Matriz Resumen.

Panificable: Acción y efecto de planificar, decisión económica que establece los programas de producción, los objetivos a alcanzar y las etapas de financiación. Trazar los planos para la ejecución de una obra, hacer plan proyecto de una acción.

Aplicable: Acción y efecto de aplicar, en términos económicos, consiste en emplear una herramienta para lograr un fin.

Novedoso: calidad de nuevo, es el estado de las cosas recién hechas o elaboradas, aparecidas u ocurridas.

Alcanzable: llegar al cumplimiento de nuestros propósitos, lograr llegar a nuestra meta.

Entendible: Dar a conocer de una forma clara una idea, de tal modo que todos la puedan conocer.



5.3.6 Criterios a Evaluar de la Matriz Resumen.

PLANEACION

5.3.6.1 Misión

Planificable: Esta se provee o se concibe según la naturaleza de la empresa.

Aplicable: La Misión debe ser puesta en práctica para el logro de un fin, porque en ella van inmersas ciertas interrogantes como: ¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos? y ¿Para quienes trabajamos?; las cuales deben de ponerse en práctica, debido a que son la razón de ser de la empresa.

Entendible: Esta debe expresar claramente que es lo que en la empresa hay que hacer, para qué hacerlo, como debe de hacerlo y quiénes recibirán ese beneficio.

Alcanzable: La Misión debe ser alcanzable referido al aspecto de satisfacer a un mercado objetivo específico y sobre todo lograrse de la forma y en el transcurso del tiempo estipulado.



Novedoso: La Misión debe ser novedosa, porque a medida pasa el tiempo, las empresas están en constantes cambios así como sus mercados, y esto refleja que debe haber también cambios en los propósitos de la Misión.

5.3.6.2 Visión

Planificable: Es Planificable, ya que este representa la idea de la empresa de hacia dónde vamos.

Aplicable: La Visión debe ser aplicable porque en ella se refleja lo que la empresa desea para un futuro.

Entendible: Se debe cumplir con este criterio porque la Visión es el punto de referencia al que desea llegar la empresa.

Alcanzable: Esta debe ser alcanzable en cuanto a la capacidad operativa y administrativa que posea la empresa.

Novedoso: La Visión debe ser novedosa, porque a medida pasa el tiempo, las organizaciones van cambiando, y sus mercados por lo mismo esto refleja que debe haber cambios también en los propósitos de la Visión ya que los propósitos actuales de la visión pueda que no reflejen lo que en el futuro la empresa desee proyectar.



5.3.6.3 Objetivos.

Planificable: Son Planificable porque estos se toman en cuenta en el momento de trazar que rumbo debe seguir la empresa.

Alcanzable: Realizable en función de los recursos que posee la empresa y la Misión de la organización.

Entendible: Deben ser entendibles y fácil entendimientos para todos los interesados.

5.3.6.4 Estrategias

Planificable: Son Planificable porque estas son esenciales en el funcionamiento de la empresa.

Aplicable: Deben ponerse en práctica porque por medio de ellas se llevan a cabo de la mejor manera la Misión y objetivos de la empresa. Se debe saber hacia dónde se quiere llegar (metas alcanzar) y cómo se hará para llegar ahí.

Entendible: La estrategia debe poseer criterio debido a que tiene que quedar lo más clara posible para poder conseguir los mejores resultados con la menor cantidad de recursos disponibles por la empresa.

Alcanzable: Siempre es necesario que las estrategias sean alcanzables y compatibles con el propósito de la empresa, con su alcance y objetivos.

Novedoso: La empresa debe renovarse constantemente por lo tanto así lo hará su Misión, Visión y por lo tanto sus estrategias para el logro de metas.



EJECUCION

5.3.6.5 Estructura Organizativa.

Planificable: Es Planificable porque se toma en cuenta las posiciones jerárquicas de la empresa cuando se elabora.

Aplicable: la estructura organizativa es una estructura intencional de roles, cada persona asume un papel y actividades que se espera que se realicen con el mayor eficacia y el mejor rendimiento posible.

Entendible: Se debe dejar bien claro los papeles que han de desarrollar los miembros de la empresa, para trabajar juntos de forma óptima y que se alcanzan las metas fijadas en la planificación.

Alcanzable: Se debe cumplir a cabalidad lo que se refleja en una estructura organizacional de la empresa (cargos que se desempeñan y las autoridades).

Novedoso: La empresa debe adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus necesidades. Además se debe reflejar la situación en la que esta se encuentra para para saber que estructura aplicar.



5.3.6.6 Cultura

Aplicable: Se debe poner en práctica en la empresa experiencias, creencias y valores, tanto personales como culturales de dicha organización para así contar con las experiencias necesarias enfocadas para fines en común.

Entendible: Que la cultura profesada en la empresa debe o puede verse como un código, una lógica o un sistema de comportamientos y significados estructurales que soporten las pruebas del tiempo y que sirven como una guía colectiva para todo el personal que labora en la empresa, para que estos tengan una adaptación y supervivencia en el competitivo entorno en el cual se desenvuelvan dentro de la empresa.

5.3.6.7 Liderazgo

Planificable: Se debe de planificar el tipo de liderazgo que necesita ser empleado en la institución para maximizar el desempeño del personal.

Aplicable: Lo que se pretende lograr mediante el empleo de un buen tipo de liderazgo es que, el personal que labora en la empresa trabaje con entusiasmo en el logro de los objetivos comunes de manera eficaz y eficiente.

Entendible: Se debe entender que el líder es toda persona capaz de inspirar y asociar a otros con un sueño, este debe reunir ciertas características para estimular a que los empleados realicen sus actividades de rutina en la institución para el alcance de metas.



5.3.6.8 Presupuesto

Planificable: Porque se debe estimar los costó y gasto necesarios que se generaran en la empresa en un futuro.

Aplicable: El presupuesto debe ser creado por poder determinar la cantidad de dinero que la empresa asignara a un determinado proyecto, por lo tanto; este debe ser puesto en marcha de manera que pueda cumplirse a cabalidad o si es posible que este pueda ser en una cantidad menor a la estipulada.

Entendible: Este debe ser muy claro en proporción a las metas que se pretende alcanzar y que se debe cumplir en un determinado tiempo y bajo condiciones que fueron previstas.

Alcanzable: La idea final es que los resultados que se obtengan no difieran mucho de lo que se ha presupuestado en un principio.

Novedoso: Cada presupuesto tiene su periodo de aplicación; por lo tanto cuando dicho periodo llega a su fin, se deben establecer nuevos presupuestos según sean necesarios para que ayuden a la empresa al logro de los objetivos.

5.3.6.9 Manuales Administrativos

Planificable: Estos son Planificable porque en ellos se proveen herramientas de trabajo y convivencia dentro de la empresa.



Aplicable: Los manuales deben ser puestos en marcha ya que el funcionamiento de la empresa se da por medio de los procedimientos a seguir para lograr las actividades de todo el personal, su desempeño y sus responsabilidades específicas.

Entendible: Los manuales deben contener información ordenada y sistemática, estableciendo claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa logrando así una eficiencia administrativa.

Novedoso: La empresa debe de tener en constante actualización dichos manuales ya que las empresas se enfrentan a cambios en su forma de hacer negocios y cambios en su mercado, por lo tanto si los manuales no se actualizan periódicamente pierden su efectividad.

