

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



TRABAJO DE GRADO:

**“PLAN ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA CLINICA BOTANICA
“NATUMUNDO” DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, AÑO 2017”**

PRESENTA:

**ALMENDAREZ RIVAS, VILMA ISABEL
FLORES CHAVEZ, STEFANY LISSETTE
SOLIS ELIAS, ALEXIA BEATRIZ**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DOCENTE DIRECTOR:

MTRA. DINORA ELIZABETH ROSALES HERNÁNDEZ

**CIUDAD UNIVERSITARIA, OCTUBRE 2017
SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

MTRO. ROGER ARMANDO ARIAS

RECTOR

DR. MANUEL DE JESUS JOYA

VICE- RECTOR ACADEMICO

ING. NELSON BERNABE GRANADOS

VICE- RECTOR ADMINISTRATIVO

MTRO. CRISTOBAL HERNAN RIOS BENITEZ

SECRETARIO

LICDA. NORA BEATRIZ MELÉNDEZ

FISCAL GENERAL INTERINO

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

AUTORIDADES

ING. JOAQUIN ORLANDO MACHUCA GÓMEZ

DECANO

LIC. CARLOS ALEXANDER DÍAZ

VICE- DECANO

MTO. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNANDEZ

SECRETARIO

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
AUTORIDADES DE DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

LIC. OSCAR RENE BARRERA GARCIA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

MTRO. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTINEZ
COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACION DE LA CARRERA DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

MTRA. DINORA ELIZABETH ROSALES HERNÁNDEZ
DOCENTE ASESOR

MTRO. RAUL ANTONIO QUINTANILLA PALACIOS
ASESOR METODOLÓGICO

Agradecimientos Especiales.

Primeramente, quiero agradecer a Dios Todo Poderoso por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo mucha felicidad. Le doy gracias a mis padres Manuel de Jesús Almendarez, Elsy Elvira de Almendarez por apoyarme en todo momento, por los valores que me inculcaron, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir, por todo el amor y rigor.

A mis hermanos Ligia Arely Almendarez y Mario Albero Almendarez por ser parte importa en esta etapa de mi vida y presentar la unidad familiar, por llenar mi vida de alegría y amor cuando más lo necesita. A mi abuela María Nicolasa Adriano Viuda de Rivas por todo ese amor y consejos brindados. A Samuel Canales Blanco por ser una parte importante en mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mis compañeras de tesis Alexia Beatriz Solís Y Stefany Lisette Flores por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación y sobre todo por hacer de su familia, una familia para mí.

Vilma Isabel Almendarez Rivas

Agradecimientos Especiales.

A JEHOVA DIOS: Por guiarme e iluminarme en mi camino, por fortalecerme a sobreponer todo obstáculo y adversidad, permitiéndome alcanzar una meta profesional. Porque siempre ha estado conmigo y no me abandona.

A mis padres: por brindarme todo su amor y el apoyo incondicional que siempre necesite en los momentos más difíciles, por sus sabios consejos para impulsarme a seguir adelante siempre por el buen camino. **A mis hermanos:** por ayudarme de diferentes maneras y comprenderme en todos los momentos para que se lograra mi objetivo. **A mis catedráticos:** Con cariño y reconocimiento por toda la orientación y enseñanza que me brindaron durante toda mi formación académica. **A mis demás familiares y amigos:** Que de alguna u otra manera me apoyaron y se alegran conmigo por el triunfo obtenido. **A mi asesora de tesis:** Lic. Dinora Elizabeth Rosales, por su orientación y comprensión, por brindarme su amistad y haber trabajado conjuntamente para lograr la culminación de este proyecto. **A mis compañeras de tesis:** Alexia Beatriz Solís Elías y Vilma Isabel Almendarez Rivas; por haber compartido y luchado juntas para lograr cumplir con nuestros objetivos y metas grupales

Stefany Lissette Flores Chávez

Agradecimientos Especiales.

Infinitamente agradecida con Dios por haberme regalado la fortaleza y sabiduría para llevar a cabo esta meta propuesta y haberme permitido alcanzarla, por darme la paciencia para poder superar cada obstáculo que se presentó a lo largo del camino y sobrellevar cada adversidad, que esta meta alcanzada sea para la honra y gloria de Él y que me guie siempre por el buen camino como profesional.

Gracias a cada una de las personas que de alguna manera me ayudaron desde los inicios de este proceso, expresar una profunda muestra de gratitud ya que con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr este valioso proyecto.

Gracias a mi asesora de Tesis, por todo el apoyo brindado y por qué hoy puedo ver llegar a su fin una de las metas de mi vida, le agradezco la orientación que siempre nos otorgó y su apoyo incondicional.

Gracias Totales.

Alexia Beatriz Solís Elías

Agradecimientos Especiales.

Agradecemos a Clínica Botánica Natumundo, San Miguel, por habernos permitido realizar nuestro trabajo de graduación en su empresa, y abrirles la puerta a los estudiantes de la UES; de manera muy especial agradecemos al Señor José Antonio Ramírez que nos proporcionó oportunamente la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

A la Licenciada Dinora Rosales. (Docente Asesor), por su asesoría oportuna y confiable; al Lic. Arnoldo Orlando Sorto Martínez (Coordinador General de Procesos de Graduación), por manejar con honestidad y transparencia los Procesos de Graduación de la Universidad de El Salvador.

A las autoridades de la Facultad multidisciplinaria Oriental (FMO), por su excelente gestión y por tomar en cuenta la solución de los problemas de la comunidad estudiantil.

A la Universidad de El Salvador por su sistema de becas, así le abren las puertas a los estudiantes sobresalientes y de escasos recursos.

A los docentes por trasladar los conocimientos y ser partícipes de nuestra formación profesional e intelectual.

Grupo de Tesis

Índice

Introducción.....	i
Capítulo I. Proyecto de la Investigación.....	1
1.1.Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. Antecedentes del Problema.....	1
1.1.2. Situación Problemática.....	2
1.1.3. Enunciado del Problema.....	3
1.2. Justificación del Estudio.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Hipótesis.....	7
1.4.1. Hipótesis General.....	7
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	7
1.4.3. Operacionalización de las variables.....	8
1.5.Delimitaciones de la Investigación.....	11
1.5.1. Delimitación Espacial.....	11
1.5.2. Delimitación Temporal.....	11
1.5.3. Delimitación de Recursos.....	11
Capítulo II. Marco de Referencia.....	13
2.1. Marco Histórico.....	13
2.1.1. Origen de la Medicina Natural.....	13

2.1.2. Antecedentes de la Medicina Natural en El Salvador.....	14
2.1.3. Historia de Clínica Botánica “Natumundo”.....	15
2.2. Marco Normativo.....	18
2.3. Marco Teórico.....	24
2.3.1. Plan Estratégico de Recursos Humanos.....	24
2.3.2. FODA.....	25
2.3.3. Desempeño Laboral.....	26
2.3.4. Programa de Capacitación.....	30
2.3.5. Herramientas Administrativas.....	33
2.3.6. Organización del Departamento de Recursos Humanos.....	36
2.3.7. Sistema de Evaluación.....	40
2.3.8. Productividad de los empleados.....	43
2.3.9. Sistemas de Comunicación.....	44
2.4. Marco Conceptual.....	46
Capitulo III. Metodología de la Investigación.....	64
3.1. Tipo de Investigación.....	64
3.2. Población.....	64
3.3. Muestra.....	65
3.4. Métodos, Técnicas e instrumentos de Investigación.....	66
3.4.1. Métodos de Investigación.....	66
3.4.2. Técnicas de Investigación.....	67
3.4.3. Instrumentos.....	68

3.5. Procedimiento.....	69
3.5.1. Validación de la Técnica.....	69
3.5.2. Procedimiento para el proceso de información.....	70
3.5.3. Procedimiento para el análisis de Resultados.....	70

Capitulo IV. Resultados de la Investigación de Campo.....72

4.1. Tabulación de Cuestionario dirigido a los empleados de la Empresa.....	72
4.2. Resultados de la Guía de Entrevista dirigida a Propietario de la Empresa.....	93
4.3. Resumen de Análisis e Interpretación.....	98
4.4. Conclusiones y Recomendaciones.....	100

Capitulo V. Propuesta de un Plan Estratégico de Recursos Humanos para mejorar el Desempeño Laboral de la Empresa Clínica Botánica “Natumundo” de la Ciudad de San Miguel año 2017.....102

Resumen Ejecutivo.....	102
Justificación.....	104
Objetivos.....	105
Diagnostico Situacional Actual de Clínica Botánica Natumundo.....	106
Análisis FODA.....	107

Estrategia N°1.

Elaboración de las Herramientas y Manuales Administrativos de acuerdo a las necesidades de la Clínica Botánica Natumundo.....	113 a 170
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Estrategia N°2

Elaboración de un Plan de Capacitación para el personal, en las diferentes áreas de la empresa, de acuerdo a la necesidad de la empresa y a su capacidad presupuestaria.....171 a 193

Estrategia N°3

Implementación de un Plan de Motivación del personal, para mejorar el desempeño laboral.....194 a 207

Estrategia N°4

Implementación de un Sistema de Evaluación del Personal, para medir el desempeño laboral, de acuerdo a las necesidades de la empresa y a su capacidad presupuestaria.....208 a 214

Referencias Bibliográficas.....215

a) Leyes.....215

b) Libros.....215

c) Tesis.....216

d) Sitios Web.....216

ANEXOS.....220-233

Introducción.

Las empresas trabajan en un contexto que está en constante cambio, la necesidad de supervivencia y las exigencias de competitividad son cada vez más altas y hacen que la gestión de recursos humanos sea uno de los factores más importantes dentro de la empresa y que un buen plan de Recursos Humanos sea determinante para el éxito de los objetivos.

El plan de recursos humanos es la pieza fundamental del sistema de información de la organización, toda la información que se incluye en este plan estratégico servirá como pauta para cada uno de los empleados que laboran dentro de la empresa Clínica Botánica Natumundo, si todos tienen claro cuáles son las obligaciones y las necesidades de la organización pueden actuar en consecuencia para alcanzar los objetivos que se proponen.

Este plan estratégico de recursos humanos debe dejar bien claro cuál es el contenido y el propósito principal para que cada uno de los empleados asuman un papel estratégico en la realización de las tareas que apoyen y refuercen las responsabilidades de cada uno de ellos para la satisfacción ya sea de metas individuales o en equipo.

Capítulo I. Proyecto de la Investigación.

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1 Antecedentes del Problema

La empresa “Natumundo” nace en el mes de noviembre de 1998, su principal actividad económica es la producción y venta de productos farmacéuticos naturales, siendo el dueño el Sr. José Antonio Ramírez. La empresa empezó sus actividades con tan solo un empleado, él mismo; a medida se fue incrementando las ventas se vio en la obligación de contratar a más personal, se impartieron los conocimientos de producción y venta empíricamente es decir se trasladó cada aprendizaje de manera verbal, pero nunca se estableció una determinada función para cada uno de los empleados de la empresa.

Dentro de la empresa no existe un buen manejo del personal, ya que se carece de un control estable, cada uno de los empleados realizan diferentes funciones pero ninguna de esta definida por lo cual se ve afectada la comunicación que existe entre estos, no existe un buen trabajo en equipo, esta problemática se ha reflejado desde los comienzos de la empresa, pero a medida del tiempo estos problemas se han visto afectados en el buen funcionamiento de la empresa, ya que esta ha ido incrementando su actividad económica; por lo cual puede afectar el crecimiento de esta.

Se cuenta con una visión clara y amplia de los objetivos que desea alcanzar la empresa, que van de la mano con las políticas y valores de las personas que laboran dentro de esta, que se traduce principalmente brindar un servicio de calidad y satisfacción para los clientes, mejorar y actualizar constantemente al Recurso Humano será una de las principales ventajas competitivas para la empresa “Natumundo”.

1.1.2. Situación Problemática

En la actualidad existe un gran índice de competitividad dentro de las empresas, ya sea estas de comercio o de servicios, para lograr la estabilidad dentro del mercado es primordial cuidar hasta el más mínimo detalle para realizar los objetivos y metas; la importancia que se tiene en una organización al contar con una estructura organizacional definida formalmente ayudara a mejorar el desempeño del personal, a la definición y actividades dentro de la empresa, un mejor trabajo en equipo, y una buena comunicación del personal, entre otras; para el éxito de la organización se ha convertido en una nueva e importante preocupación la administración del Recurso Humano.

En la administración de Recursos Humanos es necesario que exista una equidad entre los objetivos de la empresa, las necesidades sociales, y la de los empleados; la empresa debe hacer un énfasis en las necesidades de los empleados, pues el éxito de esta la mayoría de las veces se debe al manejo adecuado del área encargada de personal y su capital intelectual.

Dentro de la empresa “Natumundo”, existe una gran preocupación por la Administración de Recursos Humanos, ya que esta no cuenta con una estructura bien definida como son: los respectivos manuales para asegurar las funciones y actividades de cada uno de los colaboradores dentro de la empresa, no existe una buena comunicación entre empleados y alto mando por lo que se dificulta cada vez tener un control sobre el personal y resolver los problemas del día a día, además no existe un buen liderazgo y trabajo en equipo, que

ayude a realizar las metas que se propone la empresa, entre otros; por lo cual es de suma importancia actuar de una manera rápida y eficaz, para la mejora del área de Recursos Humanos de esta manera se estaría contrarrestando uno de los principales problemas que atacan el éxito de la empresa.

1.1.3. Enunciado del Problema

¿En qué medida un plan estratégico de recursos humanos mejorara el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Clínica Botánica Natumundo”?

1.2. Justificación del estudio

La administración eficaz del recurso humano, es un factor clave para el crecimiento de la empresa, ya que esta ayuda a que todo el personal se esfuerce por cumplir con los objetivos establecidos. La empresa Clínica Botánica Natumundo, no tiene organizada el área de recursos humanos, no existe una buena comunicación entre el empleado y el mando superior, no se cuenta con herramientas administrativas que establezcan las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores de la empresa.

Es importante que exista un área de Recursos Humanos definida de la mejor manera, ya que a medida la empresa está creciendo, es de ir modificando y actualizando la dirección del Recurso Humano, debemos hacer énfasis que para que una empresa funcione de una excelente manera es de tener presente que su principal fuente de evolución son sus colaboradores ; se debe comenzar a tratar a el empleado como el primer cliente para una empresa, y hacerles saber lo que la empresa espera de ellos, y si estos se sienten satisfecho y seguros dentro de esta, se verá reflejado en la atención que brindara al consumidor, el principal fuente de crecimiento económico.

La implementación de un Plan Estratégico para el área de Recursos Humanos en la empresa Natumundo, beneficiara de gran manera a que exista una mejor comunicación entre el Patrono y el empleado y que estos trabajen juntos de la mano sin limitaciones, además de enlazar excelentes relaciones interpersonales entre ellos; para desempeñar cada una de las funciones dentro de un ambiente laboral agradable, lograr definir un liderazgo con empatía y dinamismo, donde cada uno de los empleados se sienta involucrado dentro de las actividades que realiza la empresa, y crear un sentimiento de responsabilidad en el

alcance de las metas; de esta manera beneficiar el crecimiento económico y que este vaya evolucionando con cada una de las medidas que se toman. También ayudara en futuras investigaciones sobre Recursos Humanos, ya que sentara una base de como un Plan Estratégico de Recursos Humanos puede ayudar a mejorar en todas las áreas de una empresa para que esta se vuelva más competitiva en el mercado laboral.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Diseñar un plan estratégico de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Clínica Botánica Natumundo”.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Crear un programa de capacitación orientado a fortalecer las habilidades, técnicas y capacidades del recurso humano.
- Elaborar las diferentes herramientas administrativas para organizar el departamento de recursos humanos.
- Diseñar un sistema de evaluación que permita medir la productividad de los empleados de la empresa.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- El diseño de un plan estratégico de recursos humanos contribuirá a mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Clínica Botánica Natumundo”.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La creación de un programa de capacitación permitirá el fortalecimiento de las habilidades, técnicas y capacidades del recurso humano.
- la elaboración de las herramientas administrativas ayudara a la organización del departamento de recursos humanos.
- El diseño de un sistema de evaluación permitirá medir la productividad de los empleados.

1.4.3. Operacionalización de las Variables

	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
--	------------------	------------------	------------------	--------------------

Objetivo General	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un plan estratégico de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Clínica Botánica Natumundo” 	<ul style="list-style-type: none"> - El diseño de un plan estratégico de recursos humanos contribuirá a mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa “Clínica Botánica Natumundo” 	VI. Plan estratégico de Recursos Humanos	-FODA -Sistemas de Información -Diseño de Estrategias -Plan de Acción -Actividades estratégicas
			VD. Desempeño laboral.	-Ambiente organizacional -Hábitos laborales -Procedimientos organizativos -Relaciones interpersonales. -Desarrollo profesional.
Objetivo Especifico 1	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un programa de capacitación orientado a fortalecer las habilidades, técnicas y capacidades del recurso humano. 	<ul style="list-style-type: none"> - La creación de un programa de capacitación permitirá el fortalecimiento las habilidades, técnicas y capacidades del recurso humano. 	VI. Programa de Capacitación	-Entrenamiento -Retroalimentación -Cursos y talleres -Recursos didácticos.
			VD. capacidades del recurso humano.	-Formación -Destrezas -conocimientos especiales -desempeño de funciones -aprendizaje
				-Estructura Organizativa.

Objetivo Especifico 2	- Elaborar las diferentes herramientas administrativas para organizar el departamento de recursos humanos.	- la elaboración de las herramientas administrativas ayudara a la organización del departamento de recursos humanos. -	VI. Herramientas Administrativas	-Manual de Puestos. -Políticas de Personal. -Reglamento Interno. -Manual de Procedimientos -Reclutamiento y Selección.
			VD. Organización del Departamento de Recurso Humano	-Descripción de actividades. -Personal Idóneo. -inducción al puesto de trabajo -Responsabilidad -División del trabajo -Mejora continua
				-Métodos de Evaluación

Objetivo Especifico 3	-Diseñar un sistema de evaluación de desempeño que permita medir la productividad de los empleados de la empresa.	- El diseño de un sistema de evaluación permitirá medir la productividad de los empleados.	VI. Sistema de Evaluación	-Medición del rendimiento -comportamiento del personal -control del personal -autoevaluación
			VD. Productividad de los empleados	-Sistemas de Comunicación -satisfacción laboral -calidad laboral -integración -participación -rendimiento -Tiempo -Costo

1.5. Delimitaciones de la Investigación.

1.5.1. Delimitación espacial.

La investigación se realizara en las Sucursales que conforman la empresa “Clínica Botánica Natumundo” dentro de la zona oriental: San Miguel, Usulután y Morazán.

1.5.2. Delimitación Temporal.

El trabajo de investigación se desarrollara en la empresa “Clínica Botánica Natumundo” en el periodo de tiempo el cual va desde Marzo 2017 al mes de Septiembre 2017.

1.5.3. Delimitación de Recursos.

Los recursos que se utilizaran para llevar a cabo la investigación serán:

- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Recursos Materiales
- ✓ Recursos Financieros

Se detallan:

Recursos Humanos:	Son todas aquellas personas que generan producción dentro de la organización.
Recursos Materiales:	Son todos aquellos recursos que se utilizan para la realización de las diferentes actividades a desarrollar.
Recursos Financieros:	Son los recursos económicos que se utilizan para la realización del proyecto o el cumplimiento de cualquier otra

	actividad dirigida a la realización de la investigación.
--	----------------------------------------------------------

Capitulo II. Marco de Referencia

2.1.Marco Histórico

2.1.1. Origen de la Medicina Natural

Los orígenes de la Medicina Natural son los orígenes mismos de la Medicina, e históricamente se considera a Hipócrates como el padre de la medicina convencional que

hoy conocemos, pero así mismo también en ser el primero en desarrollar la medicina natural con criterios científicos.

Antiguamente la sabiduría estaba monopolizada por los sacerdotes y es precisamente en los santuarios chinos, hindúes, caldeos y egipcios, donde se practicaba naturismo médico. Se administraba a los enfermos baños de sol, del aire, de agua, arena, barro y muy específicamente regímenes dietéticos cuya importancia ya se conocía en aquellos tiempos remotos.

El naturismo siguió los vaivenes que los acontecimientos históricos imprimieron a los pueblos, alcanzando su máximo esplendor en la Grecia y Roma Antiguas. Pasando rápidamente encima de los siglos, llegamos al surgimiento de la medicina natural, que se inicia en el siglo XVIII para continuar en el XIX. Aquí no son precisamente los académicos ni los médicos los que tomaron parte en ese movimiento renovador. No podían serlo porque lo aprendido en las universidades no bastaba para cerrar su inteligencia a toda idea nueva, manteniéndolos fosilizados en el error.

Los precursores del naturismo contemporáneo han sido en su mayoría personas humildes, a veces sin instrucción, simples artesanos o campesinos. Tenían en cambio grandes dotes de observación, cosa esencial en la medicina.