CONTROL

5.3.6.10 Periodo de Revisión.

Planificable: Es Planificable porque se prevé con anticipación todo lo que se pondrá en práctica.

Aplicable: Es aplicable porque se tiene que estar en constante revisión del trabajo realizado por los empleados en la empresa.

Alcanzable: Este sirve para ver si se están logrando los objetivos y metas propuestas.



5.3.6.11 Evaluación.

Planificable: Es Planificable porque se prevé evaluar en un tiempo determinado.

Aplicable: Se evalúa la eficiencia y eficacia que desempeñan los empleados al realizar sus actividades diarias y así ver si se están dando deficiencias en la realización de estas.

Entendible: Los empleados deben entender de qué forma se les está evaluando y en tiempo prudencial para dichas evaluaciones, para que estos realicen bien su trabajo.

5.3.7 LA FORMA EN QUE SE RETROALIMENTARÁ EL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS.

La retroalimentación es importante ya que permite dar un seguimiento preventivo cuando ocurran problemas, utilizando técnicas que permitirán resolver las dificultades y adaptar los cambios a la realidad existente. Estas técnicas nos van a permitir aplicar los correctivos necesarios en caso de encontrar desvíos significativos en la ejecución, o bien darle seguimiento cuando no se encuentren problemas.

La forma en que se retroalimentará el sistema de Recursos Humanos en la Empresa CONSTRU“LEMUS” será por medio de:

1. Los informes escritos
2. Los informes verbales.



➤ **Informes escritos.**

Es un documento escrito que tiene como fin exponer información objetiva, veraz de manera clara y ordenada. Estos van dirigidos al Coordinador de Recursos Humanos y al Administrador General. Es un escrito o notificación que se le hace al empleado sobre un asunto en cuestión ya sea bajo rendimiento, faltas al reglamento, daños a la propiedad de la empresa, etc.

Entonces un informe es un documento cuyo objetivo es hacer un llamado de atención al empleado sobre la falta cometida, estos se dan de manera descendente involucrando a las personas relacionadas directamente con la situación. Esta herramienta es de suma importancia al momento de direccionar el desempeño y comportamiento de los empleados hacia los objetivos de la empresa.

Las ventajas de los informes escritos son:

- Proporcionan información fiable para la gerencia (los informes escritos pueden compararse después de un tiempo con otra información para establecer su exactitud).
- Ayudan a procurar información a los técnicos.
- Los informes escritos son sencillos de manejar.

Las desventajas de los informes escritos son:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- En el día a día de las actividades de supervisión del proyecto, su redacción se ignora sistemáticamente.
- La documentación de estos informes es muy costosa tanto en tiempo como en dinero.



EJEMPLO DE INFORME ESCRITO.

Fecha ///
De: Claudia Colato.
Gerente General.
Para: Jefe de Recursos Humanos.

Lic. _____ . Reciba un respetuoso saludo deseándole éxitos en sus labores administrativos. Como grupo de trabajo los sentimos satisfecho por su ardua labor que ha ejercido en la empresa, pero ultimadamente al ocurrido un percance que no es esta acorde a lo establecido a nuestra organización y es la cuestión sobre la planificación de las capacitaciones que nos ha generado mucha falta del personal en las áreas de trabajo por lo que deseamos discutir este problema lo más ante posible. Esperamos que atienda lo más pronto posible este llamado y que se presente a la oficina de la gerencia para tomar una decisión sobre la solución de este asunto.

Atte. _____
Lic. Claudia Colato
Gerente General.



Modelo de informe escrito relacionado con el Ausentismo Laboral en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.



MÁS QUE CONSTRUCCIÓN

Informante: Jefe de Departamento de Recursos Humanos.

Dirigido a: Gerente General.

Introducción:

El presente informe recoge los resultados de Ausentismo Laboral del empleado (a): _____

realizado en CONSTRU “LEMUS”, faltando a los criterios establecidos dentro del Reglamento Interno.

Los objetivos básicos que se pretenden conseguir en la aplicación de este control, es conocer de antemano los motivos del porqué los empleados están faltando a sus labores, para tomar una decisión favorable y justa, que vaya acorde a la acción cometida. Para obtener la información se solicitó la colaboración de cada uno de los empleados para someterse a una entrevista teniendo así la oportunidad de manifestar su justificación de su ausentismo.

Desarrollo:

Según la información obtenida de los empleados estos manifestaran por qué se ausentaron de sus labores, dando las razones que por ejemplo tienen compromisos fuera de la empresa, no se sienten motivados en la empresa y no continuarán en el trabajo, no cuentan con mejoras salariales, paradigmas en el grupo de trabajo, problemas familiares, problemas de salud o imprevistos de fuerza mayor y eso hace que algunas veces se ausenten.

Conclusión:

Se concluye que las razones por las que los empleados se ausentan, deben ser tener las consecuencias establecidas en el reglamento y sus sanciones respectivas siempre y cuando sea establecida la causa de ausentismo al trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

FORMATO DE CAUSAS DE AUSENTISMO CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

 <p>Nombre del Empleado: _____ Cargo que Desempeña: _____</p> <p>A continuación se le presentan diferentes motivos del porque ha faltado a sus obligaciones aborales. Marque con una “X” las causas por la cual se ha ausentado de la empresa.</p>	
MOTIVOS	
Compromisos personales	
Falta de motivación	
Problemas con compañeros de trabajo	
No hay mejoras salariales por parte de la Empresa.	
Problemas de Salud.	
Problemas en el Hogar	
Otros	

Nota.

Especifique los motivos de ausencia, si marco la casilla otros: _____



➤ **Informes Verbales.**

Es un proceso en el que la información se da oralmente. Es la forma más común de informar. Los informes verbales tienen el mismo propósito de los informes escritos, estos se dan de manera más directa entre el subordinado y su jefe inmediato. Con este se pretende hacer un llamado de atención al personal a su cargo en el momento en que se producen anomalías o fallas en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Las ventajas del informe verbal son:

- La posibilidad de participación de una gran parte de la Institución.
- Claridad y rapidez de distribución de la información.
- Bajo costo.

Los inconvenientes de los informes verbales incluyen:

- Falsa información por algunos miembros de la Institución estos pueden diseminar deliberadamente informaciones falseadas para proteger sus propios intereses.
- Ya que la información verbal no se documenta ni se archiva, es muy difícil de guardar y recuperar para uso posterior.
- La información que se consigue puede también ser poco exacta, sobre todo en casos en los que se precise utilizar hechos pasados para generar nuevos datos.

En caso de encontrar desvíos significativos en la ejecución se dará seguimiento así:



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

- ✚ Se les comunicara al personal de la empresa que en todas las partes de ella estarán visibles la misión, visión y estructura de la empresa para que los empleados tengan presente que es lo que pretende alcanzar.
- ✚ Reunirse con el personal que ha participado en las capacitaciones con el fin de explicarles en qué medida deben de seguir sus capacitaciones, para luego aplicar lo aprendido en el puesto de trabajo e informar los resultados con los jefes inmediatos y algunos cambios observables después de la capacitación.
- ✚ Las amonestaciones verbales las efectuará el jefe de Departamento respectivo, para la aplicación de las medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno, se oirá previamente al empleado para que dé las explicaciones que considere convenientes, en argumentación de la falta que se le imputa.
- ✚ Se realizaran reuniones donde se dará a conocer cómo se está realizando el trabajo y si se están consiguiendo los objetivos de la empresa o cuando surja un problema ente el personal y se deba solucionar a la menor brevedad.

En caso de que no existan desvíos en la ejecución:

- ✚ Se revisarán las funciones del personal con el objetivo de determinar si realizan las actividades que a cada uno les corresponde aplicando el manual de funciones de la empresa.
- ✚ Además se supervisara la calidad en el trabajo realizado por los empleados y su funcionamiento.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.3.8. FORMULACION DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS AÑO 2017

6.4.1 CONTRIBUCION AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y VISION DE LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

GERENCIA/DEPARTAMENTO/UNIDAD: RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO GENERAL: Crear un Sistema de Recursos Humanos para contar con el personal, idóneo y capacitado.

Cuadro 1 de 3

Nº	ÁREAS BÁSICAS DE GESTION	METAS DE RESULTADOS CUANTIFICABLES AÑO 2018	UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	IMPACTO ESPERADO EN LA ADMINISTRACION
1	Reclutamiento y Selección.	1.1 Disminuir el tiempo que se lleva la empresa en realizar el reclutamiento y selección de personal en 15 máximos.	Número de días. Costo beneficio	1.1.1 Revisión de los curriculum vitae. 1.1.2 Entrevistas preliminares. 1.1.3 Pruebas de aptitudes y conocimientos. 1.1.4 Entrevista de Empleo. 1.1.5 Decisión en la selección.	Identificar el costo que tendrá en la empresa y el beneficio que se obtendrá en el proceso de reclutamiento y selección.
		1.2 Asignar otros 15 días para atraer a los posibles candidatos para ocupar el puesto vacante.	Número de días. Costo beneficio	1.2.1 Cotizar diferentes precios de medios publicitarios para los avisos.	Tener la portación estratégica para minimizar el tiempo de Reclutamiento y Selección.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

				1.2.2 Colocar anuncios en puntos estratégicos para atraer más aspirantes. 1.2.3 Utilización de diferentes fuentes reclutamientos.	
		1.3 Realizar informes con una estructura específica que ayude a mejorar y hacer más fácil la selección y contratación ante los nuevos procesos de reclutamiento.	Número de días.	1.3.1 Identificar la necesidad de establecer dichos informes. 1.3.2 Elaborar una guía de lineamientos. 1.3.3 Dar a conocer a los empleados las políticas de la empresa. 1.3.4 Aplicación de Políticas de la empresa. 1.3.5 Toma decisiones.	



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Cuadro 2 de 3

N°	ÁREAS BÁSICAS DE GESTION	METAS DE RESULTADOS CUANTIFICABLES AÑO 2018	UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	IMPACTO ESPERADO EN LA ADMINISTRACION
		1.4 Programas de Inducción.	Número de días.	1.4.1 Definición del tipo de selección. 1.4.2 Identificar las técnicas a utilizar para definir la estructura de los procesos de inducción de los empleados. 1.4.4 Archivar información de las operaciones seleccionadas. 1.4.5 Estructurar todas las tareas a realizar y los recursos a utilizar.	Ayudará a identificar fácilmente los pasos a seguir para ejecutar la contratación del personal ya seleccionado.
2		2.1 Se realizarán en la empresa los	Diagnostico Recursos financieros.	2.1.1 Identificar las necesidades de capacitación en	Mejorar la capacidad y desempeño de los



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

	Capacitación y Desarrollo.	respectivos diagnósticos 2 veces por año, con el fin de identificar las necesidades de adiestramiento del personal que se puedan llegar a presentar en esta.		las diferentes áreas de la empresa que muestren deficiencias. 2.1.2 Seleccionar los temas de capacitación. 2.1.3 Establecer los planes de capacitación. 2.1.4 Implementar los planes de capacitación.	empleados para mejorar las actividades realizadas en la empresa y facilitar el logro de objetivos.
		2.2 Desarrollar capacitaciones cada tres o seis meses según se requiera o sea necesario con temas en el área administrativa, técnica de la empresa.	Número de días.	2.2.1 Diagnostico. 2.2.2 Priorizar. 2.2.3 Material. 2.2.4 Logística. 2.2.5 Evaluar. 1.3.5 Tomar decisión.	Obtener resultados mayores que los costos obtenidos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Cuadro 3 de 3

N°	ÁREAS BÁSICAS DE GESTION	METAS DE RESULTADOS CUANTIFICABLES AÑO 2018	UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES SUSTANTIVAS	IMPACTO ESPERADO EN LA ADMINISTRACION
		2.3 Realización de Programas de adiestramiento a los empleados que mejore la realización de las actividades.	Número de días.	2.3.1 Realización de Diagnóstico para conocer las necesidades actuales. 2.3.2 Jerarquizar las operaciones realizadas en la empresa. 2.3.3 Identificar las necesidades que se deben adiestrar. 2.3.4 Diseño y Programación de adiestramiento. 2.3.5 Ejecución del plan de adiestramiento. 2.3.6 Tener un seguimiento y evaluación del adiestramiento que se ejecutó.	Lograr que los empleados realicen sus actividades en el menor tiempo con eficiencia y eficacia a través de las habilidades estratégicas adquiridas una vez que sean entrenados.
3	Control y compensación.	3.1 Poner en marcha un sistema de recompensas, con el propósito de motivar a	Sistema de compensación realizado	3.1.1 Identificar los Méritos 3.1.2 Identificar las Recompensas. 3.1.3 Implementar la Recompensa.	Incentivar a los empleados ante la ejecución de las actividades mejorando el desempeño.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

		los empleados a tener un buen desempeño al realizar sus actividades.		3.1.4 Evaluar el desempeño obtenido.	
		3.2 Implementar un sistema de remuneración flexible dentro de los próximos diez meses como forma de motivación.	Programa de Remuneración Flexible ejecutado.	3.2.1 Identificar la necesidad de un programa de remuneración. 3.2.2 Definir los criterios de remuneración que beneficien a ambas partes. 3.2.3 Definir los tipos de recompensas más adecuados a otorgar a los empleados. 3.2.4 Hacer entrega de la remuneración al empleado.	Desarrollar las estrategias necesarias mejorar aún más el clima organizacional de la empresa.
		3.3 Lograr disminuir el nivel de ausentismo en los empleados en un porcentaje considerable.	Días de asistencia al trabajo.	3.3.1 Identificar las causas del ausentismo en los empleados. 3.3.2 Evaluar sus efectos. 3.3.3 Aplicar Reglamento.	Agilizar el trabajo de los empleados y mejorar su desempeño.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

5.3.9 FORMULACION DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS AÑO 2017.

5.3.9.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA EMPERAS CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

GERENCIA/DEPARTAMENTO/UNIDAD: RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO GENERAL: Crear un Sistema de Recursos Humanos para contar con el personal idóneo y capacitado.