Desde la década de los ochenta, la Medicina Natural, ha ganado mucho terreno, igual que la alimentación y cosmética biológica. La mayoría de los usuarios de las terapias y medicinas alternativas, se han volcado a ellas, porque se han sentido desengañados con la medicina ortodoxa o alopática. Es tan importante el crecimiento de la medicina natural,

que los más importantes laboratorios de especialidades medicinales han creado otras divisiones de productos naturales, en la rama de la salud y cosmética.

2.1.2. Antecedentes de la Medicina Natural en El Salvador

En El Salvador, estos conocimientos han ido creciendo y la automedicación botánica, herencia de los antepasados ha aumentado debido a diferentes situaciones económicas de las últimas décadas.

La fototerapia, como algunos entendidos llaman al uso de plantas medicinales, ha dejado de ser exclusiva para los sectores populares; pues hoy en día se nota su incidencia en esferas sociales de mediano y alto ingreso económico.

Es importante reconocer que el hombre a través de la historia y después de muchas pruebas y errores obtuvo el conocimiento de las propiedades curativas y dañinas que poseen las plantas.

2.1.3. Historia de Clínica Botánica “Natumundo”

Clínica Botánica Natumundo nace un mes de noviembre de 1998, en la 6ª calle oriente en el local pegado a la Terminal de Buses de Oriente, siendo su fundador José Antonio Ramírez un comerciante en pequeño, la idea fue motivada por un amigo del fundador quien lo motivo a montar en ese lugar una Clínica Botánica, dado que su amigo tenía mucho conocimiento sobre lo que es el naturismo, y el fundador tenía conocimiento

empírico, conocimiento transmitido por su padre quien preparaba esencias y algunas aguas con raíces para comercializarla.

Entonces maduraron bien la idea y luego iniciaron el proceso de pintar el local, cambiar la imagen del mismo para luego rotularlo, no teniendo hasta ese momento que nombre llevaría, pero en esos mismos días su amigo por motivos de fuerza mayor tuvo que trasladarse a San Salvador, por lo que le fue difícil acompañar al fundador en dicho proyecto, era en ese momento donde el fundador tuvo que asumir otro reto y tomar una decisión difícil que podría llevarlo al éxito o al fracaso, entonces tomó la decisión de continuar con el proyecto de “La Clínica” como se le llamaba en aquel momento, el fundador organizaba el tiempo, utilizando medio tiempo en el local y el otro medio tiempo lo dedicaba a vender medicina en los autobuses, medicina como: cremas de sábila, cremas de cancerina, Bálsamo frotisanol, y otros; y los fabricaba de forma artesanal en su casa de habitación en los momentos libres.

El fundador tuvo que asumir un préstamo de 5,000.00 colones para invertirlos y tener un poco más de productos, hasta ese momento todavía no contaban con un nombre oficial pero ya comenzaba a llamar la atención, razón por la cual en esos mismos días un amigo del fundador quien era propietario de una Clínica conocida como Clínica Naturista la Esperanza, le invito a visitar FENAMAN una institución encargada de impartir cursos de naturismo en San Salvador por lo que el acepto, y ahí se informó que existía una institución en Guatemala que impartía los cursos con mayor calidad y con durabilidad de un Año; por lo cual, el decidió viajar todos los fines de semana a Guatemala donde estudiaba por

la mañana y por la tarde salía a vender medicina en los autobuses que recorrían varias zonas de Guatemala. Un 27 de noviembre de 1999 se graduó como Naturista Quiropráctico del Instituto de Masaje Científico y Quiropráctico de Guatemala, y también fue en Guatemala donde surgió el nombre de Clínica Botánica Natumundo.

En ese mismo año adquirió otro préstamo de \$10,000.00 colones. En ese momento se trazó una ruta para el éxito de la empresa y como prioridad estableció la calidad de los servicios y productos que se ofrecerían dentro de la empresa; entre los servicios que se ofrecían estaban los masajes relajantes, masaje quiropráctico, como también productos naturales, los cuales tratan de cumplir con las exigencias de los clientes, se pasó de venderlos en hojas hasta convertirlos a capsulas, en presentaciones de 50 capsulas cada frasco, es así como comenzaron a recibir visitas de representantes de Laboratorios y Droguerías para ofrecer sus productos Farmacéuticos haciendo sus ofertas de precios y créditos y tenían que cumplir con sus políticas de venta; y tuvieron que afrontar diferentes retos en cuanto a la competencia que iba surgiendo, que intentaban copiar o plagiar su marca de productos naturales, es ahí donde nace la marca Registrada “PRODUCTOS NATURALES NATUMUNDO” inscrita en el centro nacional de Registro y Registro de Comercio con fecha de 25 de Junio de 1999 inscrita al No 00092 libro 0093 Folios 0185-0186 de esta forma nace y crece esta empresa, y actualmente cuentan con nueve sucursales ubicadas en diferentes municipios de la zona oriental, 7 de ellas con el mismo nombre comercial, “Clínica Botánica Natumundo”, y dos sucursales bajo otro nombre comercial, “Farmacia Real Medic” y Productos Naturales “OmniNatura”, y en proceso de creación de una sociedad anónima de Capital Variable, para convertirlas en un grupo de

empresas hermanas y esperan que para el Año 2017 tengan Aprobado por la DNM el Laboratorio Natumundo y la Droguería Biomedikal que en este momento el fundador considera un reto.

2.2.Marco Normativo

2.2.1. La constitución de la Republica de El Salvador

La empresa privada está regida por una serie de normativas que permite funcionar en cada una de las actividades dentro de un marco legal establecido por el estado. La constitución de la Republica de El Salvador, es la base de cualquier disposición legal.

En el contexto de la empresa privada, El Código de Trabajo es que regula y amortiza las relaciones entre los patronos y trabajadores estableciendo los derechos y obligaciones así

mismo, fundamento los principios que tienen a velar por el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es el ente normado y de observancia del Código de Trabajo, también se encarga de custodiar el fiel cumplimiento de la Ley de Equiparación de Oportunidades para personas con Discapacidades.

Existen otras leyes secundarias que también dan la pauta legal para el funcionamiento de la empresa privada, entre ellas están, La Ley del Sistema de Ahorro para Bancos, Código Municipal., La Ley del Medio Ambiente, así como Reglamento general sobre e Higiene en los centros de Trabajos y el Reglamento Interno de Trabajo (que es muy propio de las disposiciones de cada empresa.

La Constitución de la Republica de El Salvador, creada por decreto legislativo N° 38 del año 1983 considerada de avanzada, en el régimen municipal, la constitución está constituida por aspectos importantes tales como:

En el régimen de derechos sociales de la carta magna, se encuentra en el **CAPITULO I** denominada **Trabajo y seguridad Social**, el cual cuenta con 16 artículos que regulan el trabajo como función social.

En el **Artículo 38**, se establece la existencia del **Código de Trabajo** el cual deberá regular las relaciones entre capital y trabajo. También regirá los derechos y obligaciones de las partes involucradas en la relación laboral, buscando siempre mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.

En el **Artículo 44** se establece las características que deben reunir los lugares de trabajo.

El código de trabajo reglamentara con más detalles las condiciones que deben cumplir los locales de trabajo, además, el Estado, con ayuda de los organismo especializados mantendrá un servicio de inspección técnica, por medio del cual velara por el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas; al mismo tiempo se emitirán sugerencia para mantener dichas condiciones en beneficio de los trabajadores.

2.2.2. Código de Trabajo

2.2.2.1.Derechos de los trabajadores en El Salvador

- **Aguinaldo**

Es una cantidad de dinero que reciben los trabajadores por cada año de trabajo que tengan en una empresa o negocio; en caso de no tener al menos un año de estar laborando recibirán una parte proporcional. Éste deberá ser pagado a finales del año, específicamente entre el 12 y el 20 de diciembre. El aguinaldo en El Salvador es calculado de la siguiente manera: 1 a 3 años de trabajo, 15 días aguinaldo; 3 a 10 años de trabajo, 19 días aguinaldo y 10 años en adelante, 21 días aguinaldo.

(Artículos 196-202, Código de Trabajo)

- **Maternidad**

Las mujeres embarazadas gozan de un derecho llamado licencia por maternidad, el cual establece que se darán doce semanas de licencia, seis de las cuales se tomarán obligatoriamente después del parto; y además, a pagarle anticipadamente una prestación equivalente al setenta y cinco por ciento del salario básico durante dicha licencia.

(Artículos 309-311, Código de Trabajo)

- **Vacaciones**

Después de un año de trabajo continuo en la misma empresa o establecimiento o bajo la dependencia de un mismo patrono, los trabajadores tienen derecho a un período de vacaciones cuya duración será de quince días, los cuales serán establecidos en una fecha de conveniencia para las dos partes. Las vacaciones son remuneradas con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente al lapso de descanso anual más un 30% del mismo. (Artículos 177-189, Código de Trabajo)

- **Jornada laboral**

Se establece que la jornada diaria laboral será de 8 horas diarias como máximo y la jornada de trabajo semanal no podrá exceder las 44 horas para trabajos diurnos y las 39 horas para

trabajos que son desempeñados de manera nocturna. En caso de realizar trabajo adicional podría ser considerado como horas extras.

(Artículos 161-176, Código de Trabajo)

- **Seguridad laboral**

También es un derecho que los patronos velen por la seguridad de sus empleados en los lugares de trabajo y que estos lugares permanezcan con total higiene; todo esto con el fin de evitar accidentes o enfermedades que puedan ser causadas directa o indirectamente por la actividad laboral que el empleado realiza.

(Artículos 314-315, Código de Trabajo)

- **Licencia por enfermedad**

Los trabajadores tienen derecho a recibir licencia por enfermedad en caso que ésta no les permita desempeñar adecuadamente su trabajo. Sin embargo los empleados deberán presentar a sus patronos el respectivo comprobante firmado y sellado por un médico para hacer constar que pueden gozar de incapacidad. El patrono estará obligado a pagarle una cantidad equivalente al setenta y cinco por ciento de su salario básico en caso que el accidente o enfermedad haya sido producida por su actividad laboral y que se demuestre que no ha tenido culpa grave el empleado.

(Artículos 307-308, Código de Trabajo)

- **Igualdad de remuneración**

Los trabajadores que en una misma empresa o establecimiento y que en idénticas circunstancias desarrollen una labor igual, devengarán igual remuneración cualquiera que sea su sexo, edad, raza, color, nacionalidad, opinión política o creencia religiosa.

(Artículo 123, Código de Trabajo)

- **Descanso**

A parte de las vacaciones anuales los trabajadores tiene derecho a un día de descanso a la semana (24 horas), que por lo general es el día domingo, aunque según la actividad de la empresa puede cambiarse a un día diferente de la semana. También tienen derecho al descanso de su hora de almuerzo o de comida. Además se contempla el descanso de los días de asueto considerados como tales por la ley.

(Artículos 171-173, 177-189, 190 Código de Trabajo)

- **Salario.**

Todo trabajador tiene derecho a recibir un salario por la prestación de sus servicios y en este caso el patrono está obligado a pagarlo de manera recurrente y en la moneda legal en curso. Así mismo también se establece que debe existir un salario mínimo en El Salvador, el cual es considerado como la cantidad mínima suficiente para cubrir las necesidades materiales, morales y culturales del trabajador y de su familia.

(Artículos 119-160, Código de Trabajo)

- **Trato justo.**

Existen también otros derechos de los trabajadores en El Salvador que realmente resultaría muy extenso hablar sobre ellos, pero de manera resumida podemos decir que la mayoría de ellos se refieren a que el trabajador reciba un trato justo; algunos de ellos son: Estabilidad laboral Libertad de expresión en el trabajo Prohibición del trabajo forzoso Eliminar la discriminación de acceso al empleo No permitir el trabajo infantil Derecho a ser respetado sin importar su sexo, raza, color, religión, orientación sexual, opiniones políticas, embarazo, ser portador del VIH, origen social, posición económica u otra condición social Libertad de afiliarse y organizarse en un sindicato Derecho al respeto y dignidad a la intimidad Protección contra el acoso sexual, malos tratos físicos, verbales y de otro tipo Entre otros.

2.3.Marco Teórico

2.3.1. Plan estratégico de Recursos Humanos

2.3.1.1. Plan estratégico

Es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso

donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.¹

2.3.1.2. Importancia de un plan estratégico:

- **Para afirmar la organización:** Fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” (y los distintos grupos de trabajo. Buscar el compromiso de todos.
- **Para descubrir lo mejor de la organización:** El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.
- **Aclarar ideas futuras:** Muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.²

2.3.2. FODA

Definición: Es una herramienta de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

¹ <http://www.guiadelocalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

² <https://es.workmeter.com/blog/bid/232590/Importancia-y-objetivos-en-un-plan-de-recursos-humanos>

Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planear una estrategia de futuro.

Este recurso fue creado a principios de la década de los setenta y produjo una revolución en el campo de la estrategia empresarial. El objetivo del análisis DAFO es determinar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

El análisis consta de cuatro pasos:

- Análisis Externo
- Análisis Interno
- Confección de la matriz FODA
- Determinación de la estrategia a emplear³

2.3.2.1.Importancia del FODA

FODA es un modelo simple de análisis que utilizan las empresas para evaluar el potencial de negocios y decisiones de marketing. La sigla significa fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este modelo de análisis es importante para las organizaciones, ya

³ https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO

que proporciona información detallada sobre los factores internos y externos que pueden influir en el éxito o fracaso de una decisión de negocios, que muestra a los posibles inversores que la compañía ha evaluado objetivamente su posición dentro de su mercado.⁴

2.3.3. Desempeño laboral.

Definición: es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

El termino desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales los aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un periodo determinado), el comportamiento de la disciplina (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se refieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos, y por ende la idoneidad demostrada.

2.3.3.1.Satisfacción Laboral

⁴ <http://www.matrizfoda.com/dafo/que-es-la-matriz-foda/importancia-del-analisis-foda-empresas/>

Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.⁵

2.3.3.1.1. Efecto de la satisfacción laboral en los empleados.

El interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados. Los investigadores saben de este interés y por eso vemos muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación.

- Satisfacción y Productividad: cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, encontramos que las empresas con más empleados insatisfechos son las eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos.
- Satisfacción y ausentismo: encontramos una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, pero la correlación es moderada, por lo regular menos que +0.40; es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más

⁵ http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008

probabilidades de faltar al trabajo, pero otros factores tienen un efecto en la relación y reducen este coeficiente.

- Satisfacción y Rotación: la satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación; de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Sin embargo, factores como las condiciones del mercado de trabajo, esperanza de otras oportunidades de trabajo, antigüedad en la organización, también son restricciones importantes para decidir dejar o no el trabajo actual.

2.3.3.2.Desarrollo de Capacidades.

El desarrollo de capacidades es el proceso a través del cual los individuos, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo.

2.3.3.3.Condiciones del trabajo

Se compone por el ambiente de trabajo que una empresa ofrece, es importante que un organismo tome en cuenta los recursos que se tienen para ofrecer el servicio deseado por el público.

El ambiente de trabajo es el ambiente más cercano y más inmediato a la organización. Por la tanto, es el ambiente más específico de cada organización, cada organización tiene su propio ambiente de trabajo, del cual obtiene sus entradas y en el que coloca sus salidas o resultados. De manera que en el ambiente de trabajo están las entradas y las salidas del sistema, es decir, los proveedores de recursos (materiales financieros, técnicos, humanos

y de servicios), por un lado, y los clientes o consumidores por el otro. Sin embargo, la organización no es señora absoluta de todo lo que está a su alrededor. En su ambiente de trabajo están sus competidores (que le disputan tanto las entradas como las salidas) y las entidades reguladoras (como sindicatos, instituciones fiscalizadoras, entidades reguladoras. Etc.) Que imponen condiciones restricciones y limitaciones a la actividad organizacional.

2.3.3.4. Teorías de Motivación.

Las teorías de Motivación se enfocan en las necesidades internas que alientan el comportamiento. En un esfuerzo para reducir o satisfacer las necesidades la gente actúa de cierta manera.

- La Jerarquía de las necesidades de Maslow: Probablemente ha recibido más atención de los administradores que cualquiera otra teoría de la motivación ya que clasifica las necesidades humanas de una manera lógica, conveniente, que tiene implicaciones importantes para los administradores.
- La teoría de Alderfer: enfatiza que cuando se frustran las necesidades básicas, regresan las necesidades menores, incluso si ya fueron satisfechas.
- La necesidad del logro: relaciona el comportamiento y el desempeño con tres impulsos básicos: la necesidad del logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación o de contacto estrecho con otros.
- La teoría de los factores de la motivación: el descontento y la satisfacción en el trabajo surgen de dos grupos independientes de factores.

- La teoría de las expectativas: pretende vencer las críticas directas de ciertos supuestos de otras teorías de motivación, es decir, que todos los empleados son semejantes, todas las situaciones son parecidas y que hay una mejor manera de motivar a los empleados.
- La teoría de equidad: se basa en la tesis de que un factor fundamental en la motivación para el trabajo, el desempeño y la satisfacción es la evaluación del individuo sobre la equidad de la recompensa recibida.
- Teoría del establecimiento de metas: es una teoría cognoscitiva de la motivación del trabajo, y sostiene que los trabajadores son seres pensantes que se esfuerzan por conseguir sus metas.
- Teoría del reforzamiento: consiste en olvidar la motivación interior y en su lugar considerar la manera en que las consecuencias de una conducta anterior afectan a las acciones futuras en un proceso de aprendizaje cíclico⁶

2.3.4. Programa de Capacitación

Definición: es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.

Chiavenato (1998) un programa de capacitación es “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen

⁶ <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos” (p. 418). De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos.

En el contexto descrito, es una realidad que toda institución necesita capacitar a su personal, para que realice el trabajo con efectividad y eficiencia. El personal nuevo debe ser sometido constantemente a períodos de entrenamiento pero, también es necesario entrenar al personal que ya tiene tiempo dentro de la organización, incluso a los directivos; para la mejora, innovación y calidad.

Importancia: reside en el alcance de los objetivos de la organización, proporcionando oportunidades a los empleados de todos los niveles para obtener el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización. En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión cuyo retorno es bastante compensatorio para la organización.

2.3.4.1. Entrenamiento

El entrenamiento es la educación profesional que busca adaptar al hombre a determinado cargo. Sus objetivos se sitúan a corto plazo, son limitados e inmediatos, buscando dar al individuo los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo y preparándolo de manera adecuada.

El entrenamiento implica la transición de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y el ambiente,

y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

Podemos decir entonces, que el entrenamiento es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función dentro de una organización, e implica la transmisión de conocimientos, y sea información de la empresa, de sus productos, servicios, su organización, su política, etc.

En segunda medida, implica un desarrollo de habilidades, entendido como un entrenamiento orientado a las tareas y operaciones que van a ejecutarse, este entrenamiento debe permitir desarrollo del capital humano, al mismo tiempo que a la organización.

Los principales objetivos del entrenamiento son:

- 1.- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- 2.- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no sólo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- 3.- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

2.3.5. Herramientas Administrativas

Por medio de las herramientas administrativas aprendemos el conjunto de técnicas efectivas y sencillas, que nos permiten identificar, analizar y solucionar problemas usando datos y procesos de razonamiento lógico y estructurado. El objetivo principal de estas herramientas es tener una dirección clara sobre qué medidas se van a tomar para cada clase de problema. Después de seleccionar un tema, deben identificarse las causas y los efectos. Este es el paso más importante del proceso, ya que en

Él se identifica la causa raíz del problema y se muestra lo que es necesario cambiar. En el proceso de resolución de problemas es muy importante examinar los resultados de acuerdo con las causas, identificando de ese modo la relación causa-efecto. Los miembros consideran todas las causas posibles de un problema y ven si existe correlación entre ellas.⁷

2.3.5.1. Estructura Organizativa.

La **estructura organizacional** de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes la estructura organizativa formal y la informal

- La estructura organizativa formal es aquella que se basa en el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección, son relaciones deliberadas.

⁷ <http://www.eoi.es/blogs/aurisfrancinavegazo/2012/05/18/herramientas-administrativas/>

- La estructura organizativa informal son el conjunto de relaciones que no han sido definidas explícitamente y responden básicamente a las necesidades que entran en contacto con el trabajo.
- La estructura real de la organización se basa en el conjunto de relaciones formales e informales.

2.3.5.2.Manual de Puestos.

Definición: Los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada.⁸

2.3.5.3.Políticas de Personal.

Definición: Las política son directrices para la toma de decisiones. Una vez establecidas, cada vez que haya que tomar una decisión no será necesario comenzar desde el principio otra vez. Las políticas reflejan la “personalidad” de la compañía. El tono y el lenguaje utilizados para los enunciados de las mismas serán percibidos como una política de la

⁸ <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>

actitud de la administración hacia los empleados. Además, las políticas de personar también definen las conductas que la compañía espera de los trabajadores.⁹

2.3.5.4.Reglamento Interno.

Definición: Un reglamento es un conjunto ordenado de normas que tiene validez en un cierto contexto. Para exista un reglamento, debe haber una escala jerárquica y una autoridad con la potestad de hacer cumplir las normativas establecidas.