N°	Metas de Resultados Cuantificada año 2018	Unidades de medida.	Meta Mensual.												Total	Presupuesto estimado en dólares.	
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Se P	Oct	Nov	Dic			
1	1.1 Disminuir el tiempo que se lleva la empresa en realizar el reclutamiento y selección de personal en 15 máximos.		X						X							2	\$1,700.00
	1.2 Asignar otros 15 días para atraer a los posibles candidatos para ocupar el puesto vacante.						X								X	2	\$1,700.00
	1.3 Realizar informes con una estructura específica que ayude a mejorar y hacer más fácil la selección y contratación ante los nuevos procesos de reclutamiento.		X						X							2	\$1,700.00
	1.4 Programas de Inducción.				X					X						2	\$1,700.00



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

N°	Metas de Resultados Cuantificada año 2018	Unidades de medida.	Meta Mensual.												Total	Presupuesto estimado en dólares.			
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Se P	Oct	Nov	Dic					
2	2.1 Se realizarán en la empresa los respectivos diagnósticos 2 veces por año, con el fin de identificar las necesidades de adiestramiento del personal que se puedan llegar a presentar en esta.				X								X					2	\$1,700.00
	2.2 Desarrollar capacitaciones cada tres o seis meses según se requiera o sea necesario con temas en el área administrativa, técnica de la empresa.			X									X					2	\$1,700.00
	2.3 Realización de Programas de adiestramiento a los empleados que mejore la realización de las actividades.								X									1	\$1,700.00



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

N°	Metas de Resultados Cuantificada año 2018	Unidades de medida.	Meta Mensual.												Total	Presupuesto estimado en dólares.		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Se P	Oct	Nov	Dic				
3	3.1 Poner en marcha un sistema de recompensas, con el propósito de motivar a los empleados a tener un buen desempeño al realizar sus actividades.															X	1	\$1,700.00
	3.2 Implementar un sistema de remuneración flexible dentro de los próximos diez meses como forma de motivación.														X		1	\$1,700.00
	3.3 Lograr disminuir el nivel de ausentismo en los empleados en un porcentaje considerable.					X							X				2	\$1,700.00



ANEXOS.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a: Gerente de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal de la Ciudad de San Miguel.

Objetivo: Recopilar información veraz que nos propicie identificar la necesidad de un Sistema de Recursos Humanos para mejorar el desempeño del personal.

1-¿En qué año fue fundada la empresa?

2-¿Cuántos empleados laboran en la empresa?

3-¿Con cuantas sucursales cuenta la empresa en la actualidad?

4-¿Cuenta esta sucursal con un área de Recursos Humanos?

5-¿Cuenta la institución con visión, misión y objetivos?

6-¿Cuenta la Institución con Manuales Administrativos?

7-¿Considera que es necesario que la empresa cuente con un sistema de gestión de recursos humanos?

8-¿Quién es el encargado del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

9-¿Cuáles son los requisitos o cualidades que buscan en un aspirante a un puesto al momento de la selección?



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

10-¿Cuáles son los métodos de selección utilizados por la empresa para el reclutamiento del personal?

11-¿Cuál es el proceso de selección que debe seguir el aspirante?

12-Si al momento que es contratada una persona para ocupar un puesto dentro de la empresa y este no se presenta a trabajar en la fecha que fue solicitado ¿Posee la empresa algún tipo de plan de contingencia para resolver este imprevisto?

13-¿Cuenta la empresa con un plan de capacitaciones del personal?

14-Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa ¿Cada cuánto tiempo se imparten?

15-¿Qué método es utilizado para evaluar el desempeño de los empleados?

16-¿Cuáles son las aptitudes evaluadas en el desempeño de los empleados?

17-¿Considera que el método de evaluación desempeño utilizado actualmente es el más adecuado para su empresa? ¿Porque?

18-¿Existe algún tipo de incentivo por el buen desempeño y comportamiento de los empleados?

19-¿Existe algún tipo de sanción para los empleados por alguna falta cometida? ¿Qué tipo de sanción?

20- ¿Cuenta la empresa con un control de asistencia laboral

21-¿Qué tipo de cultura organizacional se pone en práctica en la empresa?



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Cuestionario dirigido a: los Empleados de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A de C.V sucursal de la Ciudad de San Miguel.

Objetivo: Recopilar información veraz que nos propicie identificar la necesidad de un Sistema de Recursos Humanos en empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal de la Ciudad de San Miguel.

Indicaciones: Marque con una “X” las Interrogantes que se presentan a continuación.

1. ¿Con cuáles de las siguientes herramientas administrativas cuenta la Institución?

Misión _____

Visión _____

Valores _____

Organigrama _____

Todas las anteriores _____

2. ¿Con cuáles de los siguientes Manuales no cuenta la Institución?

Manual de Bienvenida _____

Manual de Organización y Funciones _____

Manual de Análisis y Descripción de Puestos _____

Manual de Procedimientos _____



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

Manual de Políticas _____

Todas las Anteriores _____

3. ¿Posee la Institución un Reglamento Interno y Código de Ética?

Sí _____ No _____

4. ¿Considera necesario que la Institución cuente con un Sistema de Recursos Humanos?

Sí _____ No _____

5. ¿Quién es la persona de realizar el Reclutamiento y Selección del personal en la Institución?

El Gerente General _____

La Administración _____

6. ¿Considera usted que el responsable del Reclutamiento y Selección del personal utiliza métodos adecuados?

Sí _____ No _____

7. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Sí _____ No _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

8. Si su respuesta es afirmativa ¿sobre qué áreas?

Técnicas _____

Administrativas _____

Otras _____

9. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral para el desempeño de su trabajo?

Agradable _____

Tedioso _____

Adecuado _____

Otros _____

10. ¿Ha recibido usted algún incentivo por parte de la Institución?

Sí _____ No _____

11. ¿Qué tipo de incentivos ha recibido?

Incentivos Monetarios _____

Incentivos No Monetarios _____

Ambos _____

Ninguno _____

12. ¿Cuál de los siguientes incentivos les gustaría recibir por parte de la Institución?

Aumento Salarial _____

Bonos _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Vales _____

Reconocimientos _____

Todas las Anteriores _____

13. ¿Cada cuánto tiempo la Institución evalúa el desempeño del personal?

Mensual _____

Semestral _____

Trimestral _____

Anual _____

No evalúan _____

14. ¿Considera que el método de evaluación del desempeño en el personal es el más

Adecuado?

Sí _____ No _____

15. ¿Ha recibido algún tipo de Sanción por faltas cometidas en la Institución?

Sí _____ No _____

16. ¿Qué tipo de Sanciones aplica la Institución?

Sanción Monetaria _____

Sanción No Monetaria _____

Ambos _____

Ninguno _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

17. ¿Cuenta la Institución con un control de asistencia laboral?

Sí _____ No _____

18. ¿Qué tipo de factores de la Cultura Organizacional se practican en la Institución?

Valores _____

Creencias _____

Principios _____

Todos los Anteriores _____

Ninguno _____

19. ¿Considera que la ubicación de las áreas de trabajo son las más adecuadas para el Desempeño de las actividades laborales?

Sí _____ No _____

20. ¿En qué condiciones considera que se encuentran el equipo y las herramientas de Trabajo que les proporciona la Institución?

Buen estado _____ Defectuosas _____

21. ¿Considera que el Recurso Humano de la Institución es administrado adecuadamente?

Sí _____ No _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Cuestionario dirigido a los Clientes de la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal San Miguel.

Objetivo: Recopilar información veraz que nos propicie identificar la necesidad de crear un Sistema de Recursos Humanos en la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V sucursal San Miguel.

Indicaciones: Marque con una “X” las Interrogantes que se presentan a continuación.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de conocer la empresa?

Meses _____

Un año _____

Varios años _____

2. ¿Cuál es el tipo de productos que ha adquirido en CONSTRU “LEMUS”?

Materiales de construcción _____

Materiales de fontanería _____

Materiales de ferretería _____

Materiales Eléctricos _____

Todos los anteriores _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

3. ¿Cómo considera la atención al cliente que brindan los empleados al momento de realizar una compra?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

4. ¿Considera que la información acerca de los productos que ofrece la empresa es suministrada a los clientes de manera adecuada?

Sí _____ No _____

5. Si, su respuesta fue no ¿Le gustaría que los empleados brindaran la información de una manera adecuada, completa y comprensible a los clientes de todos los productos con los que cuenta la empresa?

Sí _____ No _____

6. Si, su respuesta fue si ¿Qué tipo de información le sería de mayor interés al momento de querer realizar una compra?

Precios _____ Calidad del producto _____

Descuentos _____ Promociones _____

7. ¿Considera que el personal está debidamente capacitado para el puesto que desempeña en la empresa?

Sí _____ No _____

8. ¿Considera que motivar al personal de la empresa, contribuiría a un mejor desempeño en el puesto de trabajo?

Sí _____ No _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

9. Sí, su respuesta fue afirmativa ¿Qué tipo de motivación considera conveniente para el Personal de la dicha empresa?

Monetaria _____ No monetaria _____

10. ¿Considera usted que la administración de la empresa es la más adecuada?

Sí _____ No _____

11. ¿Con que frecuencia visita la empresa?

Diariamente _____

Semanalmente _____

Quincenal _____

Mensual _____

Al año _____

12. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral en la empresa?

Agradable _____

Adecuado _____

Tedioso _____

Otros _____

13. ¿Le han sido de beneficio la calidad de los productos que usted ha adquirido en CONSTRU “LEMUS”?

Sí _____ No _____

13. ¿Han cubierto con sus expectativas al momento de realizar su compra?

Sí _____ No _____



**“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”**

14. ¿Qué tipo de beneficio a recibido por parte de la empresa al realizar su compra?

Transporte _____

Descuentos _____

Artículos por materiales comprados _____

Todas las anteriores _____

Ninguna _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA M
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU

GUIA SOBRE EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL



lemius

MÁS QUE CONSTRUCCIÓN



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

GUIA SOBRE EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.

INTRODUCCION.

La presente guía sobre reclutamiento y selección y contratación del personal, se desarrolla en base a la materia de administración y desarrollo del personal la cual se fundamenta con el propósito de mejorar la forma de reclutar personal, quienes deberán actuar dentro de su mejores capacidades para la institución en la que laborarán. En este sentido, se pretenden crear las bases para establecer las líneas para incorporar y seleccionar al personal que cumpla con un perfil afín a las aptitudes para cada puesto requerido dentro de las organizaciones, para de esta manera fortalecer la administración del personal y la mejora continua de los procesos.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

OBJETIVOS

Objetivo General:

El objetivo de esta guía es contar con un proceso en forma ordenada y confiable, que posea técnicas confiables para el Reclutamiento, Selección y Contratación de personas potenciales a ser parte de la Organización.

Objetivo Específico:

- Dotar a la empresa de recursos humanos con las capacidades y habilidades mejores del mercado.
- Cumplir con oportunidad las necesidades de personal de acuerdo a criterios preestablecidos por la administración de la empresa
- Contribuir a que la empresa posea personal altamente calificado, que llenen todas las expectativas del puesto en lo referente a experiencia, capacidad, habilidades y destrezas y que sean potencialmente empleados reales.

Reclutamiento de personal





“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”



REQUISICIÓN DE PERSONAL
Gerencia de Recursos Humanos

MÁS QUE CONSTRUCCIÓN

Fecha de requisición: _____ No. De Requisición: **0876**

Nombre del puesto: _____

Descripción de actividades:

Departamento que solicita: _____

Tipo de Vacante

Permanente Temporal Tiempo: _____ Sindicalizado De confianza

Puesto: _____

Horario:

Edad. _____ Sexo M F Indistinto Estado Civil _____

Escolaridad mínima: _____

Experiencia Requerida: _____

Otras características: _____

Habilidades específicas: _____

Sueldo: _____

Motivo de Reemplazo

Renuncia Cambio Baja Promoción Plaza de nueva creación

A quien reemplaza: _____

Fecha en que se desea contratar: _____

Autorizaciones:

Gerencia. Que solicita

Jefe del Área

Gerencia de RH

Vo. Bo. Dirección General



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

SOLICITUD DE EMPLEO.


MAS QUE CONSTRUCCIÓN **SOLICITUD DE EMPLEO**

Por favor, llene el siguiente formulario.

DATOS PERSONALES _____

Nombre completo: _____
Dirección: _____
Municipio: _____ Depto: _____ Doc. De identificación: _____
Extendido en: _____ Lugar y fecha de nacimiento: _____
Edad: _____ Nacionalidad: _____ No. Afiliación al ISSS: _____
Titulo o diplomas académicos obtenidos: _____
Ocupación actual / Cargo profesional: _____
Estado Civil: _____ Nombre del cónyuge: _____
¿Ha tenido algún conflicto personal de orden legal? _____ Tipo: _____

ESTUDIOS EFECTUADOS

Establecimiento	Año	Último grado aprobado
Básica: _____	de ____ a ____	_____
Media: _____	de ____ a ____	_____
Media: _____	de ____ a ____	_____
Superior: _____	de ____ a ____	_____

Equipos y tecnología que sabe utilizar: _____

LABORAL

A continuación sírvase informar el ultimo empleo que haya tenido, empezando por el mas reciente actual, inclusive si a sido con el Gobierno.

Empresa: _____ Dirección: _____
Teléfonos: _____ Jefe inmediato: _____
Fecha de ingreso: _____ Puesto desempeñado: _____
Razón de retiro: _____ Fecha de retiro: _____
Ultimo Sueldo: _____

PUESTO QUE SOLICITA:

Otro cargo que podría desempeñar: _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

EJEMPLO DE UN CURRICULUM VITAE A PRESENTAR POR EL EMPLEADO.

CURRICULUM VITAE	
	
DATOS PERSONALES	
Apellidos:	Nombre:
DNI:	
Fecha De Nacimiento:	Lugar:
Dirección:	Provincia:
Localidad:	
Teléfono:	
Teléfono Móvil:	
E-Mail:	
FORMACION Y ESTUDIOS	
Titulación:	
Idiomas:	
Conocimientos informáticos:	
Cursos y seminarios:	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	
Empresa:	
Fecha:	
Puesto/Actividad desarrollada:	
DATOS COMPLEMENTARIOS	
.	
Todo lo expuesto anteriormente podrá ser acreditado, en caso de solicitud. (lugar y fecha)	



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

ENTREVISTA DE SOLICITUD DE EMPLEO.