2.3.5.5.Manual de Procedimientos

Definición: Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento

⁹ <https://www.gestiopolis.com/politicas-recursos-humanos/>

interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan. A la hora de implantar, por ejemplo una ISO, ésta exige 4 procedimientos obligatorios como son:

- Tratamiento de No Conformidades
- Auditoría Interna
- Sistema de Mejora
- Control de la documentación.¹⁰

2.3.5.6.Reclutamiento y Selección.

El reclutamiento: puede definirse como un procedimiento usado con el propósito de atraer a cierto número de personas candidatas para un puesto específico dentro de una organización. Además, es un sistema de información, a través del cual la organización divulga, pero a la vez ofrece al mercado de recursos humanos.

La selección: es aquella acción, actividad, que desplegará el departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en una empresa.

2.3.6. Organización del Departamento de Recurso Humano

¹⁰ <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>

Los departamentos de RRHH deben adaptarse siempre a las necesidades y objetivos de la compañía de la que forman parte, aunque sí existen funciones y responsabilidades comunes a todos ellos.

Aunque el objetivo del departamento de RRHH es la gestión del personal dentro de la empresa, ofrece distintos tipos de perfiles profesionales y se encarga de la realización de numerosas funciones. Las más significativas son:

- **Planificación y selección de personal:** de acuerdo con las necesidades de la empresa se preparan las plantillas de personal, previendo las posibles necesidades a medio y largo plazo. También se definen las funciones y las responsabilidades de los trabajadores. Una vez terminado esto, comienza la que es quizás la función más importante del departamento de RRHH: la selección de personal. Los candidatos deben ser rigurosamente analizados para determinar si encajan o no en lo que busca la compañía en ese momento, estudiando sus cualidades, capacidades, áreas de potencial crecimiento.
- **Administración del personal:** engloba toda la parte de gestión administrativa, como la realización de contratos, gestión de nóminas, seguros sociales, gestión de los permisos y vacaciones, horas extra, bajas por enfermedad, movimientos en la plantilla, etc.
- **Evaluación y desarrollo:** comprende la creación de programas de desarrollo y la responsabilidad de asegurar el compromiso y la dedicación de los empleados. La

gestión del talento avala el desarrollo del potencial de los trabajadores para que continúen en la empresa.

- **Formación:** entre las funciones de Recursos Humanos, se encuentra también la de estudiar las necesidades formativas de los equipos para desarrollar conocimientos y habilidades, y poner la formación pertinente a disposición de los empleados. El objetivo es que los trabajadores consigan desarrollar su máximo potencial y sean capaces de adaptarse a un entorno en constante cambio.
- **Relaciones laborales:** se trata de resolver los problemas laborales que puedan surgir entre la empresa y los trabajadores, utilizando como interlocutores a los representantes de los mismos (comité de empresa, sindicatos...). También se ocupan de garantizar que no existan desigualdades y se dé un equilibrio entre todos los empleados de una misma empresa.

2.3.6.1. Personal Idóneo

Una empresa puede hacer la diferencia por la calidad del trabajo y desempeño de su personal, y también por el contrario, el personal puede ser el factor detonante para llevar a una empresa al fracaso. De ahí la importancia de definir con anticipación qué tipo de personal es el que te conviene contratar, es decir, cual es el personal adecuado para la empresa.

2.3.6.2. Inducción al puesto de trabajo

Tiene como finalidad brindar información específica del lugar de trabajo en el cual la persona se desempeñará, busca la adaptación, dando a conocer su entorno, relaciones, actividades a desarrollar, responsabilidades, derechos y obligaciones.

Principales beneficios:

- Facilitar el proceso de socialización.
- Reducir el estrés y ansiedad del trabajador.
- Facilitar el aprendizaje.
- Fortalecer su sentido de pertenencia y seguridad para realizar su trabajo de manera Autónoma.
- Involucrar al trabajador en las actividades a desarrollar, con el fin de facilitar su integración y aumentar el compromiso y rendimiento.
- Establecer actitudes favorables del trabajador hacia la Institución.
- Maximizar las potencialidades del trabajador.
- Facilitar la comunicación con jefaturas y compañeros de trabajo.

2.3.6.3.División del trabajo

División del trabajo: es la especialización y cooperación de las fuerzas laborales en diferentes tareas y roles, con el objetivo de mejorar la eficiencia.

Estas son características de la división del trabajo:

- Ahorro de capital: cada obrero no tiene que disponer de todas las herramientas que necesitaría para las distintas funciones.
- Ahorro de tiempo: el operario no tiene que cambiar constantemente de herramienta.
- Los trabajos a realizar por cada operario son más sencillos, con lo que el error disminuye.
- Simplicidad de las funciones a realizar, personal con menos experiencia puede incorporarse al mercado laboral.
- Invención de nuevas máquinas.

2.3.6.4. Mejora continua

Definición: Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.¹¹

2.3.7. Sistema de Evaluación

¹¹ <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

Definición: "La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos

"La evaluación del desempeño, más concretamente es: "Un procedimiento de supervisión destinado a mejorar la actuación del empleado en el trabajo para lograr operaciones más efectivas, eficaces y económicas."¹²

2.3.7.1.Métodos de Evaluación

La importancia de la evaluación del desempeño condujo a la creación de muchos métodos para juzgar la manera en que el empleado lleva a cabo sus labores a partir de los resultados logrados antes de la evaluación.

La mayor parte de estas técnicas constituye un esfuerzo por reducir los inconvenientes que se notan en otros enfoques:

Métodos de evaluación con base en el pasado

Los métodos de evaluación que se basan en el desempeño pasado comparten la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que, en consecuencia, puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar lo que ya ocurrió. Sin embargo, "cuando reciben retroalimentación sobre su desempeño los empleados pueden saber si dirigen sus esfuerzos hacia la meta adecuada y modificar su conducta si es necesario".

¹² <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=28>

Las técnicas de evaluación del desempeño de uso más común son:

- Escalas de puntuación
- Listas de verificación
- Método de selección forzada
- Método de registro de acontecimientos notables
- Escalas de calificación o clasificación conductual
- Método de verificación de campo
- Enfoques de evaluación comparativa
- Establecimiento de categorías
- Método de distribución obligatoria
- Método de comparación contra el total

2.3.7.2. Medición del rendimiento

Las empresas se encuentran con la necesidad de disponer de sistemas efectivos de evaluación del trabajo que realizan las personas para poder realizar los ajustes que les permitan lograr sus objetivos. Uno de estos sistemas es la evaluación o supervisión del rendimiento de los empleados.

La evaluación del rendimiento laboral:

- Es un proceso sistemático
- Tiene carácter periódico

- Sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo
- Pone de manifiesto los puntos fuertes y débiles de cada individuo, con el fin de ayudarlo a mejorar.

Su objetivo es identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de formación, reforzar sus técnicas de trabajo gestionar el desarrollo profesional de sus trabajadores.

2.3.8. Productividad de los empleados

La productividad de los empleados es consecuencia del rendimiento laboral que es la relación entre objetivos, metas o tareas alcanzadas y el tiempo que se ha necesitado para lograrlo. Este cálculo ha de realizarse teniendo en cuenta que el tiempo se refiere a las horas trabajadas de calidad y que la variable más importante son las personas que son las encargadas de ejecutar las funciones propias del puesto de trabajo.

La productividad laboral de los empleados no depende del número de horas trabajadas sino de cómo se han utilizado esas horas y del partido que se les ha sacado y esto depende de la organización eficiente del trabajo y de la capacidad y responsabilidad del trabajador.

Para medir la productividad laboral no hay que fijarse únicamente en los resultados en cuanto a cantidad o a la consecución de objetivos. Eso es medir la producción y no el rendimiento laboral. La productividad depende de muchos otros aspectos, más difíciles de

cuantificar pero con una incidencia decisiva en el rendimiento individual como la satisfacción, el clima organizacional, el reconocimiento o el ambiente de trabajo.

2.3.9. Sistemas de Comunicación

La información constituye el energético básico de las organizaciones, su entorno, sus productos y servicios y sobre las personas que la integran, es esencial para directivos y empleados, sin información la gerencia no puede tomar decisiones efectivas sobre mercancías o sobre recursos.

Los sistemas de comunicación proporcionan métodos formales de información para transmitir información a través de la organización y permitir que se tomen decisiones adecuadas. Se crea un ambiente de confianza mediante el libre flujo informativo, se alienta la motivación y la satisfacción, la comunicación efectiva no garantiza que se obtendrá éxito inmediato en cuanto se emprenda, pero su ausencia si es obstáculo para el logro de niveles de productividad y calidad del entorno laboral.

- Descendente

Es cualquier comunicación que fluye de un administrador bajando por la jerarquía de autoridad es una comunicación descendente. Se usa la comunicación descendente para informar, dirigir, coordinar y evaluar a los subordinados. Las personas que toman decisiones necesitan estos métodos para decir a sus subordinados las pautas a seguir, que

políticas adaptar, también dar conocimiento a los empleados sobre la organización y retroalimentación de sus fuerzas.

Algunos ejemplos de comunicación descendente son: publicación de boletines y periódicos internos, folletos informativos, reuniones de carácter informativo, memorándums, entre otros.

- **Ascendente**

Los administradores descansan en sus subordinados para recibir información. Los informes se envían hacia arriba en la jerarquía de autoridad para informar a la administración de mayor nivel del progreso hacia los objetivos y problemas actuales. La comunicación ascendente mantiene a los administradores al tanto de la forma en que sus empleados piensan acerca de sus puestos, sus colaboradores y la organización en general.

Algunos ejemplos de comunicación ascendente son: informes de desempeño, buzones de sugerencias, encuestas de actitudes de empleados, procedimientos de atención de quejas, etc.

- **Comunicación cruzada**

Comunicación horizontal y vertical que se da en la organización entre departamentos del mismo nivel y entre departamentos que tienen relación para llevar a cabo las actividades de la empresa en forma coordinada.¹³

¹³ <https://sistemascomunic.wordpress.com/sistemas-de-comunicacion/>

2.4.Marco Conceptual

2.4.1. Plan estratégico:

Es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.¹⁴

2.4.2. FODA

Es una herramienta de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planear una estrategia de futuro.¹⁵

2.4.3. Sistemas de Información

Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.¹⁶

¹⁴ <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

¹⁵ https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO

¹⁶ https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n

2.4.4. Diseño de Estrategias

La Estrategia Empresarial no es otra cosa que el conjunto de orientaciones, metas y medios que se identifican con la finalidad de definir un derrotero a la empresa.

Es el marco de referencia que delimita el campo de acción corporativo y que permite integrar las actividades y propósitos de las diversas áreas de la empresa y del personal, en particular, al señalarle los alcances, limitaciones y prioridades del qué hacer empresarial y su incidencia en las actividades de cada uno.¹⁷

2.4.5. Plan de Acción

Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto..¹⁸

2.4.6. Actividades estratégicas

Aquellas tareas que efectuadas por la propia empresa o contratadas a terceros, generan una diferencia en relación a terceros, o bien dan lugar a incrementos de magnitud en la rentabilidad de la empresa.

¹⁷ <https://www.gestiopolis.com/disenio-estrategia-empresarial/>

¹⁸ <http://definicion.de/plan-de-accion/>

2.4.7. Desempeño laboral.

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.¹⁹

2.4.8. Ambiente organizacional

Al conjunto de fuerzas que rodean a una organización y que tienen la capacidad de afectar a la forma en la que esta ópera se le conoce como **ambiente**. El ambiente organizacional puede afectar tanto al acceso de recursos escasos, como las materias primas, los empleados, la información, la tecnología, la estrategia competitiva o la financiación. Entre los ambientes que pueden afectar a la empresa se encuentran la competencia, los cambios tecnológicos o un aumento de los costes.²⁰

2.4.9. Hábitos laborales

Para tener éxito en el lugar de trabajo, es buena idea desarrollar hábitos laborales que reflejen el deseo de ayudar a la empresa. Los gerentes y los compañeros de trabajo disfrutan de trabajar con personas que van a trabajar todos los días, interactúan de forma positiva, se enorgullecen de su trabajo y terminan su trabajo a tiempo.²¹

¹⁹ https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

²⁰ <http://preguntasresueltas.com/que-es-el-ambiente-organizacional/>

²¹ <http://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-tener-buenos-hbitos-laborales-en-el-lugar-de-trabajo-10151.html>

2.4.10. Procedimientos organizativos

Los procedimientos organizativos se caracterizan por el curso que ha de seguirse en la ejercitación de las actividades, es decir la dinámica de los empleados en relación con la tarea a desarrollar.²²

2.4.11. Relaciones interpersonales.

Son asociaciones entre dos o más personas. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación.²³

2.4.12. Desarrollo profesional.

Es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.²⁴

²² http://www.unacar.mx/cuerpos/educacion_fisica/contenido/articulos_ef/procedimientos.html

²³ https://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal

²⁴ <https://www.gestiopolis.com/desarrollo-profesional/>

2.4.13. Programa de Capacitación

Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.

Chiavenato (1998) un programa de capacitación es “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos” (p. 418). De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos.²⁵

2.4.14. Entrenamiento

Es la educación profesional que busca adaptar al hombre a determinado cargo. Sus objetivos se sitúan a corto plazo, son limitados e inmediatos, buscando dar al individuo los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo y preparándolo de manera adecuada.²⁶

²⁵ https://es.wikipedia.org/wiki/Programa_de_capacitaci%C3%B3n

²⁶ <http://www.monografias.com/trabajos82/entrenamiento-adiestramiento-recursos-humanos/entrenamiento-adiestramiento-recursos-humanos.shtml>

2.4.15. Retroalimentación

Como **retroalimentación** se designa el **método de control de sistemas** en el cual los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente en el sistema con el fin de controlar y optimizar su comportamiento.

Como tal, la retroalimentación se aplica prácticamente a cualquier proceso que involucre mecánicas semejantes de ajuste y autorregulación de un sistema.²⁷

2.4.16. Cursos y talleres

Es una modalidad de enseñanza-aprendizaje caracterizada por la interrelación entre la teoría y la práctica, en donde el instructor expone los fundamentos teóricos y procedimentales, que sirven de base para que los alumnos realicen un conjunto de actividades diseñadas previamente y que los conducen a desarrollar su comprensión de los temas al vincularlos con la práctica operante. Bajo el enfoque actual de competencias, es considerado superior a los cursos puramente teóricos, ya que el curso-taller presenta el ambiente idóneo para el vínculo entre la conceptualización y la implementación, en donde el instructor permite la autonomía de los estudiantes bajo una continua supervisión y oportuna retroalimentación.²⁸

²⁷ <https://www.significados.com/retroalimentacion/>

²⁸ https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo

2.4.17. Recursos didácticos

Un recurso es algo que resulta útil para cumplir un objetivo o que favorece la subsistencia, didáctico por su parte es un adjetivo que hace referencia a la formación, la capacitación, la instrucción o la enseñanza.

Los recursos didácticos, son por lo tanto, aquellos materiales o herramientas que tienen utilidad en un proceso educativo.²⁹

2.4.18. Capacidades del recurso humano.

Las capacidades son las habilidades básicas necesarias para alcanzar los objetivos de recursos humanos. En este campo, el conocimiento real de los procesos de recursos humanos es la única aptitud de disciplina específica. Las empresas consideran necesarias las aptitudes de recursos humanos como son las habilidades de comunicación, una mejora estratégica de la percepción del valor del capital humano, conocimiento de los recursos humanos, las prácticas comerciales éticas y la integridad³⁰

2.4.19. Formación

Formación profesional se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y

²⁹ <http://definicion.de/recursos-didacticos/>

³⁰ http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-capacidades-recursos-humanos-info_491806/

adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.³¹

2.4.20. Destrezas

Reside en la capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales.³²

2.4.21. Conocimientos especiales

Los administradores de empresas además de contar con características necesarias para administrar el personal y una actitud emprendedora, estos profesionales deben de contar con fuertes bases y conocimientos en las siguientes materias: - Conocimientos en administración Financiera: Necesario para la planificación y organización para los objetivos establecidos por la identidad, esto permitirá al administrador de empresas crear estrategias y políticas que permitirán las correctas tomas de decisiones. Entre otras capacidades que tienen el administrador en base a este conocimiento se pueden mencionar: la planificación de presupuestos, gestión de datos financieros, calcular las oportunidades y amenazas. - Conocimientos en administración Gerencial: Estas bases permiten al administrador la capacidad de manejar las responsabilidades de administrar correctamente al personal. Esto es capaz de lograrlo mediante los diseños de organigramas, control de planillas y correcta coordinación con el resto del

³¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Formaci%C3%B3n_profesional

³² <https://es.wikipedia.org/wiki/Destreza>

personal. - Conocimientos de contabilidad y estadísticas: Estos conocimientos son utilizados para los cálculos de los diferentes documentos contables, futuras proyecciones y tendencias. - Conocimientos de sociología, Psicología: Ligado con la administración general en el aspecto de administración de personal, a diferencia de organigramas y datos manejados estos conocimientos ayudan a optimizar una mejor comprensión y entendimiento para una correcta relación con el personal. Como se puede observar, estos profesionales deben de poseer bases sólidas en un excelente conocimiento en diferentes ramas financieras. Sin embargo, también se deben de poseer buenos valores humanos como ética, respeto, carisma y transparencia para ser un Administrador con todos los honores posibles.³³

2.4.22. Desempeño de funciones

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la **gestión de recursos humanos** en las organizaciones. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.³⁴

³³https://es.overblog.com/Que_conocimientos_deben_tener_los_administradores_de_empresas-1228321767-art332400.html

³⁴ <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=28>

2.4.23. Aprendizaje

El aprendizaje es el proceso a través del cual se modifican y adquieren habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación.³⁵

2.4.24. Herramientas Administrativas

Por medio de las herramientas administrativas aprendemos el conjunto de técnicas efectivas y sencillas, que nos permiten identificar, analizar y solucionar problemas usando datos y procesos de razonamiento lógico y estructurado. El objetivo principal de estas herramientas es tener una dirección clara sobre qué medidas se van a tomar para cada clase de problema.³⁶

2.4.25. Estructura Organizativa.

La **estructura organizacional** de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes la estructura organizativa formal y la informal

- La estructura organizativa formal es aquella que se basa en el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección, son relaciones deliberadas.

³⁵ <https://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje>

³⁶ <http://www.monografias.com/trabajos91/herramientas-administrativas-estadisticas/herramientas-administrativas-estadisticas.shtml>

- La estructura organizativa informal son el conjunto de relaciones que no han sido definidas explícitamente y responden básicamente a las necesidades que entran en contacto con el trabajo.³⁷

2.4.26. Manual de Puestos.

Los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.³⁸

2.4.27. Políticas de Personal.

Las políticas son directrices para la toma de decisiones. Una vez establecidas, cada vez que haya que tomar una decisión no será necesario comenzar desde el principio otra vez. Las políticas reflejan la “personalidad” de la compañía. El tono y el lenguaje utilizados para los enunciados de las mismas serán percibidos como una política de la actitud de la administración hacia los empleados. Además, las políticas de personal también definen las conductas que la compañía espera de los trabajadores.³⁹

³⁷ https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura_organizacional

³⁸ <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>

³⁹ <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/17s.htm>

2.4.28. Reglamento Interno.

Un reglamento es un conjunto ordenado de normas que tiene validez en un cierto contexto. Para exista un reglamento, debe haber una escala jerárquica y una autoridad con la potestad de hacer cumplir las normativas establecidas.⁴⁰

2.4.29. Manual de Procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas.⁴¹

2.4.30. Reclutamiento y Selección.

El reclutamiento: puede definirse como un procedimiento usado con el propósito de atraer a cierto número de personas candidatas para un puesto específico dentro de una organización. Además, es un sistema de información, a través del cual la organización divulga, pero a la vez ofrece al mercado de recursos humanos.⁴²

La selección: es aquella acción, actividad, que desplegará el departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en una empresa.⁴³

⁴⁰ <http://definicion.de/reglamento-interno/>

⁴¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos

⁴² <https://es.wikipedia.org/wiki/Reclutamiento>

⁴³ <https://www.definicionabc.com/negocios/seleccion-de-personal.php>

2.4.31. Descripción de actividades

La **Descripción de la actividad** debe indicar al menos de la empresa una explicación breve de la actividad a desarrollar. Este punto debe recoger de una forma resumida el origen y las características del proyecto, del sector de actividad en el que se encuentra el producto o servicio y sus ventajas competitivas y necesidades que cubre.⁴⁴

2.4.32. Personal Idóneo

Una empresa puede hacer la diferencia por la calidad del trabajo y desempeño de su personal, y también por el contrario, el personal puede ser el factor detonante para llevar a una empresa al fracaso. De ahí la importancia de definir con anticipación qué tipo de personal es el que te conviene contratar, es decir, cual es el personal adecuado para la empresa.⁴⁵

2.4.33. Inducción al puesto de trabajo

Tiene como finalidad brindar información específica del lugar de trabajo en el cual la persona se desempeñará, busca la adaptación, dando a conocer su entorno, relaciones, actividades a desarrollar, responsabilidades, derechos y obligaciones.⁴⁶

⁴⁴<https://emprenderconalvaro.wordpress.com/el-plan-de-negocio-descripcion-de-la-actividad/>

⁴⁵ <https://pymedestreza.com/486/cual-es-el-personal-adecuado-para-tu-empresa/>

⁴⁶ http://ddp.usach.cl/sites/ddp/files/documentos/induccion_externo.pdf

2.4.34. Responsabilidad

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética en base a la moral.