<input type="checkbox"/> Referencia personal		
<input type="checkbox"/> Ex empleador		
<hr/>		
Compañía	Dirección	Teléfono
<hr/>		
Nombre de la persona contactada	Posición o título	
<hr/>		
1.- Deseo verificar algunos datos proporcionados por: Sr. (a) _____		
Quien ha solicitado empleo en nuestra empresa.		
¿En qué fechas colaboró en su compañía? Desde _____ Hasta _____		
2.- ¿Cuál era la naturaleza de su empleo?		
Al principio _____		
Al final _____		
3.- Sueldo \$ _____		
Cuando salió de la empresa. ¿Es esta cifra correcta? Si _____ No _____		
4.- ¿Qué piensan de esta persona sus antiguos supervisores? _____		

¿Qué piensan de ella sus subordinados? _____		

5.- ¿Tuvo responsabilidades de supervisión? Si _____ No _____		
(Si la respuesta es afirmativa) ¿Cómo se desempeño? _____		

6.- ¿Qué tan intenso fue su trabajo? _____		
7.- ¿Cómo se relacionó con los demás? _____		
8.- ¿Cuál fue su registro de asistencia? _____		
¿Era puntual? _____		
9.- ¿Cuál fue el motivo de su separación? _____		
10.- ¿Lo volvería a contratar? Si _____ No _____		
11.- ¿Tenía algún problema en su hogar, financiero o personal que interfiriera con su trabajo? Si _____ No _____		
12.- ¿Bebía o jugaba en exceso? Si _____ No _____		
13.- ¿Cuáles son sus cualidades? _____		
14.- ¿Cuáles son sus defectos? _____		
Observaciones: _____		



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

OTRAS FORMAS DE RECLUTAMIENTO.

Ferias de Empleos.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
-MTPS- INVITA

FERIA de EMPLEO



8:00 a 12:00 m.

Alameda Juan Pablo II y 17 Ave. Nte. Edificios 2, 3 y 4, Centro de Gobierno, San Salvador.

17 de febrero

Lleve sus hojas de vida para optar a las ofertas de empleo que las empresas ponen a su disposición.

¡Aproveche esta Oportunidad!

 **130**  **MTPS**  **EL SALVADOR**    

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Medios de Comunicación.





“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

POR RECOMENDACIÓN DE OTRO EMPLEADO.



EN LUGARES CONCURRIDOS COMO UNIVERSIDADES ETC.





SELECCIÓN DE PERSONAL





“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

La Selección de personal es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo o descripción del puesto). Así, el primer cuidado al hacer la selección de personal es conocer cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado

La selección de personal es una comparación entre las cualidades de cada candidato con las exigencias del cargo, y es una elección entre los candidatos comparados; para entonces, se hace necesaria la aplicación de técnicas de selección de personal que veremos más adelante (varios candidatos solicitarán una posición y la empresa contratará al que juzgue más idóneo).

La Selección de Personal

1. Provee a la empresa de las personas con las calificaciones adecuadas para su funcionamiento, y con ello, se obtienen las siguientes ventajas:
 - Personas adecuadas exigen menor capacitación
 - Menor tiempo de adaptación a la organización

Mayor productividad y eficiencia

2.- A las personas las ayudas a colocarse en el cargo más adecuado de acuerdo a sus características personales, con ello, se obtienen las siguientes Ventajas:

- Personas más satisfechas con su trabajo
- Mayor permanencia en la empresa.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

En el proceso de selección se utilizan una serie de investigación de los aspirantes que permiten elegir a la persona adecuada para el puesto vacante; en principio se debe determinar quiénes reúnen los requisitos mínimos que necesitan cubrirse para ocupar el puesto (edad, escolaridad, experiencia, etc.), eliminando a los que no satisfagan. Posteriormente se procede a realizar principalmente una serie de pruebas de aptitudes, conocimientos y habilidades que permita seleccionar a la persona más idónea para ocupar el puesto vacante.

PRUEBAS DE APTITUDES, CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES A REALIZAR EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.

Test De Aptitudes De La Personalidad Tipo A-B.

1. Cuando tienes una cita eres puntual: <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Alguna vez <input type="radio"/> Si
2. Para tí el día tiene suficientes horas o sientes que te falta tiempo: <input type="radio"/> Las suficientes <input type="radio"/> Alguna vez <input type="radio"/> Me falta tiempo
3. Sientes que eres muy competitivo: <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Alguna vez <input type="radio"/> Si
4. Comes y caminas habitualmente más rápido que el resto de la gente: <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sólo cuando tengo prisa <input type="radio"/> Si
5. Suelas hacer varias cosas a la vez en vez de esperar a terminar para iniciar la siguiente: <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Alguna vez <input type="radio"/> Si



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

6. Te impacientas cuando te hablan esperando a que terminen porque quieres hablar tú:

No Alguna vez Si

7. Expresas tus sentimientos:

No Alguna vez Si

Tiendes a terminar las frases de otras personas o te impacientas si tarda:

No Alguna vez Si

9. Tienes muchos intereses o inquietudes fuera de tu trabajo:

No Alguna afición Si

10. Te irrita que el conductor del vehículo que va delante vaya demasiado despacio:

No Alguna vez Si

11. Te irrita esperar en el supermercado o en el médico:

No Alguna vez Si

12. Cuando alguien hace algo que tu podrías hacer más rápido te desesperas:

No Alguna vez Si

13. No soportas hacer tareas muy repetitivas:

Si Lo puede soportar No

14. Cuando estás en un descanso, continúas pensado en tus problemas domésticos o laborales:

No Solo cuando algo me preocupa bastante Si



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Test de Personalidad.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni a favor ni en contra	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Puedo llevar muchas cosas al mismo tiempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conozco las respuestas a muchas preguntas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantengo la calma incluso en situaciones tensas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No me desvío de mi camino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No sé por qué hago algunas de las cosas que hago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le doy la espalda a los demás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No estoy realmente interesado en los demás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retraso la toma de decisiones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo poco que decir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplo mis promesas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simulo estar preocupado por los demás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me divierto mucho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No disfruto viendo actuaciones de danza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No me afectan fácilmente los acontecimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Odio parecer agresivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me aprovecho de los demás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No estoy interesado en ideas abstractas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creo en la bondad humana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo un bajo concepto de mí mismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Pruebas de Conocimientos.

1/ ¿Qué recuadrado completa esta serie?

				A <input type="radio"/>		B <input type="radio"/>	
				C <input type="radio"/>		D <input type="radio"/>	

2/ De estas 4 palabras, ¿Cuál es la intrusa?

	A <input type="radio"/>	Canberra
	B <input type="radio"/>	New York
	C <input type="radio"/>	Viena
	D <input type="radio"/>	Madrid

3/ Qué número completa esta serie: 144 121 100 81 64?

	A <input type="radio"/>	15
	B <input type="radio"/>	19
	C <input type="radio"/>	49
	D <input type="radio"/>	50



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

4/ ¿Qué carta falta?

	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>
	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>

5/ MANO es a Guante como CABEZA es a:

	A <input type="radio"/> Pelo
	B <input type="radio"/> Sombrero
	C <input type="radio"/> Cuello
	D <input type="radio"/> Pendiente

6/ ¿Qué dominó falta para completar la serie?

	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>
	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>

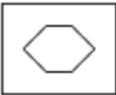
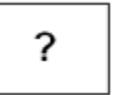


“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

7/ Beber y Conducir causan muchos accidentes. Equivale a:

<input type="radio"/>	A	La gente bebe demasiado alcohol.
<input type="radio"/>	B	La gente no debería conducir por encima del límite legal.
<input type="radio"/>	C	Hay un 20 por ciento de probabilidades de causar un accidente cuando se conduce bebido.
<input type="radio"/>	D	El alcohol disminuye las habilidades de conducción.

8/ Completa la serie:

					A		B	
					C		D	

9/ ¿Qué número es la décima parte de la cuarta parte de la quinta parte de la mitad de 12,000?

<input type="radio"/>	A	1250
<input type="radio"/>	B	250
<input type="radio"/>	C	45
<input type="radio"/>	D	30



Test de Conocimiento e Inteligencia.