2.4.35. División del trabajo

Es la especialización y cooperación de las fuerzas laborales en diferentes tareas y roles, con el objetivo de mejorar la eficiencia.⁴⁷

2.4.36. Mejora continua

Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo.⁴⁸

2.4.37. Sistema de Evaluación

"La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos.⁴⁹

⁴⁷ https://es.wikipedia.org/wiki/Divisi%C3%B3n_del_trabajo

⁴⁸ https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_mejora_continua

⁴⁹ <http://www.monografias.com/trabajos89/sistemas-evaluacion-desempeno/sistemas->

2.4.38. Comportamiento del personal

Todas las personas se comportan de manera diferente en los mismos cargos, ya que cada cargo tiene un grado menor o mayor de autonomía. Cada empleado se comporta de manera diferente porque son seres únicos motivados por diferentes cosas en su vida personal, el esfuerzo individual es diferente y de igual forma sus aptitudes; cada persona tiene una escala de valores inculcada en su familia, lo cual también hace que perciba desemejante y por tanto se espera que responda en otras formas de los demás en un mismo puesto de trabajo.

No se puede esperar que los empleados respondan de igual manera ante los mismos estímulos de una empresa; es lógico que cuando se acepta un cargo, se deben acatar políticas, procedimientos y funciones del mismo, de hecho al firmar un contrato se está aceptando el respeto a la entidad y obligaciones adquiridas⁵⁰

2.4.39. Control del personal

Permite gestionar el saldo horario de cada trabajador, permisos laborales, horas extras, asistencia, control de turnos, activación de sirenas y alarmas horarias así como para gestionar las diferentes incidencias de acceso.⁵¹

⁵⁰ <https://www.gerencie.com/category/recursos-humanos>

⁵¹ http://www.kimaldi.com/blog/control_de_acceso_y_presencia/control_de_personal

2.4.40. Autoevaluación

La autoevaluación es un método que consiste en valorar uno mismo la propia capacidad que se dispone para tal o cual tarea o actividad, así como también la calidad del trabajo que se lleva a cabo.⁵²

2.4.41. Productividad de los empleados

La **productividad de los empleados** es consecuencia del **rendimiento laboral** que es la relación entre objetivos, metas o tareas alcanzadas y el tiempo que se ha necesitado para lograrlo. Este cálculo ha de realizarse teniendo en cuenta que el tiempo se refiere a las horas trabajadas de calidad y que la variable más importante son las personas que son las encargadas de ejecutar las funciones propias del puesto de trabajo.⁵³

2.4.42. Sistemas de Comunicación

Los sistemas de comunicación proporcionan métodos formales de información para transmitir información a través de la organización y permitir que se tomen decisiones adecuadas. Se crea un ambiente de confianza mediante el libre flujo informativo, se alienta la motivación y la satisfacción, la comunicación efectiva no garantiza que se

⁵² <https://www.definicionabc.com/social/autoevaluacion.php>

⁵³ <http://www.emprendepyme.net/como-medir-la-productividad-de-los-empleados.html>

obtendrá éxito inmediato en cuanto se emprenda, pero su ausencia si es obstáculo para el logro de niveles de productividad y calidad del entorno laboral.⁵⁴

2.4.43. Satisfacción laboral

Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.⁵⁵

2.4.44. Calidad laboral

Son los que mejora el desempeño. Los espacios bien diseñados, en los que se toma en cuenta el bienestar del empleado, son uno de los factores que podrían ayudar a fortalecer el compromiso del colaborador con la organización para la que trabaja⁵⁶

⁵⁴ <http://www.salonhogar.com/materias/administracion/sistamasdecomunicacion.htm>

⁵⁵ http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

⁵⁶ https://www.google.com/sv/search?q=que+es+la+integracion&rlz=1C1PRFE_enSV740SV740&oq=que+es+la+integracion+&aqs=chrome..69i57j0l5.7460j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=que+es+calidad+laboral

2.4.45. Integración

Integrar, es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de una organización social.⁵⁷

2.4.46. Participación

El elemento fundamental de la definición del término participación es la de presencia activa de cada hombre en la toma de decisiones.⁵⁸

2.4.47. Rendimiento

Se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conocen como rendimiento.⁵⁹

⁵⁷https://www.google.com/sv/search?q=que+es+la+integracion&rlz=1C1PRFE_enSV740SV740&oq=que+es+la+integracion+&aqs=chrome..69i57j0l5.7460j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=que+es+integracion+en+administracion

⁵⁸ <https://www.gestiopolis.com/participacion-en-la-administracion/>

⁵⁹ <http://definicion.de/rendimiento/>

2.4.48. Tiempo

El tiempo es una magnitud física con la que medimos la duración o separación de acontecimientos. El tiempo permite ordenar los sucesos en secuencias, estableciendo un pasado, un futuro.⁶⁰

2.4.49. Costo

El costo o coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.⁶¹

⁶⁰ https://www.google.com.sv/search?q=que+es+la+integracion&rlz=1C1PRFE_enSV740SV740&oq=que+es+la+integracion+&aqs=chrome..69i57j0l5.7460j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=que+es+el+tiempo+

⁶¹ <http://definicion.de/costo/>

Capítulo III. Metodología de la Investigación

3.1. Tipo de investigación

Para la recolección de la información fue necesario auxiliarse de un Tipo de Investigación; el tipo de investigación que se utilizó fue: **Cuali- Cuantitativa**, está basado tanto en la investigación Cualitativa, como en la Cuantitativa, ya que ambos métodos nos sirvieron para el análisis de la información, se define:

- **Investigación Cualitativa:** este tipo de investigación nos permitió recopilar información de manera verbal, la cual se podrá analizar de manera interpretativa, subjetiva o incluso diagnóstica.
- **Investigación Cuantitativa:** es aquella que nos permitió examinar la información recolectada de manera numérica, nos permitió tener un determinado porcentaje o darle un valor numérico a los métodos que utilizamos para recolectar la información, la información que se recolectó pudo ser medida.

3.2. Población

Para la realización de la investigación se identificaron dos unidades de análisis, con las cuales se pudo consolidar la información suficiente para llevar a cabo esta investigación.

Las unidades a considerar serán: **el propietario y los empleados** de la casa matriz y de las diferentes sucursales que componen el patrimonio bajo el nombre del propietario.

3.3.Muestra

Según nuestra investigación, se determinó que no es necesario utilizar alguna fórmula estadística para la determinación de la muestra, ya que es equivalente al universo, el cual está representado por las nueve sucursales con las que cuenta la empresa dentro de la zona Oriental. Se detallan a continuación:

Sucursal	N° de Empleados	Descripción
“Clínica Botánica Natumundo” Casa Matriz, San Miguel	8	1- Propietario 1- Contador 2- Bodegueros 2- Dependiente de Ventas 1- Encargado de Sala de Venta 1- Motorista
“Clínica Botánica Natumundo” Sucursal Mercado, San Miguel 01	1	1- Encargado de Sala de Venta
“Clínica Botánica Natumundo” Sucursal Mercado, San Miguel 02	1	1- Encargado de Sala de Venta
Sucursal “OmniNatura” San Miguel	1	1- Encargado de Sala de Venta
Sucursal “Farmacia Real Medic” San Miguel	1	1- Encargado de Sala de Venta
“Clínica Botánica Natumundo” Sucursal San Francisco Gotera, Morazán.	2	1- Encargado de Sala de Venta

		2- Dependiente de sala de venta
“Clínica Botánica Natumundo” Sucursal El Transito, San Miguel.	1	1- Encargado de Sala de Venta
“Clínica Botánica Natumundo” Sucursal Santiago de María, Usulután.	1	1- Encargado de Sala de Venta
“Clínica Botánica Natumundo” Sucursal Usulután, Usulután.	1	1- Encargado de Sala de Venta. 2- Dependiente de sala de venta.
TOTAL	17	

*Información proporcionada por el propietario de la empresa

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. Métodos de investigación

El método de Investigación que se utilizó para la investigación fue el **Método Explicativo**: este método se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer por que suceden ciertos hechos a través de la delimitación de las relaciones causales.

Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque nos explica la razón del porqué de las cosas.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a la causas de los eventos físicos o sociales.⁶²

3.4.2. Técnicas de investigación

Las técnicas que se utilizaron para el análisis de la información son:

- **La Observación**

La observación se puede utilizar junto a otros instrumentos como lo son la entrevista y el cuestionario, lo cual permitió la comparación de los resultados obtenidos por las diferentes vías, ya que se permiten complementar y por lo tanto alcanzar una mayor precisión en la información que se recolectara.

Mediante la observación se recogió la información de cada uno de los conceptos o variables definidas en la hipótesis de la investigación, cuando esta se cumpla se podrá decir que existe una validez en la técnica de la observación.

- **La entrevista**

Se diseñó un formulario para preguntar y recoger la información de forma directa, en donde el investigador realiza cada pregunta en forma individual a un titular y escribe las respuestas, en algunos casos cambia la estructura de la pregunta sin variar el contenido de

⁶² Metodología de la Investigación. Roberto Hernández Sampieri. Carlos Fernández Collado. Pilar Baptista Lucio. McGraw Hill Pág. 66

la misma, hasta que el titular logre comprender por lo tanto alcanzar el objetivo deseado. Es importante destacar que se debe de contar con la mayor disponibilidad de tiempo del titular para poder comprender de la mejor manera la entrevista.

Esta se utilizará para indagar la realidad de la problemática dentro de la empresa, establecida por un guion de preguntas abiertas para conocer la situación actual, la cual ira dirigida al propietario de la empresa.

- **La Encuesta**

Esta técnica se aplicó a los empleados con los que cuenta la empresa para recolectar la información necesaria sobre la situación actual de la empresa, y cuáles son sus principales problemas en el área de Recursos Humanos, esta técnica se compone de preguntas cerradas.

La información que se recolecto podrá utilizarse para el análisis cuantitativo con el fin de identificar conocer el realce de los problemas que afectan a la empresa en el alcance de los objetivos.

3.4.3. Instrumentos

Al efectuar la investigación de campo se aplicó los siguientes instrumentos:

- **Observación directa:** Se utilizó como instrumento de medición importante ya que consiste en el registro sistemático valido y confiable de comportamiento y conducta que se manifiesta en la empresa. Mediante esta técnica se ha logrado identificar que uno de los principales problemas que afecta a la empresa es el desempeño laboral de los empleados dentro de la empresa

- **Guía de Entrevista al propietario de la empresa:** se realizó una entrevista al propietario de la empresa, con el fin de conocer la problemática actual que existe en el área de Recursos Humanos, la entrevista se realizó a través de preguntas abiertas.
- **Cuestionario a empleados:** se estructura un cuestionario dirigido a los empleados de la empresa con el cual se supone dirigir una metodología sustentada en la teoría, para identificar la situación actual de la empresa, basándose en el marco conceptual de la investigación en la cual se apoya el estudio.

3.5.Procedimiento

3.5.1. Validación de la Técnica

- Después del diseño de los instrumentos que se utilizaron para recopilación de la información, el siguiente paso consiste en la validación de dichos documentos antes de lanzarse al trabajo de campo; mediante la validación de la prueba se indagara: que preguntas están mal formuladas, si las preguntas son comprensibles al lector, el correcto ordenamiento y presentación de las preguntas, y si las instrucciones para contestar el cuestionario son claras y precisas.

3.5.2. Procedimiento para el proceso de la información.

Después de recopilar la información hacia los empleados de la empresa por medio de la encuesta se procede de la siguiente manera:

- Se presentara cada una de las preguntas establecidas en el cuestionario para definir el objetivo que se pretende alcanzar.
- Para cada una de las preguntas se presentara un gráfico circular, donde se reflejara las respuestas obtenidas, dependiendo de las alternativas que se definan para cada una de estas.

3.5.3. Procedimiento para el análisis de Resultados.

Este procedimiento consistió en interpretar la información obtenida a través de la entrevista y el cuestionario, para sacar las debidas conclusiones del diagnóstico y establecer los posibles resultados de la problemática para la empresa.

El procedimiento para análisis de los resultados consistió en:

- Observar e interpretar cada uno de los resultados obtenidos por preguntas en la entrevista y cuestionario, para identificar cuáles son los principales problemas en el área de Recursos Humanos al cual se enfrenta la empresa y darles solución.
- Relacionar los resultados por cada una de las preguntas dentro de la unidad de análisis específica; aquellas preguntas que se encuentran relacionadas para extraer las conclusiones de ellas.

- Relacionar los resultados para cada pregunta entre las unidades de análisis, para definir la mejor solución a cada una de estas.

Capítulo IV Resultados de la Investigación de Campo

4.1. Tabulación de cuestionario dirigido a los empleados de la empresa.

1- ¿Le han realizado algún diagnóstico para conocer cuáles son las fortalezas y oportunidades con las que cuenta la empresa?

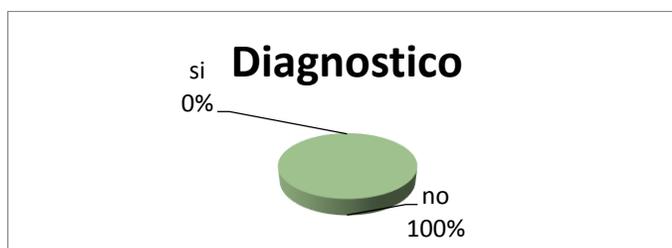
Objetivo: Identificar si a los empleados se les ha realizado algún diagnóstico que les permita conocer las fortalezas y oportunidades de la empresa.

Tabla N°1

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	0	0%
No	17	100%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°1



Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados el 100% de estos afirma que nunca se le ha realizado un diagnóstico para conocer las fortalezas y oportunidades con las que cuenta la empresa.

Interpretación: En el análisis realizado anteriormente se concluye que el 100% de los empleados de la empresa no se le ha realizado nunca algún diagnóstico que les permita conocer las fortalezas y oportunidades de la empresa

2- ¿Cómo considera que es el ambiente laboral en el que se desempeña dentro de la empresa?

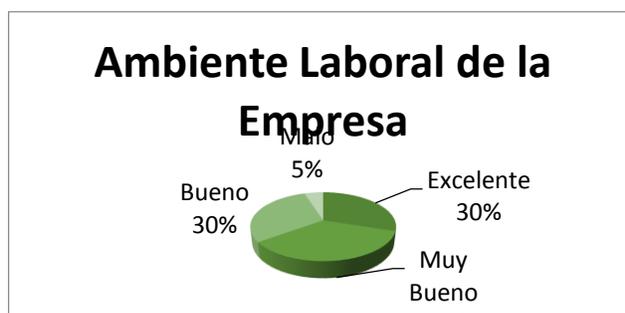
Objetivo: Conocer si el ambiente laboral en el que se desempeña el empleado es agradable.

Tabla N°2

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Excelente	5	30%
Muy Bueno	6	35%
Bueno	5	30%
Malo	1	5%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°2



Análisis: Según la encuesta realizada a los empleados se puede identificar que el 35% de estos considera muy bueno el ambiente laboral, un 30% considera que es excelente, un 30% considera que es bueno, y solo un 5% considera que es malo.

Interpretación: Según el análisis realizado anteriormente se afirma que la mayoría de los empleados que laboran dentro de la empresa considera que el ambiente laboral es Muy buen

3- ¿Practica o posee hábitos laborales que afectan su desempeño laboral?

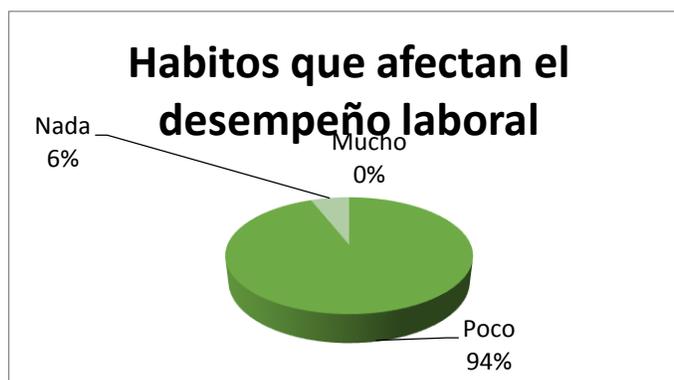
Objetivo: Conocer si el empleado practica hábitos laborales que afectan su desempeño laboral.

Tabla N°3

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	0	0%
Poco	16	94%
Nada	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°3



Análisis: De acuerdo a los empleados encuestados podemos determinar que un 94% de estos tienen hábitos que afectan el desempeño laboral de la empresa, y un 6% considera que no posee ninguno.

Interpretación: Según el análisis anterior la mayoría de los empleados poseen pocos hábitos que afectan su desempeño laboral.

4- ¿Cuál considera que es el mal hábito que practica con más frecuencia dentro de sus horas laborales?

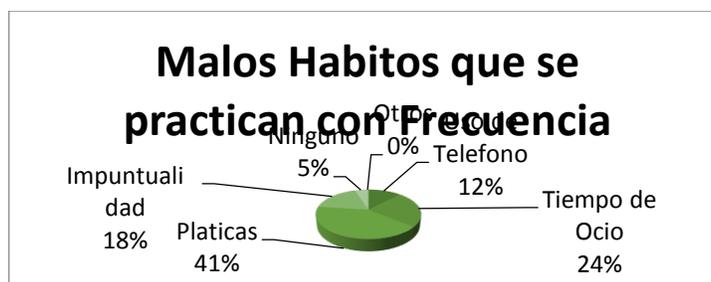
Objetivo: Identificar cual es el mal habito que practican con frecuencia los empleados de la empresa dentro de sus horas laborales.

Tabla N°4

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Uso de Teléfono	2	12%
Tiempo de Ocio	4	24%
Platicas	7	41%
Impuntualidad	3	18%
Ninguno	1	5%
Otros	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°4



Análisis: Según la encuesta realizada a los empleados se puede observar que el 41% el mal habito que posee son las pláticas, el 24% tiempo de ocio, un 18% la impuntualidad, un 12% el uso del teléfono y un 5% considera que ninguno de los mencionados.

Interpretación: En base al análisis anterior se conoce que el mal hábito que más practican los empleados dentro de la empresa son las pláticas.

5- ¿Existen sanciones por parte de sus superiores al practicar malos hábitos en las horas laborales?

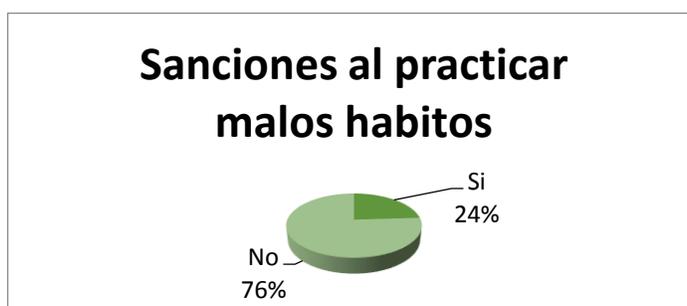
Objetivo: Identificar si se aplican sanciones a los empleados al practicar malos hábitos.

Tabla N°5

Opción	Nº de Empleados	Porcentaje
Si	4	24%
No	13	76%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°5



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que un 76% de los empleados no se les aplica sanciones por parte de los superiores al practicar un mal hábito dentro de las horas laborales, mientras que un 24% considera que si existen sanciones,

Interpretación: Según el análisis se puede determinar que a la mayoría de los empleados no se les aplica sanciones por realizar malos hábitos dentro de horas laborales.

6- ¿Conoce cuáles son los procedimientos organizativos con que cuenta la empresa para mejorar su desempeño laboral?

Objetivo: Identificar si los empleados conocen cuales son los procedimientos organizativos con los que cuenta la empresa.

Tabla N°6

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	0	0%
Poco	5	30%
Nada	12	70%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°6



Análisis: Según los resultados de la encuesta realizada a los empleados un 70% no conoce nada cuales son los procedimientos organizativos para mejorar el desempeño laboral, y un 5% conoce poco cuales son estos procedimientos organizativos.

Interpretación: Según el análisis anterior la mayoría de los empleados no conocen cuales son los procedimientos organizativos con los que cuenta la empresa para mejorar el desempeño laboral.

7- ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Objetivo: Identificar como son las relaciones interpersonales que existe entre los empleados.

Tabla N°7

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Excelente	9	54%
Muy Bueno	4	23%
Bueno	4	23%
Malo	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°7



Análisis: Según las encuestas realizadas a los empleados se determina que un 54% considera que las relaciones interpersonales dentro de la empresa son excelentes, un 23% considera que son muy buenas, y un 23% considera que son buenas.

Interpretación: Según el análisis anterior determinamos que los empleados de la empresa consideran que las relaciones interpersonales entre el personal que labora dentro de la empresa son excelentes.

8- ¿Considera que usted tiene una buena relación de comunicación con el patrono que les permita alcanzar los objetivos de la empresa?