1. ¿Cuál de las palabras mostradas a continuación es **la más cercana** en significado a la palabra "tranquilizador"?

- Compasivo
- reconfortante
- explicativo
- entrometido

Series numéricas

¿Qué número sigue por lógica a esta serie?

2.

4 6 9 6 14 6 ...

- 6
- 17
- 19
- 21

Serie de figuras

¿Cuál de las figuras de la fila inferior debe ir por lógica en el hueco con el signo de interrogación de la fila superior?

3.

-
-
-
-
-

Silogismos

¿Cuál de las conclusiones a continuación se puede extraer con absoluta certeza en función de las siguientes dos proposiciones?



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

4.

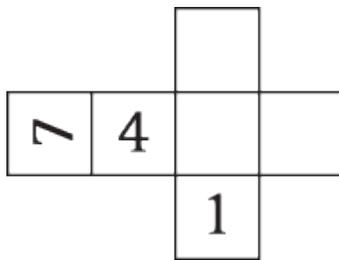
Ningún coleccionista de sellos es arquitecto.

Todas las personas aburridas son coleccionistas de sellos.

- Todos los coleccionistas de sellos son arquitectos.
- Los arquitectos no son personas aburridas.
- Ningún coleccionista de sellos es una persona aburrida.
- Algunas personas aburridas son arquitectos.

Cubo

¿Qué aspecto tendría el cubo resultante si lo doblara?



5.

-
-
-
-
-

Cálculo

¿Cuál es la respuesta correcta al siguiente problema?

6.

Tomás tiene un juego nuevo de palos de golf. Con el palo 8, la pelota recorre una distancia media de 100 metros. Con el palo 7, la pelota recorre una distancia media de 108 metros. Con el palo 6, la pelota recorre una distancia media de 114 metros. ¿Qué distancia recorrerá la pelota si Tomás usa el palo 5?

- 122 metros
- 120 metros



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

118 metros

116 metros

Antónimo

7. ¿Cuál de las palabras de más abajo expresa el significado opuesto a la palabra "duro"?

Cobarde

Estirado

Fuerte

Débil

Masculino

Analogía

8. Agua es a tubería lo que... es a cable.

Alambre

Electricidad

Calor

Gas

Significado de una palabra

9. ¿Qué palabra significa "expresión de disconformidad"?

Injusticia

Queja

Fútil

Pecado

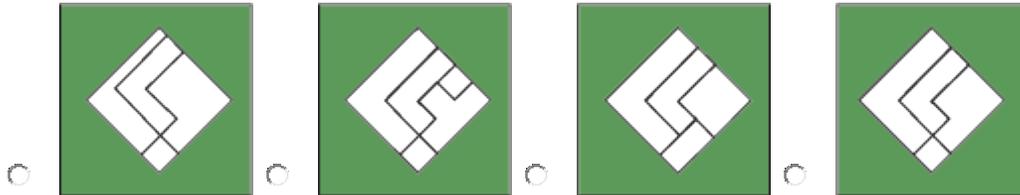
Discordia



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Figura compuesta

10. ¿Cuál de las siguientes figuras se puede componer con las piezas sueltas?



Test de Habilidades y Destrezas.

1. Pregunta

Devolver cosas defectuosas en mal estado (en restaurantes o tiendas)

- Siempre lo hago
- Nunca o rara vez lo hago
- Lo hago ocasionalmente.

2. Pregunta

¿Haces elogios a un amigo?

- Siempre lo hago
- Nunca o rara vez lo hago
- Lo hago ocasionalmente

3. Pregunta

Oponerte a una exigencia injusta de alguien con autoridad sobre tí

- Lo hago ocasionalmente
- Siempre lo hago
- Nunca o rara vez lo hago

4. Pregunta

Solicitar un aumento de sueldo o plantear una reclamación ante un superior

- Nunca o rara vez lo hago
- Lo hago ocasionalmente
- Siempre lo hago



5. Pregunta

Pedir una cita

- Nunca o rara vez lo hago
- Siempre lo hago
- Lo hago ocasionalmente

6. Pregunta

Decir a alguien que no te cae bien

- Nunca o rara vez lo hago
- Lo hago ocasionalmente
- Siempre lo hago

7. Pregunta

Preguntar a alguien si le has ofendido

- Siempre lo hago
- Lo hago ocasionalmente
- Nunca o rara vez lo hago

8. Pregunta

Iniciar una conversación con un desconocido

- Siempre lo hago
- Lo hago ocasionalmente
- Nunca o rara vez lo hago

9. Pregunta

Resistir ante la insistencia de alguien para que hagas algo

- Nunca o rara vez lo hago
- Siempre lo hago
- Lo hago ocasionalmente



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

10. Pregunta

Cuando cometes un error ¿lo reconoces?

- Lo hago ocasionalmente
- Siempre lo hago
- Nunca o rara vez lo hago

11. Pregunta

¿Dices a una persona que conoces que te molesta alguna cosa de lo que dice o hace?

- Lo hago ocasionalmente
- Nunca o rara vez lo hago
- Siempre lo hago

12. Pregunta

¿Dices que no cuando te piden dinero?

- Siempre lo hago
- Nunca o rara vez lo hago
- Lo hago ocasionalmente

13. Pregunta

Llamar la atención a un compañero de estudios o trabajo por una conducta impropia

- Lo hago ocasionalmente
- Nunca o rara vez lo hago
- Siempre lo hago

14. Pregunta

¿Te resistes ante la insistencia de un vendedor?

- Nunca o rara vez lo hago
- Lo hago ocasionalmente
- Siempre lo hago



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

15. Pregunta

Exigir que te atiendan cuando te hacen esperar más de la cuenta

- Siempre lo hago
- Lo hago ocasionalmente
- Nunca o rara vez

En algunas ocasiones es necesario que el jefe inmediato realice también una última entrevista con el candidato, con la finalidad de conocerlo y aprobar la selección. De esta forma, compartirá la responsabilidad de la selección con la oficina de reclutamiento y selección de personal.



CONTRATACIÓN.

Una vez que se ha decidido la aceptación de un candidato, es necesario completar sus datos, para integrar su expediente de trabajo; entre estos se encuentran: fotografías (muchas empresas solicitan este requisito desde el reclutamiento del candidato), llenado de las formas, filiación dactilografía, etc. Es muy común pensar y/o actuar como si la contratación fuese el punto final del proceso de selección. No hay que olvidar que la selección implica un problema de vaticinio; el seleccionador trata de predecir si el candidato será efectivo y si obtendrá satisfacción en el trabajo. Entonces, urge establecer un procedimiento para no perder de vista al candidato seleccionado, a fin de verificar si las predicciones están siendo correctas o no para, en éste último caso, introducir los cambios correspondientes en el proceso de selección.

PASOS:

- ✚ Comunicar al elegido (puede ser por teléfono, carta, etc.) y a los que no fueron aprobados.

Entrevista de contratación Se debe proporcionar información sobre:

- Fecha de inicio de labores
- Horario
- Sueldo
- Prestaciones, etc.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Firma del contrato de trabajo

Efectuar trámites legales de incorporación Afiliación al ISSS El aviso de inscripción del derechohabiente debe contener los siguientes datos:

○ **Datos del trabajador**

- Apellido paterno, materno y nombre
- Sexo
- Fecha de nacimiento y lugar
- Domicilio
- Datos del patrón anterior y No. de afiliación anterior
- Datos de sus beneficiarios (nombre, sexo, parentesco y fecha de nacimiento, puede ser esposa e hijos o sus padres si es soltero)
- Firma

○ **Datos del patrón**

- Nombre y actividad de la empresa
- Ubicación del centro de trabajo
- Fecha de ingreso al trabajo con el patrón actual
- Salario diario que devengará
- Firma del patrón o su representante



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Registros.