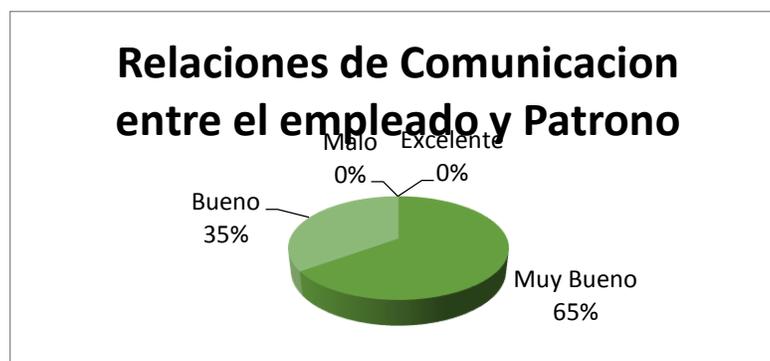
Objetivo: Conocer el nivel de comunicación que existe entre el patrono y los empleados.

Tabla N°8

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	11	65%
Bueno	6	35%
Malo	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°8



Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados se determina un 65% considera que la relación que existe entre el patrono y los empleados es muy buena, un 35% considera que es buena, un 0% considera que es excelente y un 0% que es mala.

Interpretación: Podemos determinar que para la mayoría de los empleados que laboran dentro de la empresa la relación que existe entre ellos y el patrono es muy buena, lo cual les impide alcanzar al 100% las metas que se propone la empresa

9- ¿Conoce cuáles son los objetivos que persigue la empresa?

Objetivo: Identificar si los empleados conocen cuales son los objetivos que persigue la empresa.

Tabla N°9

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	13	76%
Poco	4	24%
Nada	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°9



Análisis: Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados podemos determinar que un 76% conoce cuales son los objetivos que persigue la empresa, un 24% conoce poco cuales son los objetivos que persigue esta.

Interpretación: Según el análisis anterior podemos determinar que la mayoría de los empleados tienen presente cuales son los objetivos que persigue la empresa.

10- ¿La empresa le brinda la oportunidad de crecimiento laboral?

Objetivo: Conocer si la empresa Clínica Botánica Natumundo les brinda oportunidad de crecimiento laboral a los empleados.

Tabla N°10

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	12	70%
No	5	30%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°10



Análisis: Según los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa se determina que un 70% si considera que la empresa le brinda oportunidad de crecimiento laboral, mientras que un 30% considera que no.

Interpretación: Según el análisis anterior la mayoría de los empleados considera que dentro de la empresa si hay oportunidad de crecimiento laboral.

11- ¿La empresa le brinda la oportunidad de Desarrollo Profesional?

Objetivo: Conocer si la empresa Clínica Botánica Natumundo les brinda oportunidad de Desarrollo profesional a los empleados.

Tabla N°11

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	14	82%
No	3	18%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°11



Análisis: Según los datos determinados en la encuesta realizada a los empleados un 82% considera que si existe la oportunidad de desarrollo profesional, mientras que un 18% considera que no existe dicha oportunidad de desarrollo profesional.

Interpretación: Según el análisis anterior conocemos que la mayoría de los empleados considera que si existe la oportunidad de desarrollo profesional para ellos.

12- ¿Ha recibido algún programa de capacitación dentro de la empresa?

Objetivo: Conocer si los empleados de la empresa Clínica Botánica Natumundo reciben programas de capacitación.

Tabla N°12

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	14	82%
No	3	18%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°12



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados, podemos determinar que un 82% ha recibido programas de capacitación dentro de la empresa, mientras que un 18% no ha recibido nunca.

Interpretación: Según datos del análisis anterior se observa que la mayoría de los empleados que laboran dentro de la empresa si ha recibido programas de capacitación dentro de la empresa.

13- ¿le gustaría que la empresa implementara programas de capacitación?

Objetivo: Conocer si a los empleados de la empresa les gustaría que se implementarán programas de capacitación.

Tabla N°13

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°13



Análisis: Podemos observar que en un total de los empleados encuestados el 100% desea que le implementen programas de capacitación dentro de la empresa.

Interpretación: Según el análisis anterior todos los empleados que laboran dentro de la empresa desean que se implementen programas de capacitación.

14- ¿En qué área le gustaría que se le capacitara?

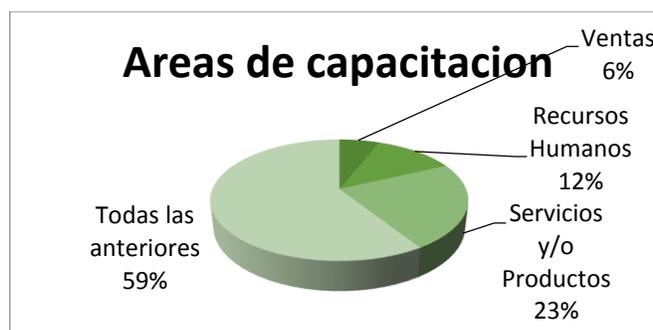
Objetivo: Identificar en que área le gustaría más a los empleados de la Clínica Botánica Natumundo que se les capacitara.

Tabla N°14

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Área de Ventas	1	6%
Área de Recursos Humanos	2	12%
Área de servicios y/o Productos	4	23%
Todas las anteriores	10	59%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°14



Análisis: Del total de empleados encuestados en la empresa la mayoría con un 59% considera que se debería de capacitar en todas las opciones mencionadas, un 23% área de servicios y/o productos, un 12% área de recursos humanos y un 6% área de ventas.

Interpretación: según el análisis anterior la mayoría de los empleados desea que se le capacite en todas las áreas mencionadas en la encuesta: área de servicios y/o productos, áreas de recursos humanos y áreas de ventas.

15- ¿Conoce que son los Manuales Administrativos?

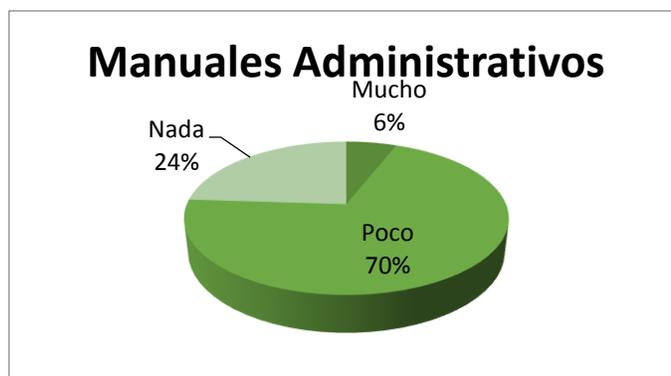
Objetivo: Identificar si los empleados conocen que son Manuales Administrativos.

Tabla N°15

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	1	6%
Poco	12	70%
Nada	4	24%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°15



Análisis: Del total de empleados encuestados un 70% de estos conoce poco que son los manuales administrativos de una empresa, un 24% conoce nada de los manuales administrativos y un 6% de estos conoce mucho sobre estos manuales.

Interpretación: Según el análisis anterior observamos que la mayoría de los empleados conoce poco lo que son los manuales administrativos de la empresa, por lo tanto sería considerable aplicarlos en esta

16- ¿Tiene definida o establecidas las funciones que debe de realizar dentro de la empresa?

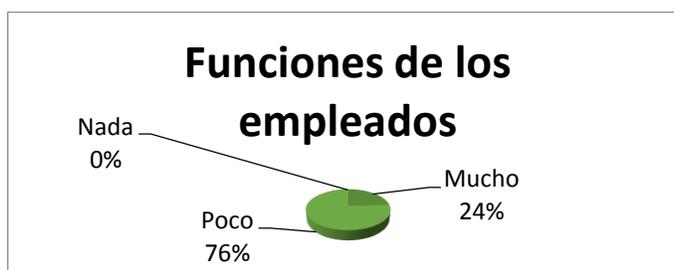
Objetivo: Conocer si los empleados de la Clínica Botánica Natumundo tienen bien establecidas cuáles son sus funciones dentro de la empresa.

Tabla N°16

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	4	24%
Poco	13	76%
Nada	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°16



Análisis: Del total de empleados encuestados un 76% de estos conoce poco las funciones que tiene asignada dentro de la empresa, un 24% conoce mucho sus funciones y un 0% conoce nada cuales son las funciones dentro de la empresa.

Interpretación: Según el análisis anterior podemos observar que la mayoría de los empleados conoce poco cuales son las funciones que debe de desempeñar dentro de la empresa.

17- ¿Tiene conocimiento sobre el reglamento interno de la empresa?

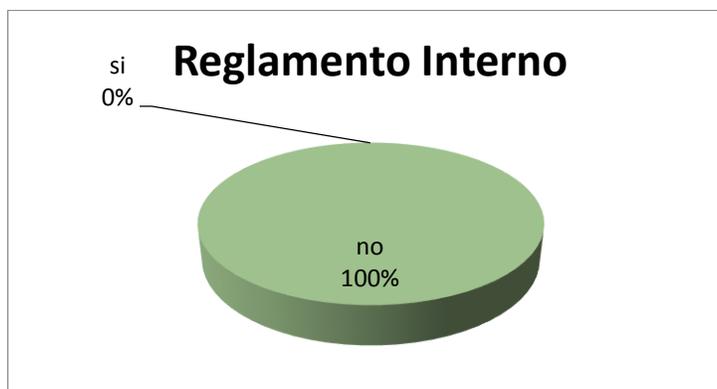
Objetivo: Conocer si los empleados de la empresa tienen conocimiento de lo que es el reglamento interno dentro de la empresa.

Tabla N°17

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	0	0%
No	17	100%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°17



Análisis: Del total de los empleados encuestados dentro de la empresa el 100% de estos no conoce cuál es el reglamento interno.

Interpretación: Según observamos en el análisis anterior todos los empleados que se encuestaron ninguno de estos tiene conocimiento de lo que es un reglamento interno y para que funciona este dentro de la empresa.

18- ¿Se le impartió algún método de inducción cuando empezó a laborar dentro de la empresa?

Objetivo: Identificar si la empresa imparte métodos de inducción al nuevo personal.

Tabla N°18

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°18



Análisis: Del total de empleados encuestados podemos observar que a un 100% si se le impartió métodos de inducción al entrar a la empresa.

Interpretación: Según el análisis se analizó que a la mayoría se le han impartido métodos de inducción.

19- ¿la empresa evalúa su desempeño laboral?

Objetivo: Conocer si la empresa Clínica Botánica Natumundo evalúa el desempeño laboral de sus empleados.

Tabla N°19

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	71%
A veces	5	29%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°19



Análisis: Del total de empleados encuestados podemos observar que un 71% de estos considera que no existe una evaluación de desempeño en la empresa, y solo un 29% considera que a veces.

Interpretación: Según el análisis anterior se observa que para la mayoría de los empleados no existe un método de evaluación del desempeño dentro de la empresa

20- ¿Se siente satisfecho de pertenecer a la empresa Clínica Botánica Natumundo?

Objetivo: Conocer si los empleados de la Clínica Botánica Natumundo se sienten satisfechos de pertenecer a la empresa.

Tabla N°20

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	15	88%
Poco	2	12%
Nada	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°20



Análisis: Del total de empleados encuestados se observa que un 88% de estos se siente satisfecho de pertenecer a la empresa y un 12% se siente poco satisfecho de pertenecer a esta.

Interpretación: Según el análisis anterior observamos que la mayoría de los empleados se siente satisfecho de pertenecer a la empresa, lo cual es una ventaja al momento de alcanzar los objetivos de la empresa.

21- ¿Considera que dentro de la empresa se aplica el término mejora continua?

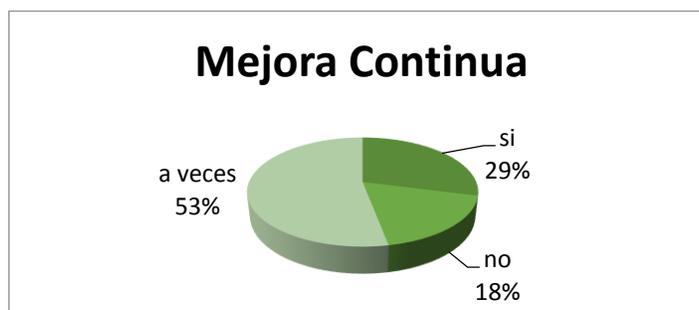
Objetivo: Identificar si dentro de la empresa Clínica Botánica Natumundo se aplica la mejora continua.

Tabla N°21

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	5	29%
No	3	18%
A veces	9	53%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

Grafico N°21



Análisis: Del total de empleados encuestados un 53% de estos considera que solo a veces se aplica la mejora continua dentro de la empresa, un 29% considera que si y un 18% considera que no se aplica.

Interpretación: Según análisis anterior podemos observar que para la mayoría de los empleados solo a veces considera que se aplica el término mejora continuad dentro de la empresa.

4.2.Resultados de la Guía de Entrevista dirigida a Propietario de la empresa.

- 1- En alguna ocasión ha realizado algún diagnóstico que le permita conocer las fortalezas y oportunidades con las que cuenta la empresa?**

No, nunca se ha hecho un diagnostico en la empresa

- 2- ¿Cuenta usted con Sistemas de información que le ayuden al diseño de estrategia para mejorar el área de Recursos Humanos?**

No cuento con esos sistemas, y tampoco se tienen estrategias claras para el recurso humano.

- 3- ¿Considera que la empresa cuenta con un ambiente laboral agradable?**

Sí, no se tienen problemas entre el personal y todos trabajan en unidad.

- 4- ¿Cree usted que los empleados de la empresa practican hábitos que afectan su desempeño laboral?**

Sí, algunas veces el uso del teléfono o platicar mucho puede afectar el desempeño de ellos.

5- ¿Posee su empresa procedimientos organizativos para regular el desempeño laboral de los empleados?

Actualmente se hacen acciones de personal por algún incumplimiento con sus normas, y también si es algo leve, solo se les dice en lo que han fallado y como puede mejorarlo.

6- ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales entre los empleados?

Si se llevan bien entre ellos y saben sobrellevar algunos roces que se puedan darse, pero por lo general se lleva.

7- ¿Considera que existe una comunicación efectiva con sus empleados que ayude a alcanzar los objetivos de la empresa?

Actualmente si, contamos con una línea telefónica entre sucursales por donde se les da las instrucciones diarias, además en las reuniones con ellos se les plantea las metas de la empresa.

8- ¿La empresa les brinda a los empleados la oportunidad de crecimiento laboral?

Por supuesto, tienen la oportunidad de ser encargados de sucursal, eso se considera como ser el administrador de dicha sucursal.

9- ¿Existen oportunidades de desarrollo profesional para los empleados?

Por supuesto, hemos tenido varios empleados que han sacado sus estudios superiores, se les adecua el horario. Actualmente solo un empleado está sacando sus estudios superiores.

10- ¿la empresa le brinda capacitación a los empleados para mejorar sus destrezas y conocimientos?

Sí, pero no se le ha dado seguimiento, no se hace periódicamente.

11- ¿Estaría dispuesto a implementar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de sus empleados dentro de la empresa?

Por supuesto, considero que es importante ya que ayudaría a su desempeño.

12- ¿Cuenta la empresa con una estructura organizativa definida?

NO

13- ¿Cuenta la empresa con Manuales Administrativos?

NO

14- ¿Considera que los empleados tienen definidas las funciones a realizar dentro de la empresa?

Si saben sus obligaciones y responsabilidades pero no las tienen por escrito.

15- ¿Existe dentro de la empresa un Reglamento interno?

No como tal, solo algunas reglas básicas establecidas.

16- ¿Qué método utiliza la empresa para el Reclutamiento de Personal?

Por recomendaciones de amigos de confianza.

17- ¿La empresa cuenta con un perfil definitivo para cada puesto de trabajo?

Claro que sí, buena presentación, actitudes, cualidades como la honradez, desenvolvimiento.

18- ¿Qué tipo de pruebas de selección aplica al contratar personal?

Ninguna, solo se evalúa de acuerdo a la recomendación, y se evalúa su facilidad de palabra, la presentación y su desenvolvimiento.

19- ¿Realiza algún método de inducción al nuevo personal?

Si, al momento de ingresar su primer día en la empresa se le explica las funciones que hará y se le ayude para que se familiarice con los productos que la empresa ofrece.

20- ¿Qué método de evaluación de desempeño utiliza?

Ninguno

21- ¿Qué aspectos considera que son importantes al momento de evaluar a los empleados?

El compromiso que tienen con la empresa

La puntualidad, el aprovechamiento del tiempo.

22- ¿Cada cuánto tiempo realiza la evaluación de desempeño laboral?

No se realizan evaluaciones de personal

23- ¿considera que los empleados se sienten satisfechos de pertenecer a la empresa?

Sí, todos se muestran contentos con la empresa.

24- ¿Aplica la empresa el término mejora continua? Claro que si

¿Cómo?

Cuando vemos los resultados por año instamos a todos los colaboradores a hacer o aumentar ese resultado para el siguiente año.

4.3. Resumen de Análisis e interpretación.

El propietario y gerente de la empresa manifiesta que si se han implementado capacitaciones a los empleados, pero que no han sido constantes en la implementación de estas, pero considera de manera positiva que la implementación de un programa de capacitación ayudaría de gran manera al desarrollo profesional de sus empleados lo cual permitiría el logro de los objetivos; Los empleados de la Clínica Botánica Natumundo manifiestan que si en alguna ocasión dentro del tiempo laborado si se les han realizado capacitaciones, pero consideran que ayudaría la implementación de nuevos programas de capacitación para mejorar en cada uno de los aspectos, a ellos les gustaría que se implementara las capacitaciones en todas las áreas mencionadas: ventas. Recursos Humanos y capacitaciones sobre los servicios y productos que ofrece la empresa.

Con respecto al ambiente laboral, El propietario y gerente de la empresa manifiesta que existe una buena comunicación entre él y sus empleados, además considera que existe un buen ambiente laboral y buenas relaciones interpersonales, pero no cuentan con herramientas administrativas que le ayudaran al personal a alcanzar los objetivos de la empresa, ya que no cuentan con manuales administrativos, no cuenta con una estructura organizativa bien definida, no existe un reglamento interno que le permita al empleado conocer de mejor manera cuáles serán sus obligaciones dentro de la empresa.

El propietario y gerente de la empresa manifiesta que existe una buena comunicación entre él y sus empleados, además considera que existe un buen ambiente laboral y buenas relaciones interpersonales, pero no cuentan con herramientas administrativas que le ayudaran al personal a alcanzar los objetivos de la empresa, ya que no cuentan con manuales administrativos, no cuenta con una estructura organizativa bien definida, no existe un reglamento interno que le permita al empleado conocer de mejor manera cuáles serán sus obligaciones dentro de la empresa; Los empleados que laboran en la empresa Clínica Botánica Natumundo manifiestan que no existen métodos de evaluación que permitan medir su desempeño laboral dentro de la empresa, estos se sienten satisfechos de pertenecer a la empresa, pero consideran que la evaluación de desempeño individual ayudara a que desarrollen de una mejor manera sus capacidades, ya que les permitirá conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades al realizar sus actividades laborales, y saber en qué área es en la que están fallando y pueden mejorar en determinado aspecto.

4.4. Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

En la Clínica Botánica Natumundo se han implementado Capacitaciones a sus empleados, pero no han sido constantes en seguirlas retroalimentando en cada una de las áreas de la empresa, pero tanto el propietario como los empleados consideran que la implementación de capacitaciones ayudaría a su desarrollo profesional y a mejorar en cada área.

Dentro de la clínica Botánica Natumundo existe buenas relaciones interpersonales, pero no existen herramientas administrativas que les permitan organizarse para lograr alcanzar las metas de la empresa, por lo tal se ven perjudicados en este aspecto, ya que no existe una buena organización en el área de recursos humanos.

Dentro de la clínica Botánica Natumundo los empleados no están siendo evaluados, por lo tanto no se puede conocer la productividad que tienen los empleados con la empresa.

Recomendaciones

Ya que tanto el propietario como los empleados están dispuestos a participar en programas de capacitación, se recomienda a la empresa la implementación de un programa constante de capacitaciones a empleados tanto en el área de ventas, recursos humanos y servicio de los productos que vende la empresa, lo cual beneficiaría en el desarrollo profesional de los empleados.

Se recomienda a la empresa la implementación y creación de herramientas administrativas para mejorar dentro del departamento de recursos humanos: reglamento interno, manuales administrativos, estructura organizativa definida, manuales de reclutamiento, sistemas de sanciones, entre otras de esta manera mejorar la administración de los empleados.

Se recomienda implementar un método de evaluación que se adecue a la capacidad financiera del propietario, para conocer cuál es la productividad del empleado para con la empresa.

Capítulo V. Propuesta de un Plan Estratégico de Recursos Humanos para mejorar el Desempeño Laboral de la Empresa Clínica Botánica “Natumundo” de la Ciudad de San Miguel año 2017.

Resumen Ejecutivo.

La propuesta de un Plan estratégico de Recursos Humanos para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa Clínica Botánica Natumundo, está encaminada con el propósito de brindar herramientas necesarias para que los empleados puedan conocer cuáles son las principales metas y objetivos que tiene la empresa, y mediante estas herramientas poder alcanzarlas de una manera eficaz y segura; de la mano de su propietario.

La Empresa Natumundo, no cuenta con un departamento de Recursos Humanos bien definido, lo cual crea deficiencia en el buen manejo del personal, situación que afecta con el crecimiento y desarrollo de esta misma debido a que los empleados no tienen un mayor conocimiento sobre cuáles son sus principales funciones dentro de la empresa, o un reglamento que deben de seguir para poder alcanzar los objetivos y metas de la empresa. De continuar con el manejo empírico del personal se seguirán presentando problemas por la falta de normativas claras para el desarrollo dentro de la organización.

Con esta propuesta se pretende facilitar a la empresa las diferentes herramientas administrativas que ayude a la mejora del departamento de recursos humanos para que esta cuente con personal calificado.

En esta propuesta para el desempeño laboral logremos implementar los diferentes algunas herramientas y manuales administrativos, un plan de capacitación, y la implementación de evaluación del desempeño laboral; con el cual lograremos un mejor control de los cada uno de las actividades a realizar.

Justificación.

Las empresas de hoy en día buscan ser más competitivas en cada uno de las áreas dentro de la empresa desde la calidad del producto hasta el crear un buen ambiente laboral para el desempeño productivo del personal que labora dentro de esta.

La planeación estratégica de recursos humanos puede concebirse como un conjunto que integra las prácticas de recursos humanos con el objetivo de preparar a la organización para alcanzar sus metas; estas prácticas deben formar un sistema capaz de atraer, desarrollar, motivar, y entrenar a los empleados para asegurar el efectivo funcionamiento de la organización.

La planificación estratégica es de mucha importancia porque sin esta los administradores no pueden saber cómo organizar a la gente y sus recursos, e incluso puede que no tengan la mínima idea de lo que se necesita para organizar.

Un plan estratégico de Recursos Humanos es una actividad primordial dentro de las organizaciones, que alcanza su máxima eficacia cuando es capaz de integrar los objetivos individuales de los empleados dentro de los objetivos de la organización; de esta manera alcanzar mejores resultados.

El poder conocer el desarrollo máximo del recurso humano dentro de la organización hace disminuir el riesgo de fracaso de esta, pues se crean herramientas que facilitan el alcance de las metas.

Objetivos.

Objetivo General

- ❖ Desarrollar un plan estratégico de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral dentro de la Empresa Clínica Botánica Natumundo.

Objetivos Específicos

- ❖ Elaborar un diagnóstico actual de la empresa Clínica Botánica Natumundo a través del Análisis FODA.
- ❖ Fabricar las diferentes Herramientas y Manuales Administrativos que ayuden a organizar el departamento de Recursos Humanos en base a la información recopilada.
- ❖ Crear un plan de Capacitación al personal, sobre las diferentes áreas dentro de la empresa.
- ❖ Establecer un mecanismo de motivación, para mejorar el desempeño laboral de los empleados.
- ❖ Implementar un diseño de Evaluación de personal adecuado a la empresa, que permita medir el desempeño del personal.

Diagnostico Situacional Actual de Clínica Botánica Natumundo.

Mediante el análisis FODA, pudimos determinar la situación actual de la clínica botánica Natumundo; y establecer tanto su situación interna a través de las Fortalezas y debilidades de la empresa y el aspecto externo a través de sus Oportunidades y sus amenazas.

Esto nos sirvió como una guía administrativa para el diseño de las diferentes estrategias que ayudaran en la propuesta de mejoramiento del Área de Recursos Humanos, mediante la creación de las diferentes herramientas administrativas ayudar a alcanzar los objetivos y metas que se propone la empresa.

Es indispensable el mejoramiento del área de recurso Humano de la empresa, ya que la mala organización y el mal desempeño laboral, se ven afectados en el alcance de las metas, es necesario la creación de una estructura organizativa bien definida, los diferentes manuales administrativos, plan de capacitación, plan de motivación, y la evaluación del desempeño laboral.

Análisis FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contamos con 18 años de Experiencia ➤ Marca Reconocida ➤ Reconocido a nivel oriental ➤ Prestaciones Laborales ➤ Pago de salario a Tiempo ➤ Se trata con Respeto a cada uno de los miembros ➤ Registro de línea de productos naturales con más calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo de Expansión ➤ Ventas al detalle ➤ Ventas al por mayor ➤ Alianzas Estratégicas con proveedores ➤ Apertura del laboratorio ➤ Alianzas comerciales para incursionar en nuevos mercados ➤ Oportunidades para Estudiar 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No capacitan ➤ Falta de Parqueo para clientes ➤ No hay descuentos ➤ Sucursales desordenadas ➤ Falta de producto ➤ Producto mal enviñetado ➤ Producto por vencer ➤ Bodega no despacho el producto a tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Delincuencias ➤ Perdida de producto ➤ Competencia desleal ➤ Alza de impuesto ➤ Alta dependencia medicina química ➤ Severa pobreza ➤ Inseguridad ciudadana ➤ Alta centralización de los recursos humanos

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones anuales con los clientes ➤ Incentivos a los clientes ➤ Buena cartera de clientes ➤ Buena atención al cliente ➤ Productos de calidad 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de las funciones de los empleados ➤ Poco control de las actividades de los empleados ➤ Mala utilización de los canales de comunicación ➤ No invertir de forma correcta las horas laborales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Infraestructura vial deteriorada Urbano Rural ➤ Nuevos Competidores
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A través del análisis FODA se puede diagnosticar la situación actual de la empresa Clínica Botánica Natumundo en lo cual cuenta con 4 factores importantes: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas mediante este análisis y la información recopilada se pueden determinar cuáles serán las mejores estrategias que implementar para la propuesta del plan estratégico de Recursos Humanos:

Estrategias para la Elaboración de un Plan Estratégico de Recursos Humanos para Mejorar el área de Recursos Humanos de la Clínica Botánica Natumundo:

Estrategia n°1

- Elaboración de los Herramientas y Manuales Administrativos de acuerdo a las necesidades de la Clínica Botánica Natumundo.

Estrategia n°2

- Elaboración de un Plan de Capacitación para el personal en las diferentes áreas de la empresa, de acuerdo a la necesidad de la empresa y a su capacidad presupuestaria.

Estrategia n°3

- Implementación de un Plan de Motivación del personal, para mejorar el desempeño laboral.

Estrategia n°4

- Implementación de un Sistema de Evaluación del Personal, para medir el desempeño laboral, de acuerdo a las necesidades de la empresa y a su capacidad presupuestaria.

¿Qué es un plan Estratégico?

El **plan estratégico** es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.

Objetivo del plan estratégico

- ✓ Trazar un mapa de la organización, que nos señale los pasos para alcanzar nuestra visión.
- ✓ Convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados)

Plan Estratégico ¿Por qué lo hacemos?

- ✓ Para afirmar la organización.
- ✓ Para descubrir lo mejor de la organización: El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.

- ✓ Aclarar ideas futuras: Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.⁶³

Plan Estratégico de Recursos Humanos para mejorar el desempeño laboral.

Las empresas trabajan en un contexto que está en constante cambio. La necesidad de supervivencia y las exigencias de competitividad cada vez más altas hacen que la gestión de recursos humanos sea uno de los factores más importantes dentro de la empresa, y que un buen Plan de Recursos Humanos sea determinante para el éxito de los objetivos.

El Plan de Recursos Humanos es la pieza fundamental del sistema de información de la organización. Toda la información incluida en dicho plan sirve como pauta para todos los empleados de una empresa. Si todos tienen claro cuáles son las obligaciones y las necesidades de la organización pueden actuar en consecuencia para obtener los objetivos descritos.

Esta gestión debe incluir diseño de planes estratégicos conducidos únicamente al enriquecimiento y satisfacción de sus Recursos Humanos como medio fundamental para alcanzar las metas.

⁶³ <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

Este Plan de Recursos Humanos debe dejar bien claro cuál es el cometido y cual el fundamento o la base, y el departamento de Recursos Humanos debe asumir un papel estratégico en la realización de tareas que apoyen y refuercen las responsabilidades de los trabajadores para la satisfacción de las metas individuales o de grupo.

El objetivo principal hoy en día, en la mayoría de los casos, es que la empresa produzca más y mejor. Por ello los objetivos del Plan de Recursos Humanos deben ayudar a lograr este propósito. Se debe buscar mejorar el rendimiento del trabajo y de los trabajadores, brindar bienestar y aclarar el trabajo a desempeñar.⁶⁴

⁶⁴ <https://es.workmeter.com/blog/bid/232590/Importancia-y-objetivos-en-un-plan-de-recursos-humanos>

Estrategia n°1

Elaboración de las Herramientas y Manuales Administrativos de acuerdo a las necesidades de la Clínica Botánica Natumundo.

La Creación de Herramientas y Manuales Administrativos ayudara a los empleados de la Clínica Botánica Natumundo a conocer cuáles son las reglas que deben de seguir dentro de la empresa y conocer cuáles son sus principales funciones en esta, además de conocer cuáles son los lineamientos que deben de seguir de acuerdo a la situación actual de la empresa y conocer cuál es el sistema de comunicación más ideal que deben de tener con el patrono; para el mejoramiento del área de Recursos Humanos se implementaran las siguientes Herramientas y Manuales Administrativos:

- ❖ Jerarquización
- ❖ Sistema de Comunicación
- ❖ Reglamento Interno
- ❖ Manual de Bienvenida
- ❖ Manual de Descripción de Puestos.
- ❖ Plan de Acción

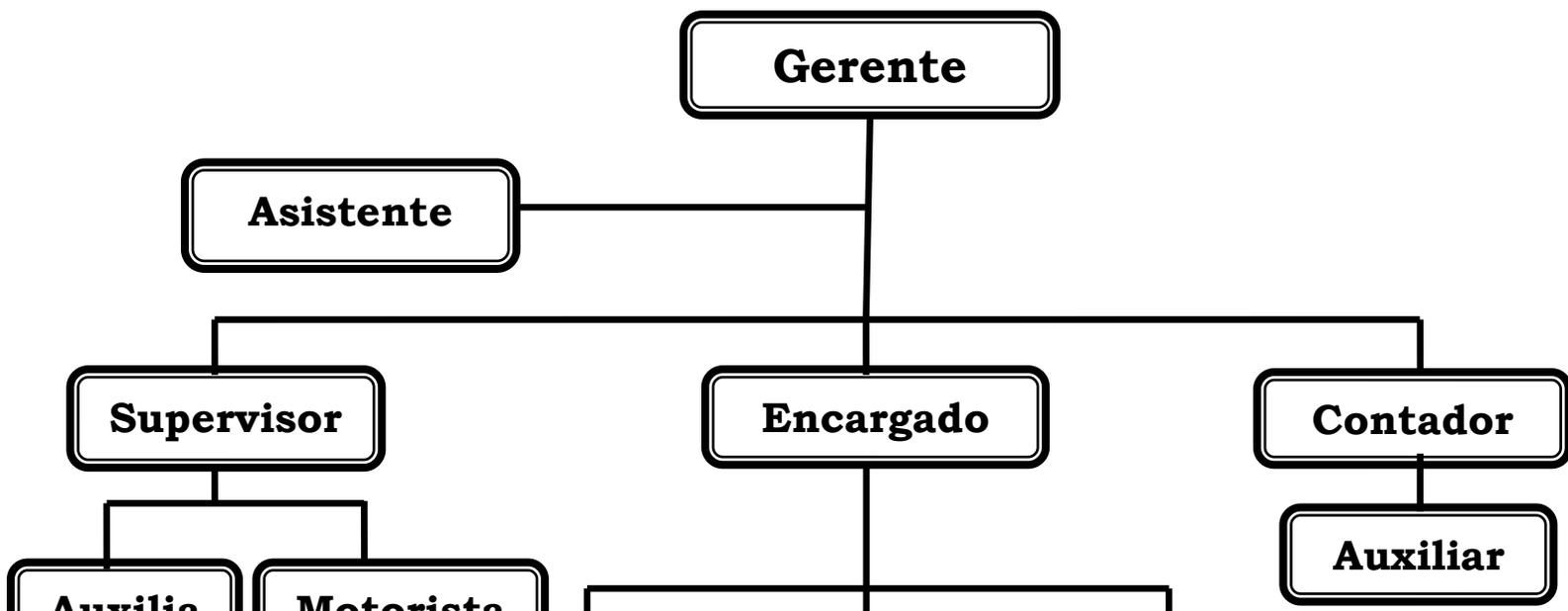
❖ Presupuesto

Jerarquización

La jerarquización es establecer líneas de mando de arriba hacia abajo, a través de los distintos niveles dentro de la organización y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante su superior más inmediato.

De acuerdo al análisis realizado a la empresa Clínica Botánica Natumundo se determina que el tipo de jerarquización que más se adecua a su necesidades es el tipo de autoridad lineal, resolución de problemas y comunicación con su jefe más inmediato que en este caso es el propietario y Gerente General de empresa; lo cual se ve reflejado en el siguiente

Organigrama Propuesto a Clínica Botánica Natumundo:



Sistema de Comunicación.

El Objetivo de la comunicación: en una empresa es suscitar un cambio, mover a la acción para el bien de la compañía. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas por que integra las funciones administrativas. En particular se necesita comunicación para:

- 1) Fijar y difundir las metas de la empresa
- 2) Trazar los planes para conseguir las metas
- 3) Organizar los recursos humanos y de otro tipo de la manera más eficaz y eficiente
- 4) Elegir, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización
- 5) Dirigir, orientar, motivar y crear un ambiente en el que las personas quieran dar su aportación
- 6) Controlar su desempeño.

En las empresas de hoy la comunicación debe de fluir más velozmente que antes, incluso una breve interrupción en una línea de producción de movimiento acelerado puede resultar

muy costosa. Es preciso determinar qué tipo de información necesita un administrador para la toma de decisiones eficaz.

El tipo de Sistema de Comunicación que se le recomienda a la Clínica Botánica Natumundo es **Comunicación Ascendente:** ya que esta circula de subordinados a superiores y continúa su ascenso por la jerarquía organizacional; la comunicación ascendente es fundamentalmente no directiva y suele estar presente en ámbitos organizacionales participativos y democráticos. Los medios más usuales para la comunicación ascendente son los sistemas para la presentación de sugerencias, los procedimientos de apelación y conciliación, los sistemas de presentación de quejas, las sesiones de asesoría, etc.

De esta manera la comunicación vendrá desde los subordinados hasta llegar al nivel más alto dentro de la jerarquización de la empresa, ayudando a tener una mayor comunicación entre empleados y patrono dentro de la empresa.



Sugerencias para mejorar la comunicación:

La eficacia de la comunicación es responsabilidad de todos los miembros de la organización, tanto de administradores como de empleados en general, los cuales persiguen un propósito en común. El grado de eficacia de la comunicación puede evaluarse conforme a los resultados esperados, las siguientes sugerencias pueden contribuir a derribar las barreras de la comunicación:

- 1) Los emisores de mensajes deben concebir claramente lo que desean comunicar.
- 2) Para que la comunicación sea eficaz es preciso que la codificación y descodificación se realicen con símbolos familiares para el emisor y el receptor del mensaje.
- 3) La planeación de la comunicación no debe hacerse en el vacío; por el contrario se debe consultar a otras personas y alentar su participación en la recolección de datos, análisis del mensaje y selección de los medios apropiados.
- 4) Es importante considerar las necesidades de los receptores de la información, siempre que resulte apropiado hacerlo, se debe comunicar algo que sea valioso para ellos, tanto a corto plazo como en un futuro más lejano.
- 5) Hay un proverbio que dice que el tono hace la música, de igual manera en la comunicación el tono de voz, las palabras elegidas y la congruencia entre lo que se dice y el modo en que se dice influyen en las reacciones del perceptor del mensaje.

- 6) Con demasiada frecuencia se transmite información sin comunicación, dado que la comunicación solo es completa cuando el mensaje es comprendido por el receptor.
- 7) La función de la comunicación no se reduce a transmitir información; también tiene que ver con las emociones, las cuales son muy importantes en las relaciones interpersonales entre superiores, subordinados y colegas en una organización.
- 8) La comunicación eficaz es responsabilidad no solo del emisor, sino también del receptor de la información.

REGLAMENTO INTERNO

CLINICA BOTANICA NATUMUNDO



CAPÍTULO I

Generalidades

ART. 1º—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa Clínica Botánica Natumundo domiciliada en el Barrio La Cruz de la ciudad de San Miguel y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este

reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

ART.2° La empresa es nacionalidad salvadoreña.

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ART. 3°—Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa debe hacer un escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Solicitud de empleo
- b) Curriculum vitae.
- c) Fotografía tamaño cédula reciente
- d) Copia de Documento Único de Identidad (DUI). En caso de extranjeros, Carnet de Residencia o permiso de trabajo extendido por el Ministerio correspondiente y Pasaporte vigente.
- e) Copia del Número de Identificación Tributaria (NIT)
- f) Copia de la Tarjera de Afiliación del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), si lo tiene.

- g) Copia del Número Único Previsional (NUP), si se encuentra afiliado a una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).
- h) Autorización escrita del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cuando el Aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
- i) Constancia de Antecedentes Penales.
- j) Solvencia Policial extendida por la Policía Nacional Civil.
- k) Constancia del último empleador con quien haya trabajado en que se consigne el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado, si tuviere experiencia laboral.
- l) Certificado de último año de educación y de los estudios realizados.

Los medios designados para la presentación de la documentación son las oficinas administrativas de la empresa.

ART. 4° Cumplidos los requisitos anteriores, el aspirante podrá someterse a la entrevista y pruebas exigibles, según sea el caso.

ART. 5° - El gerente tendrá la responsabilidad del proceso de selección y/o contratación del personal de la empresa que estará bajo su cargo.

ART. 6° El empleado/a de nuevo ingreso tendrá un proceso de inducción que le permita adaptarse a su puesto.

ART. 7° Se realizan evaluaciones de desempeño laboral dos veces al año en los periodos de junio y diciembre por el propietario.

ART. 8° La empresa establecerá para sus empleados un plan de capacitación anual, que podrá ser interno o externo, cuyo propósito general es preparar, desarrollarse e integrar a los empleados a las funciones del puesto, mediante el desarrollo de conocimientos, desarrollos de habilidades y actitudes necesarias para el desempeño en actuales y futuros cargos.

CAPÍTULO III

Horario de trabajo

ART. 9°—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables. (Ejemplo: los días laborables para el personal administrativo son de lunes a sábado medio día y para el personal operativo de lunes a sábado hasta las 5:00).

Ejemplos

Personal administrativo

	Mañana:	Hora de almuerzo:	Tarde:
Lunes a viernes	8:00 a.m. a 12:00 m.	12:00 m. a 1:00 p.m.	1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábado	Hora de entrada: 8:00 am	Hora de salida: 12:00 md	
Domingo:	Domingo: Descanso		

Personal operativo:

	Mañana:	Hora de almuerzo:	Tarde:
Lunes a viernes	7:00 a.m. a 12:00 m.	12:00 m. a 1:00 p.m.	1:00 p.m. a 6:00 p.m.
Sábado	7:00 a.m. a 12:00 m.	12:00 m. a 1:00 p.m.	1:00 p.m. a 6:00 p.m.
Domingo:	Domingo: Descanso		

ART. 10°. —Para la sucursal que laboran el día domingo. Por cada domingo o festivo trabajado se reconocerá un día compensatorio remunerado a la semana siguiente.

ART. 11° Todo empleado está obligado a someterse a cualquier tipo de control que establezca la empresa, a la hora de entrada y de salida de las labores correspondientes.

ART. 12° Vacaciones remuneradas

ART. 13. —Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas

ART.14° La empresa deberá señalar la época en que el trabajador ha de gozar las vacaciones y notificarla la fecha de iniciación de ellas, con treinta días de anticipación.

ART. 15° La empresa no compensara las vacaciones en dinero.

ART. 16° Días de asueto estipulados en el Código de Trabajo.

- ✓ 1 de enero
- ✓ Jueves, viernes y sábado de la semana santa
- ✓ 1 de mayo
- ✓ 6 de agosto
- ✓ 15 de septiembre
- ✓ 21 de noviembre
- ✓ 2 de noviembre
- ✓ 25 de diciembre

ART. 17° El salario es la retribución en dinero que el patrono está obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo.

ART. 18° En ningún caso los(as) trabajadores de la empresa percibirán un salario inferior al mínimo.

ART. 19° El pago de los salarios se harán quincenalmente, el penúltimo día hábil de la quincena a más tardar.

ART. 20° Los trabajadores cobraran personalmente sus salarios y demás prestaciones. Solo en los casos en que estén imposibilitados para efectuar personalmente el cobro, el pago se hará a la persona que designe como apoderado, de ser necesario mediante una carta autenticada por un notario.

ART. 21° La empresa está obligada a llevar planillas o recibos de pago.

ART.22° Los trabajadores podrán recibir además del salario, las recompensas y gratificaciones otorgadas.

ART. 23° Los aumentos salariales quedaran regulados de acuerdo a los criterios siguientes.

- Por méritos: Este incremento se realizara siempre y cuando el empleado sea acreedor de un buen desempeño laboral.
- Por ascenso: Este incremento se realizara de conformidad con la tabla salarial para dicho puesto.