Es necesario efectuar los siguientes registros que se abren al ingreso del nuevo trabajador.

Expediente. Se integrará con todos aquellos documentos que formen el historial del trabajador en la organización. Estará compuesto por una carpeta con:

Solicitud de empleo y documentos anexos: cartas de recomendación si la hay, acta de nacimiento, currículum vitae, certificado de estudios , Afiliación al AFP, Licencia de portación de Arma si es solicitada, Licencia de conducir si también esta es solicitada para el puesto, Solvencia de Antecedentes Penales y por ultimo una Copia del contrato de trabajo.

NOTA: El siguiente Contrato Individual que es utilizado por la empresa CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V, es proporcionado por la DIRECCION GENERAL DE TRABAJO en conformidad con lo que estipula la elaboración del Reglamento Interno de Trabajo.



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

GENERALES DE LA PERSONA TRABAJADORA

Nombre _____
Sexo _____
Edad _____
Estado Familiar _____
Profesión u Oficio _____
Domicilio _____
Residencia _____
Nacionalidad _____
DUI No. _____
Expedido en _____
el _____ de _____
Otros datos de Identificación _____
NIT _____
Actividad Económica de la Empresa: _____

GENERALES DEL CONTRATANTE PATRONAL

Nombre _____
Sexo _____
Edad _____
Estado Familiar _____
Profesión u Oficio _____
Domicilio _____
Residencia _____
Nacionalidad _____
DUI No. _____
Expedido en _____
el _____ de _____
Otros datos de Identificación _____
NIT _____

(Nombre del Contratante Patronal) (En representación de: razón Social)

(Nombre de la persona trabajadora)

De las generales arriba indicadas y actuando en el carácter que aparece expresado, convenimos en celebrar el presente Contrato Individual de Trabajo sujeto a las estipulaciones siguientes:

a) CLASE DE TRABAJO O SERVICIO:

El trabajador se obliga a prestar sus servicios al patrono como _____

b) DURACIÓN DEL CONTRATO Y TIEMPO DE SERVICIO:

El presente Contrato se celebrará por: _____
(Tiempo indefinido, plazo u obra. Si es por tiempo o plazo determinado, indicar la razón que motiva tal plazo)

A partir de: _____

Fecha desde la cual la persona trabajadora presta servicios al patrono sin que la relación laboral se haya disuelto.

c) LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE ALOJAMIENTO:

El lugar de prestación de los servicios será: _____



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Y el trabajador habitará en _____

Dado que la empresa (si) (no) le proporciona alojamiento

d) HORARIO DE TRABAJO:

Del día _____ al día _____, de _____, a _____

Y de _____ a _____

Día _____ de _____ a _____

Semana Laboral _____ horas.

Únicamente podrán ejecutarse trabajos extraordinarios cuando sean pactados de común acuerdo entre el Patrono o Representante Legal o la persona asignada por éstos y la persona trabajadora.

e) SALARIO: FORMA, PERÍODO Y LUGAR DEL PAGO:

El salario que recibirá la persona trabajadora, por sus servicios será la suma de

(Indicar la forma de remuneración, por unidad tiempo, por unidad de obra, por sistema mixto, por tarea, por comisión, etc.)

Y se pagará en dólares de los Estados Unidos de América en _____

(Lugar de pago: Ciudad)

(Casa, Oficina, etc.)

Dicho pago se hará de la manera siguiente: _____

(Semanal, quincenalmente, etc., por planillas, recibos de pagos, etc.)

La operación del pago principiará y se continuará sin interrupción, a más tardar a la Terminación de la jornada de trabajo correspondiente a la respectiva fecha en caso de reclamo del trabajador originado por dicho pago de salarios deberá resolverse a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes.

f) HERRAMIENTAS Y MATERIALES

El patrono suministrará a la persona trabajadora las herramientas y materiales siguientes:

Que se entregan en _____ y deben ser devueltos así por la persona trabajadora (Estado y calidad) cuando sean requeridas al efecto por su jefe inmediato, salvo la disminución o deterioro causados por caso fortuito o fuerza mayor, o por la acción del tiempo o por el consumo y uso normal de los mismos.

g) PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE LA PERSONA TRABAJADORA:

Nombre	Apellido	Edad	Dirección
--------	----------	------	-----------



“SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU “LEMUS” S.A DE C.V.”

Nombre	Apellido	Edad	Dirección

h) OTRAS ESTIPULACIONES:

i) En el presente Contrato Individual de Trabajo se entenderán incluidos, según el caso, los derechos y deberes laborales establecidos por las Leyes y Reglamentos, por el Reglamento Interno de Trabajo y por el o los Contratos Colectivos de Trabajo que celebre el patrono; los reconocidos en las sentencias que resuelvan conflictos colectivos de trabajo en la empresa, y los consagrados por la costumbre.

j) Este contrato sustituye cualquier otro Convenio Individual de Trabajo anterior, ya sea escrito o verbal, que haya estado vigente entre el patrono y la persona trabajadora, pero no altera en manera alguna los derechos y prerrogativas del trabajador que emanen de su antigüedad en el servicio, ni se entenderá como negativa de mejores condiciones concedidas a la persona trabajadora en el Contrato anterior y que no consten en el presente.

En fe de lo cual firmamos el presente documento por triplicado en: _____ (Ciudad)

A los _____ días del mes _____ de _____

(f) _____
PATRONO O REPRESENTANTE

(f) _____
TRABAJADOR(A)

SI NO PUEDE EL (L.A) TRABAJADOR(A) FIRMAR:

--	--

(f) _____
A ruego del Trabajador(a)

Huellas digitales del trabajador(a)
JG



Referencia Bibliografía

Libros

- Chiavenato, Idalberto Gestión del Talento Humano Editorial (ISBN blanda; Editorial: MCGRAW-HILL; Año edición: 2002.
- Werther, William B “Administración de Recursos Humanos” Editorial: McGraw-Hill **Edición:** 3 **Año:** 1,996.
- Andrea, Zerrille. “Valoración del Personal” Editorial DEUSTO, tomo 5, Bilbao pag.20, Libros antiguos y usados de **ZERILLI**; **Año:** 1988.

Tesis

- Br. Pérez Chávez, Lilian Elizabeth, Ríos Zuniga, Juan Carlos Diseño de un Sistema de Evaluación del Desempeño para ser Aplicado en la Alcaldía Municipal de Chalchuapa. Año 2,000.
- Br. López Amaya, Shirley Lisseth y otros Diseño de un sistema de gestión de recursos humanos para mejorar la eficiencia administrativa del personal de la alcaldía municipal de la ciudad de Sesori departamento de san miguel. Año 2011
- BR.Campos Flores, Mauricio Salomón y otros; Creación del departamento de recursos humanos para mejorar la gestión de la alcaldía municipal de nueva Guadalupe, departamento de san miguel. Año 2011

Leyes

- Código de Trabajo
- Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

Sitios Web

- www.mitecnologico.com
- www.getiopolis.com/canales5/mhh/reaplica.htm/reaplica.htm.(s.f).
- www.crecennegocio.com