ART. 24° La empresa está obligada a dar sus trabajadores, en concepto de aguinaldo una prima por cada año de trabajo.

ART. 25° Los empleados que el día doce de diciembre no tuvieran un año de trabajo se les pagara la parte proporcional al tiempo laborado.

ART. 26° Las cantidades en concepto de aguinaldo serán las siguientes:

- ✓ Para quien tuviera un año o más y menos de tres años de servicio, la prestación equivalente al salario de diez días.
- ✓ Para quien tuviere tres años o más o menos de diez años de servicio, la prestación equivalente al salario de quince días.
- ✓ Para quien tuviere diez o más años de servicio, una prestación equivalente al salario de dieciocho días.

ART. 27° La empresa dará a sus empleadores en el lapso comprendido entre el doce y veinte de diciembre, una prima en concepto de aguinaldo.

CAPÍTULO IV

De la permanencia del personal dentro de la empresa

ART. 28. — 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.

ART. 29. —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.

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 haber.

b) Permiso personal, se otorgará de manera excepcional y no conlleva la pérdida del goce de haberes 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.

No conlleva la pérdida del goce de haberes hasta el tope de ley.

d) Permiso por fallecimiento de algún familiar directo del trabajador. No conlleva la pérdida del goce de haberes.

CAPÍTULO V

Conducta y responsabilidad del trabajador

ART. 30. —Corresponde al trabajador entre otras, las siguientes obligaciones:

- 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 y Finanzas, 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 medicinas, equipos, instrumentos de trabajo e instalaciones.
- h) Usar durante el desempeño de sus labores los conocimientos impartidos de acuerdo a cada medicamento.

CAPITULO VI

Obligaciones y prohibiciones

Art.- 31. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

ART. 32° Los empleados de la empresa tienen derecho a gozar de licencia con goce de sueldo en los siguientes casos:

- ✓ Para cumplir con obligaciones inexcusables de carácter público impuestas por la ley.

- ✓ Para cumplir con obligaciones familiares que ocasionalmente reclamen su presencia, como por ejemplo en caso de muerte o enfermedad grave del cónyuge o compañero de vida.
- ✓ En caso de alumbramiento de la cónyuge o compañera de vida
- ✓ Para contraer matrimonio
- ✓ Para asistir a consulta media al ISSS o clínicas privadas.

ART. 33° Los empleados de la empresa tienen derecho a tomar con goce de sueldo tres días laborales por año, en razón de asuntos personales, los cuales no están incluidos en las vacaciones anuales, que la empresa otorga al personal.

CAPITULO VII

Medidas disciplinarias

ART. 34. —La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo.

ART. 35—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

- a) El retardo hasta de treinta (30) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa.

- b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa
- c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa
- d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo por día.

ART. 36. —Constituyen faltas graves:

- a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez
- b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
- d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias.

CAPITULO VII

Incapacidades

ART. 37° Maternidad

La empresa está obligada a dar a la trabajadora embarazada, en concepto de descanso 16 semanas de descanso y además pagarle anticipadamente una prestación equivalente al 75% del salario básico.

ART. 38° En caso de enfermedad que, de acuerdo con un certificado médico sea consecuencia del embarazo, la trabajadora tendrá derecho a un descanso prenatal.

ART. 39° Cuando el parto sobrevenga después de la fecha presunta, el descanso tomado anteriormente será siempre prolongado hasta la fecha verdadera del parto, u la duración del descanso puerperal obligatoria no será reducida.

ART.40° El pago de las incapacidades será de la siguiente forma:

- ✓ Si la incapacidad fuera hasta por tres días, la empresa cubrirá el cien por ciento del salario ordinario diario que le corresponde al empleado.
- ✓ Si la incapacidad fuera por más de tres días, la empresa pagara los primeros tres, días tal y cual como está establecido en el inciso anterior pero a partir del cuarto día pagara solamente el veinticinco por ciento del salario ordinario, teniendo el empleado que tramitar la parte que le corresponde en el ISSS.

CAPITULO VIII**Higiene y Seguridad en el trabajo.**

ART. 41° Normas generales.

- ✓ Cada empleado debe asistir bañado
- ✓ Los caballeros deben usar su cabello recortado
- ✓ Prohibido fumar en las instalaciones de la empresa

ART. 42° La empresa mantendrá en lugares accesibles y para uso gratuito de todos los empleados a su servicio, un botiquín equipado con los medicamentos.

ART.- 43. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

RIESGO	CONSECUENCIAS	M. PREVENTIVAS
Manejo de materiales pesados	Lesiones por sobreesfuerzos (Lumbago)	Mantener la espalda recta al levantar pesos
Exposición a polvos y atmósferas contaminadas.	Daño al sistema respiratorio, erosiones.	Usar mascararas y ropa adecuada cuando la situación lo requiera.
Caídas	Piso mojado o sucio.	Evitar comer en el piso. Utilizar calzado apropiado.

		Mantener limpias los pasillos.
Trabajo con maquinaria pesada	Lesiones graves a nivel óseo	Mantener distancia prudente al estar trabajando la maquinaria.

ART. 44°

El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Ministerio de Trabajo

BOTANICA NATUMUND



MANUAL

VIDA



Índice

1. Carta de Bienvenida
2. Historia y Evolución de Natumundo
3. Misión y Visión
4. Valores Y Políticas
5. Nuestra Empresa
6. Que Hacemos
7. Donde Estamos
- 8 ¿Quiénes son nuestros clientes?
9. Tu primer día en Natumundo
10. Acuerdos Laborales

1. CARTA DE BIENVENIDA

Bienvenido/a

¡Para empezar un gran proyecto, hace falta valentía. Para terminar un gran proyecto, hace falta perseverancia!

Te damos la más cordial bienvenida a nuestro equipo de trabajo, en el cual deseamos te sientas satisfecho y que además, disfrutes de un ambiente de compromiso individual, en el que estamos seguros te desarrollarás como ser humano integral.

Desde este momento queremos te consideres parte de la gran familia de Natumundo puesto que nosotros ya te consideramos miembro de ella.

Estamos seguros que con tu valioso trabajo, entusiasmo, esfuerzo y dedicación lograremos las metas y objetivos organizacionales y seguiremos siendo el #1 en calidad de elaboración de productos naturales y excelente atención a nuestros clientes.

Propietario/Gerente

2. HISTORIA Y EVOLUCION DE NATUMUNDO

Clínica Botánica Natumundo nace un mes de noviembre de 1998, en la 6ª calle oriente en el local pegado a la Terminal de Buses de Oriente, siendo su fundador José Antonio Ramírez un comerciante en pequeño, la idea fue motivada por un amigo del fundador quien lo motivo a montar en ese lugar una Clínica Botánica, dado que su amigo tenía mucho conocimiento sobre lo que es el naturismo, y el fundador tenía conocimiento empírico, conocimiento transmitido por su padre quien preparaba esencias y algunas aguas con raíces para comercializarla.

Entonces maduraron bien la idea y luego iniciaron el proceso de pintar el local, cambiar la imagen del mismo para luego rotularlo, no teniendo hasta ese momento que nombre llevaría, pero en esos mismos días su amigo por motivos de fuerza mayor tuvo que trasladarse a San Salvador, por lo que le fue difícil acompañar al fundador en dicho proyecto, era en ese momento donde el fundador tuvo que asumir otro reto y tomar una decisión difícil que podría llevarlo al éxito o al fracaso, entonces tomó la decisión de continuar con el proyecto de “La Clínica” como se le llamaba en aquel momento, el fundador organizaba el tiempo, utilizando medio tiempo en el local y el otro medio tiempo lo dedicaba a vender medicina en los autobuses, medicina como: cremas de sábila, cremas de cancerina, Bálsamo frotisanol, y otros; y los fabricaba de forma artesanal en su casa de habitación en los momentos libres.

Botánica Natumundo nace de la nada solo con una vitrina de un metro muy pequeña pero aun así vacía solo con unas pocas plantas en bolsitas plásticas.

El fundador tuvo que asumir un préstamo de 5,000.00 colones para invertirlos y tener un poco más de productos, hasta ese momento todavía no contaban con un nombre oficial pero ya comenzaba a llamar la atención, razón por la cual en esos mismos días un amigo del fundador quien era propietario de una Clínica conocida como Clínica Naturista la Esperanza, le invito a visitar FENAMAN una institución encargada de impartir cursos de naturismo en San Salvador por lo que el acepto, y ahí se informó que existía una institución en Guatemala que impartía los cursos con mayor calidad y con durabilidad de un Año; por lo cual, el decidió viajar todos los fines de semana a Guatemala donde estudiaba por la mañana y por la tarde salía a vender medicina en los autobuses que recorrían varias zonas de Guatemala. Un 27 de noviembre de 1999 se graduó como Naturista Quiropráctico del Instituto de Masaje Científico y Quiropráctico de Guatemala, y también fue en Guatemala donde surgió el nombre de Clínica Botánica Natumundo.

En ese mismo año adquirió otro préstamo de \$10,000.00 colones. En ese momento se trazó una ruta para el éxito de la empresa y como prioridad estableció la calidad de los servicios y productos que se ofrecerían dentro de la empresa; entre los servicios que se ofrecían estaban los masajes relajantes, masaje quiropráctico, como también productos naturales, los cuales tratan de cumplir con las exigencias de los clientes, se pasó de venderlos en hojas hasta convertirlos a capsulas, en presentaciones de 50 capsulas cada frasco, es así como comenzaron a recibir visitas de representantes de Laboratorios y Droguerías para ofrecer sus productos Farmacéuticos haciendo sus ofertas de precios y créditos y tenían que cumplir con sus políticas de venta; y tuvieron que afrontar diferentes retos en cuanto a la competencia que iba surgiendo, que intentaban copiar o plagiar su

marca de productos naturales, es ahí donde nace la marca Registrada “PRODUCTOS NATURALES NATUMUNDO” inscrita en el centro nacional de Registro y Registro de Comercio con fecha de 25 de Junio de 1999 inscrita al No 00092 libro 0093 Folios 0185-0186 de esta forma nace y crece esta empresa, y actualmente esperan que para el Año 2017 tengan Aprobado por la DNM el Laboratorio Natumundo y la Droguería Biomedikal que en este momento el fundador considera un reto.

FILOSOFIA DE LA EMPRESA

Misión

Somos una empresa dedicada a la comercialización de productos farmacéuticos y naturales de la mejor calidad, comprometidos a satisfacer las necesidades de los consumidores en la zona Oriental.

Visión

Ser una empresa líder en el desarrollo, fabricación y comercialización de productos naturales de excelente calidad y productos farmacéuticos, brindando los mejores precios con el fin de proporcionar bienestar a nuestros consumidores, logrando la lealtad y confianza de nuestros clientes a nivel nacional.

3. VALORES Y POLITICAS

Valores de la Empresa

- Responsabilidad: asumimos la obligación de responder por lo que hacemos o dejamos de hacer.
- Compromiso: hemos contraído un acuerdo con nuestro trabajo.
- Respeto: Tratamos a los demás con respeto y estamos a favor de crear y mantener una relación ganar-ganar con nuestros clientes, proveedores y nuestra comunidad
- Cooperación: trabajamos en equipo para lograr el éxito de la organización.
- Honestidad: Demostramos honor y dignidad en nuestro trabajo, en nuestro trato con los clientes y compañeros.
- Honradez: nos caracterizamos por la rectitud de ánimo, e integridad con la cual procedemos en todo en lo que se actúa, respetando por sobre todas las cosas las normas que se consideran como correctas y adecuadas

Políticas de la empresa.

- Dar prioridad a Clientes.

-Manejamos precios accesibles para todo tipo de clientes

- Optimizar los recursos de la empresa.
- Mantener el lugar limpio y ordenado.
- El cliente siempre tiene la razón.
- Todos los miembros de la empresa son piezas clave para el funcionamiento de la misma.

4. NUESTRA EMPRESA.

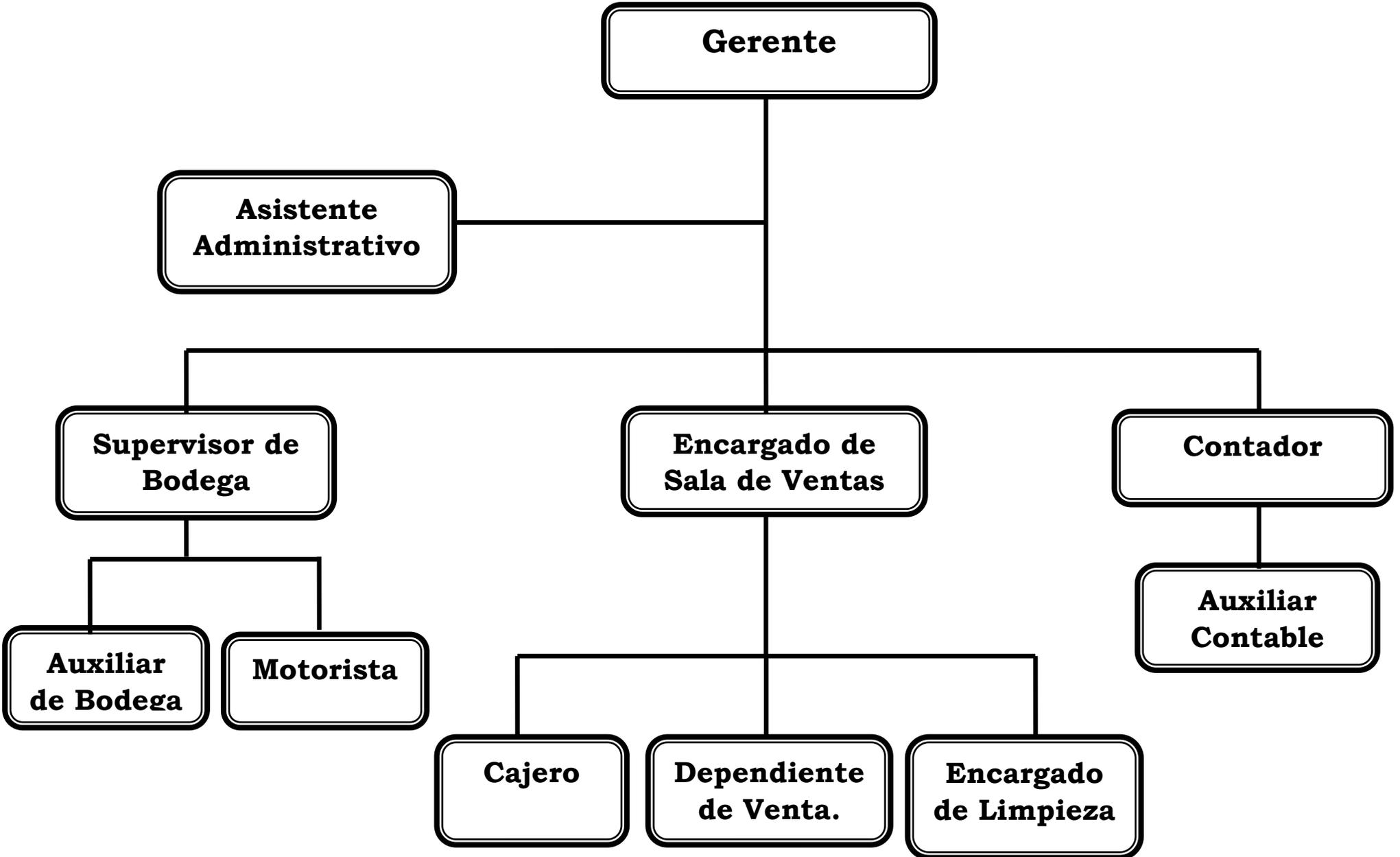
Somos un grupo de empresas,



<p>Farmacia Real Medic</p>	 The logo for Farmacia Real Medic is circular with a blue and green gradient background. The word "FARMACIA" is at the top in blue, "REAL" is in the middle in red, and "MEDIC" is at the bottom in red. In the center, "RTM" is written in large, stylized gold letters. Below "RTM" is a small graphic of a pill. At the bottom of the circle, the text "REAL EN PRECIOS BAJOS Y CALIDAD" is written in green.
<p>OmniNatura</p>	 The logo for OmniNatura features a green leaf-like shape that frames the text. "OMNI" is written in red above "Natura", which is in a purple, cursive font. A yellow sun with rays is positioned behind the "O" in "OMNI".
<p>Laboratorio Natumundo</p>	 The logo for Laboratorio Natumundo is circular with a green border. The word "LABORATORIO" is written in blue at the top, and "NATUMUNDO" is written in pink at the bottom. In the center is a green leaf with a white flower.

<p>Droguería Biomedikal</p>	 The logo is circular with a red background and a yellow triangle in the center. The letters 'B', 'M', and 'K' are stacked vertically inside the triangle. The words 'BIO' and 'MEDIKAL' are written along the top arc of the circle, and 'DROGUERIA' is written along the bottom arc. The circle has a green and yellow border.
-----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Estructura Organizativa Natumundo



5. QUE HACEMOS

En Natumundo nos dedicamos a la comercialización de Productos Farmacéuticos, al detalle y Mayoreo; también a la fabricación y comercialización de productos Naturales con nuestra marca NATUMUNDO.

Contamos con nuestra propia línea de productos naturales, elaborados con las mejores materias primas y la más alta exigencia de calidad en cada una de ellos, es por eso que nos empeñamos cada día en brindar los mejores productos al mercado y los mejores precios.

Natumundo está comprometida grandemente con la salud de sus clientes, buscando darles alternativas diferentes para solucionar distintos problemas relacionados a su salud, ya que defendemos la vieja filosofía “es mejor prevenir que curar”.

Dentro de la entidad se fomenta el respeto hacia cada uno de los trabajadores que la integran, el respeto hacia la entidad misma; y que de esta manera ese respeto pueda ser transmitido a cada uno de los clientes que la visitan.

El compromiso de servirles a los clientes con el objetivo de mejorar día con día es un método de motivación para la empresa, lo que indica la importancia que les damos a las personas que nos visitan.

6. DONDE ESTAMOS

Natumundo cuenta con 9 sucursales ubicadas en la Zona Oriental del País.

SAN MIGUEL
<p>SUCURSAL NATUMUNDO CASA MATRIZ</p> <p>DIRECCION: 6ª Calle Ote. Y 8ª Av. Norte #510, Barrio La Cruz, San Miguel.</p>
<p>SUCURSAL OMNINATURA</p> <p>DIRECCION: 8ª Avenida Norte, Barrio La Cruz #201 BIS, San Miguel.</p>
<p>SUCURSAL FARMACIA REAL MEDIC</p> <p>DIRECCION: 8ª Av. Norte #201, Fte. A Mercadito La Cruz, San Miguel.</p>
<p>SUCURSAL NATUMUNDO MERCADO #01</p> <p>DIRECCION: Calle Chaparrastique, Barrio La Merced, Mercado Municipal #3, San Miguel.</p>
<p>SUCURSAL NATUMUNDO MERCADO #02</p> <p>DIRECCION: Calle Chaparrastique, Barrio La Merced, Mercado Municipal #3, San Miguel.</p>

SUCURSAL NATUMUNDO EL TRANSITO**DIRECCION: Mercado Municipal de El Transito.****MORAZAN****SUCURSAL NATUMUNDO, SAN FRANCISCO GOTERA****DIRECCION: Av. Morazán, Barrio El Calvario, Frente a Hotel Arcoíris, San Francisco Gotera, Morazán.****USULUTAN****SUCURSAL NATUMUNDO USULUTAN****DIRECCION: 4ª Calle Oriente, Mercado Regional Puesto N° 5 y 6, Usulután.****SUCURSAL NATUMUNDO SANTIAGO DE MARIA****DIRECCION: 3ª Av. Norte, Local #25, Mercado Municipal, Santiago de María, Usulután.**

7. ¿QUIENES SON NUESTROS CLIENTES?

Cliente al detalle: Consumidores finales del oriente del país como San Miguel, San Francisco Gotera, El Transito, Santiago de María, y Usulután.

Cientes Mayoristas: son clientes que comprar por mayor, se les da precio especial.

¿Qué significan nuestros clientes?

Los consideramos como la columna vertebral de la empresa, es la razón que motiva cada día a cada uno de los que conformamos esta empresa, y siempre esforzándonos por hacer la diferencia en cuanto al servicio que les ofrecemos, y buscando satisfacer sus necesidades.

8. TU PRIMER DIA EN NATUMUNDO

A tú llegada al centro de trabajo serás recibido por un Responsable, quien te dará la bienvenida a NATUMUNDO y te enseñará las instalaciones donde desarrollarás tú trabajo y te presentará a tus nuevos compañeros.

También se te informará de las Reglas que debes seguir dentro de la empresa, así como también breve explicación de los productos que se comercializan.

Como inicio deberás de anotar los nombres y presentaciones de las diversas líneas de productos con los que cuenta la empresa, así como también los precios que se manejan tanto para nuestros clientes detallistas y clientes consumidores.

9. ACUERDOS LABORALES

Los primeros treinta días de trabajo serán considerados como un período de “prueba”. Esto le dará a usted y Natumundo la oportunidad de determinar si están de acuerdo con las expectativas que se acordaron en la contratación. Durante este período, la empresa podrá dar por terminada la relación laboral.

Para comprobar si el trabajador cumple con los acuerdos laborales estipulados en el contrato es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Evaluación.

Es sumamente importante que usted sepa cómo está desarrollándose en su trabajo. Al concluir su entrenamiento tendrá un período de prueba, después del cual, su jefe se reunirá con usted para discutir y evaluar por escrito su desempeño.

Evaluación del Período de Prueba

Esta evaluación se basará en factores como:

- Conocimiento del trabajo.
- Actitud e iniciativa.
- Ausencias y puntualidad.
- Disciplina.

El colaborador que no califique para seguir trabajando, durante o después del período de prueba, recibirá una explicación por parte del gerente.

Si usted es un recurso humano avalado para la plaza vacante, la institución le brindara las siguientes prestaciones:

✓ **Seguro Social**

Todos los colaboradores son afiliados al Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

✓ **AFP**

Todos los colaboradores son afiliados al AFP.

✓ **Uniformes**

Se Brinda un patrocinio del 50% del valor del uniforme.

El sueldo base quincenal (incluye los descuentos de ley)

✓ **Vacaciones**

Vacaciones anuales en un periodo de 15 días; los cuales se pagan con un recargo adicional del 30%, después de haber laborado 1 año en la institución.

Los días de asueto de acuerdo al Código de Trabajo son:

- Jueves, viernes y sábado de la Semana Santa.
- 1 de Mayo.
- 17 de Junio.
- 6 de Agosto.
- 15 de Septiembre.
- 2 de Noviembre.

- 25 de Diciembre.
- 1 de Enero

Si en algún caso se trabajara un día de asueto, será pagado según estipula el Código de Trabajo.

✓ **Permisos con goce de sueldo**

Según Código de Trabajo

- Matrimonio: 3 días (Aplica sólo en una fecha: civil o religioso, e incluye el día del matrimonio).
- Nacimiento de hijo: 1 día (padre).
- Fallecimiento de familiar cercano (Cónyuge, Padre, Madre, Hijos, Hermanos, Abuelos): 2 días

✓ **Horarios de Atención al Público**

Lunes a Sábados: 7:00 am a 5:00 pm (Casa Matriz)

Lunes a Sábados: 7:00 am a 5:00 pm (Farmacia Real Medic)

Lunes a Sábados: 7:00 am a 5:00 pm (Omninatura)

Lunes a Sábados: 7:00 am a 4:30 pm (Natumundo Mercado 01)

Lunes a Sábados: 7:00 am a 4:30 pm (Natumundo Mercado 02)

Lunes a Sábados 7:00 am a 4:30 pm; Domingos: 7:00 am a 12:00 m (Natumundo Gotera)

Lunes a Sábado: 7:00 am a 4:00 pm; Domingo: 7:00 am a 12:00 m (Natumundo Usulután)

Lunes a Sábados: 7:00 am a 5:00 pm (Natumundo El Transito)

Lunes a Sábados: 7:00 am a 5:00 pm (Natumundo Santiago de María)

BOTANICA NATUMUNDI



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Objetivos del Manual

Objetivo General.

Servir de guía al personal sobre las funciones que se deben desempeñar, para cumplir con eficiencia las actividades correspondientes a cada puesto de Natumundo.

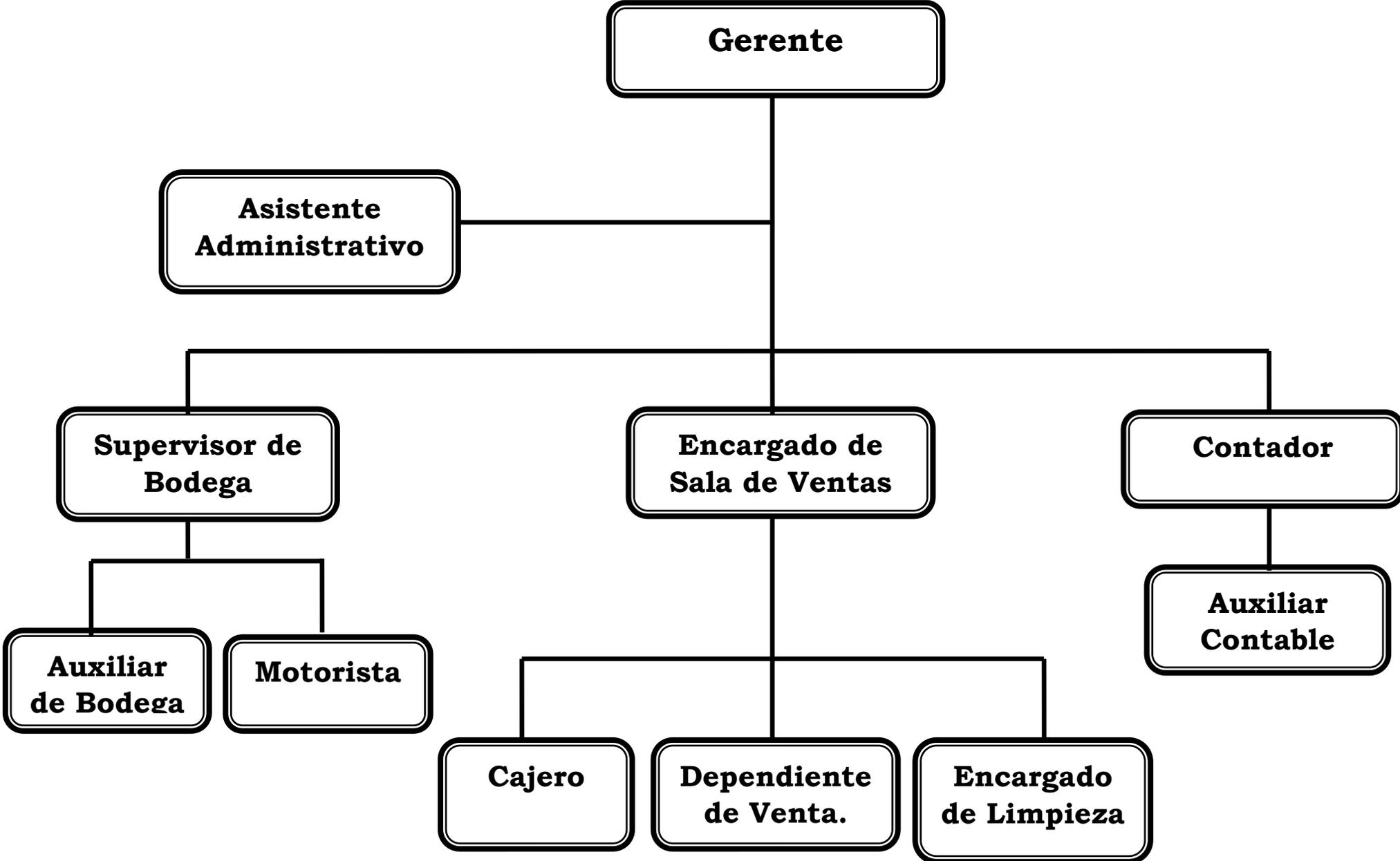
Objetivos Específicos.

- ✓ Definir las funciones por escrito de cada uno de los cargos de Natumundo.

- ✓ Facilitar el conocimiento de las labores, responsabilidades y demás características de los diferentes cargos.

- ✓ Servir de consulta y control de las funciones desempeñadas.

Estructura Organizativa Natumundo



<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</p> <p>Nombre del Cargo: <u>Gerente o Propietario</u> Integrado por: Gerente o Propietario</p>	
<p>2. RELACION DE AUTORIDAD:</p> <p>Depende de: Ninguno. Cargo bajo su dependencia: Asistente Administrativo, Supervisor de Bodega, Encargados de Salas de Venta, Contador.</p>	
<p>3. FUNCION GENERAL:</p> <p>Dotar de elementos administrativos y directrices para el funcionamiento de la empresa.</p>	
<p>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar plan de trabajo anual y mensual. ✓ Velar por que se cumplan los objetivos de la empresa. ✓ Gestionar recursos económicos y materiales para el funcionamiento de la empresa. ✓ Convocar a reuniones con los miembros de la empresa. ✓ Establecer relaciones comerciales con los proveedores. ✓ Elaborar y organizar programa de capacitación para el personal de capacitación. ✓ Dirigir y participar activamente en la elaboración del presupuesto de la empresa. ✓ Actualizar manuales administrativos. ✓ Elaboración de proyectos de compra de equipo, mobiliarios y artículos generales. ✓ Supervisar y evaluar el funcionamiento de cada uno de los integrantes de la empresa. ✓ Elaborar estrategias de Mercadeo 	
<p>5. REQUISITOS DEL CARGO.</p> <p>Nivel Académico: Lic. En Administración de Empresas. Experiencia: Mínima un año de puesto Características Personales: Habilidad de organización, trabajo en equipo, capacidad de análisis toma de decisiones, buenas relaciones humanas, capacidad de negociación, liderazgo, trabajo bajo presión, buena presentación personal.</p>	

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</p> <p>Nombre del cargo: <u>Asistente Administrativo.</u></p> <p>Integrado por: Un Bachiller.</p>	
<p>2. RELACION DE AUTORIDAD:</p> <p>Depende de: Gerente</p> <p>Cargo bajo su dependencia: los que le fueren asignados.</p>	
<p>3. FUNCION GENERAL:</p> <p>Ejecutar actividades pertinentes al área asistente Administrativo y asistir al Gerente, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la empresa.</p>	
<p>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar y supervisar los procesos administrativos de la Gerencia. ✓ Llevar el control de registros de asistencia del personal. ✓ Redactar y transcribir correspondencias, oficios, actas, anuncios y otros documentos. ✓ Actualizar la agenda del Gerente. ✓ Brindar apoyo logístico a la organización y ejecución de reuniones y eventos. ✓ Llevar el Control de las prestaciones laborales. ✓ Llevar el control de las planillas de sueldos. ✓ Colaborar y atender otras delegaciones afines al cargo. 	
<p>5. REQUISITOS DEL CARGO.</p> <p>Nivel académico: Bachiller.</p> <p>Experiencia: Mínima de un año desempeñándose en cargos similares.</p> <p>Características personales: Habilidad de organización, trabajo en equipo, capacidad de análisis, buenas relaciones humanas, liderazgo, trabajo bajo presión, buena presentación personal.</p>	

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</p> <p>Nombre del cargo: <u>Encargado de sala de Ventas</u></p> <p>Integrado por: Bachiller.</p>	
<p>2. RELACION DE AUTORIDAD:</p> <p>Depende de: Gerente</p> <p>Cargo bajo su dependencia: Cajero, Dependiente de Ventas, y Encargado de Limpieza</p>	
<p>3. FUNCION GENERAL:</p> <p>Supervisar y dirigir que todo lo relacionado con la sala de ventas a su cargo este en excelentes condiciones.</p>	
<p>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prepararse a la llegada del cliente y anticipadamente estar listo a ofrecer el servicio. ✓ Mantener a disposición todos los elementos y productos para dar una buena atención al cliente. ✓ Mantener en todo momento la calidad del servicio que se entrega, aun si las condiciones no son las más favorables. ✓ Identificar y solucionar problemas en la sala de ventas ✓ Tomar iniciativa para prevenir y solucionar problemas y tomar decisiones frente a eventos, situaciones complejas y quejas de clientes. ✓ Recibir los reclamos demostrando empatía y capacidad resolutive. ✓ Verificar los pedidos que se hacen a Bodega para abastecer Sala de Ventas ✓ Solicitar reposición de productos faltantes de forma rápida y oportuna. ✓ Registrar detalladamente el abastecimiento de la sala de ventas. ✓ Supervisa constantemente de manera detallada la aplicación de los procedimientos de higiene de la sala de venta a su cargo. ✓ Presentar informes al gerente cuando este los requiera. 	
<p>5. REQUISITOS DEL CARGO.</p> <p>Nivel académico: Bachiller</p> <p>Experiencia: Indiferente</p> <p>Características personales: Habilidad de organización, sujeción a la autoridad, responsable, honrado y disciplinado, Manejar técnicas de comunicación, recepción y entrega de información.</p>	

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO Nombre del Cargo: <u>Cajero/a</u> Integrado por: un Cajero/a</p>	
<p>2. RELACION DE AUTORIDAD: Depende de: Encargada de sala de venta. Cargo bajo su dependencia: Ninguno</p>	
<p>3. FUNCION GENERAL: Realizar actividades de entrega y cobro de dinero en efectivo de la venta de día.</p>	
<p>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable directo de entrada y salida de dinero. ✓ Encargado de cobrar cada vez que se realiza una venta. ✓ Hacer el cierre diario presentando el sobrante o faltante. ✓ Verificar que el efectivo cuadre con el producto que el cliente lleva. ✓ Mantener en orden y limpio el área de trabajo. ✓ Realiza otra tarea que sea de su competencia. 	
<p>5. REQUISITOS DEL CARGO. Nivel Académico: Bachiller. Experiencia: Mínima de año desempeñándose en cargo similares. Características Personales: Responsable, tratar de forma cortés y afectiva a clientes y público en general, amable, trabajo en equipo.</p>	

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO Nombre del Cargo: Dependiente de Venta. Integrado por: Bachilleres.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

<p>2. RELACION DE AUTORIDAD: Depende de: Encargado de sala de venta. Cargo bajo su dependencia: Ninguno</p>
<p>3. FUNCION GENERAL: Atiende y asesora a clientes y público en general ofreciéndole productos adecuados a su necesidad.</p>
<p>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer pedido a diario de existencia de productos en sala de venta. ✓ Revisar el periodo de vigencia de productos próximos a vencer y reportarlo oportunamente al jefe inmediato. ✓ Ordenar los productos en los estantes y vitrinas. ✓ Realizar una adecuada organización, limpieza y orden en los productos. ✓ Atender a clientes y público en general. ✓ Participar en los inventarios periódicos. ✓ Realizar el registro por cada vez que se realice una venta. ✓ Mantener un ambiente laboral sano.
<p>5. REQUISITOS DEL CARGO. Nivel Académico: Bachiller. Experiencia: Mínima de año desempeñándose en cargo similares. Características Personales: Entusiasta con excelente servicio al cliente, dinámica, adaptable al cambio, con deseos de superación.</p>

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO Nombre del cargo: Ordenanza. Integrado por: Un ordenanza.</p>	
<p>2. RELACION DE AUTORIDAD: Depende de: Encargado de Sala de Venta</p>	

Cargo bajo su dependencia: Ninguno.
3. FUNCION GENERAL: Realizar actividades de limpieza general y distribución de correspondencia.
4. FUNCIONES ESPECÍFICAS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener limpias, higiénicas y ordenadas las áreas asignadas internas como externas (mobiliario, equipo, techos, sanitarios, entre otros). ✓ Eliminar adecuadamente basura y desechos. ✓ Vigilar y reportar deficiencias en las instalaciones. ✓ Cuidar y hacer buen uso del equipo e insumos asignado. ✓ Cumplir con labores de acuerdo a necesidades. ✓ Notificar deterioro o mal funcionamiento de la infraestructura del área o sus alrededores afines al cargo.
5. REQUISITOS DEL CARGO. Nivel académico: Bachiller. Experiencia: Indiferente. Características personales: Discreción, buenas relaciones humanas, responsabilidad, disponibilidad para el trabajo y para adquirir conocimientos.

1. IDENTIFICACION DEL CARGO Nombre del Cargo: Supervisor de bodega. Integrado por: Una persona.	
2. RELACION DE AUTORIDAD: Depende de: Gerente Cargo bajo su dependencia: Auxiliar de bodega, y Motorista.	
3. FUNCION GENERAL: Llevar el control y registros de entrada y salida de productos.	

4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Recibir los pedidos de las diferentes sucursales.
- ✓ Realizar la orden correspondiente para cada pedido.
- ✓ Entregar al auxiliar de bodega el pedido.
- ✓ Mantener actualizado el inventario general de bodega e informar de inmediato la inexistencia de producto.
- ✓ Informar oportunamente en caso de pérdida de productos, materiales y herramientas.
- ✓ Llevar el control de entrada y salida de producto.
- ✓ Supervisar el orden y limpieza en bodega.
- ✓ Notificar deterioro o mal funcionamiento de infraestructura del área.
- ✓ Realizar plan semanal o mensual de entrega de pedidos a sucursales.
- ✓ Entregar informes sobre los gastos que incurre el motorista.
- ✓ Comunicar al Gerente el funcionamiento del área de trabajo a su cargo.

5. REQUISITOS DEL CARGO.

Nivel Académico: Bachiller.

Experiencia: Mínima de año desempeñándose en cargo similares.

Características Personales: Actitud de servicio, adaptable al cambio, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales.

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del Cargo: Auxiliar de Bodega.

Integrado por: Un bachiller

**2. RELACION DE AUTORIDAD:**

Depende de: Supervisor de Bodega

Cargo bajo su dependencia: Ninguno.

3. FUNCION GENERAL:

Responde por el adecuado manejo, almacenamiento y entrega de productos a sucursales así como también llevar el control de material y herramienta que se tenga en bodega.

4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Entregar pedidos según en el orden que se hayan recibido.
- ✓ Recibir los pedidos enviados por proveedores.
- ✓ Mantener en orden los productos y materiales que se encuentren en el área.
- ✓ Pedir autorización y firma al jefe inmediato antes de darle salida al producto.
- ✓ Hacer entrega de nota de envió de productos a encargado de sucursal.
- ✓ Revisar y contar en base al inventario físico de productos o en deterioro.
- ✓ Mantener limpio el área de trabajo.

5. REQUISITOS DEL CARGO.

Nivel Académico: Bachiller.

Experiencia: Mínima de año desempeñándose en cargo similares.

Características Personales: Actitud de servicio, adaptable al cambio, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales.

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo: Motorista.

Integrado por: Un motorista.

**2. RELACION DE AUTORIDAD:**

Depende de: Supervisor de Bodega

Cargo bajo su dependencia: Ninguno.

3. FUNCION GENERAL:

Conducir con diligencia y responsabilidad la unidad de transporte.

4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Mantener en condiciones adecuadas de limpieza y funcionamiento del vehículo asignado.
- ✓ Revisar el vehículo después de cada jornada y reportar las fallas si las hubiese.

- ✓ Llenar hoja de control de recorrido del vehículo utilizado.
- ✓ Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo.
- ✓ Cumplir con las tareas asignadas en hora y rutas establecidas.
- ✓ Notificar de inmediato a las autoridades competentes en caso de accidente e informar por escrito a su jefe inmediato.
- ✓ Participar en capacitaciones.
- ✓ Colaborar y atender otras actividades afines al cargo.

5. REQUISITOS DEL CARGO.

Nivel académico: Bachiller.

Experiencia: Mínima de un año como motorista de licencia y conocimientos del reglamento de tránsito.

Características personales: Sentido de responsabilidad, buenas relaciones humanas, conocimientos básicos y/o elementales de mecánica automotriz, disponibilidad para trabajar fuera de horario normal y buena presentación personal.

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo: Contador

Integrado por: Un Licenciado en Contaduría Pública



2. RELACION DE AUTORIDAD:

Depende de: Gerente

Cargo bajo su dependencia: Auxiliar Contable.

3. FUNCION GENERAL:

Organizar los registros financieros de la empresa

4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con la ley.
- ✓ Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de NATUMUNDO que exijan los entes de Ministerio de Hacienda. ✓ Preparar y presentar las declaraciones. ✓ Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. ✓ Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno. ✓ llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. ✓ Presentar los informes que requiera el Gerente, el ministerio de Hacienda o asociados, en temas de su competencia. ✓ Asesorar al gerente en materia crediticia, cuando sea requerido.
<p>5. REQUISITOS DEL CARGO.</p> <p>Nivel académico: Graduado en Contaduría Pública.</p> <p>Experiencia: Mínima de un año en puestos similares.</p> <p>Características personales: Habilidad de organización, capacidad de análisis, Toma de decisiones, buenas relaciones humanas, capacidad de negociación, liderazgo, trabajo bajo presión, buena presentación personal.</p>

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</p> <p>Nombre del cargo: Auxiliar Contable</p> <p>Integrado por: Bachiller en opción Contaduría</p>	
<p>2. RELACION DE AUTORIDAD:</p> <p>Depende de: Gerente y Contador</p> <p>Cargo bajo su dependencia: Ninguno.</p>	
<p>3. FUNCION GENERAL:</p> <p>Organizar los registros financieros de la empresa</p>	
<p>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunir los documentos contables (Facturas) de todas las sucursales. ✓ Ordenar las facturas. ✓ Clasificar, y resumir información numérica para llevar los registros contables. ✓ Hacer el registro diario de ventas de la empresa en los respectivos libros contables. ✓ Mantener en buen estado las herramientas de trabajo. ✓ Mantener en orden los documentos contables. 	

- ✓ Revisar las facturas de los proveedores.
- ✓ Cualquier otra actividad que su jefe inmediato considere que deba ser realizada.

5. REQUISITOS DEL CARGO.

Nivel académico: Bachiller en opción Contaduría

Experiencia: Indiferente

Características personales: Habilidad de organización, sujeción a la autoridad, responsable, honrado y disciplinado.

Plan de Acción para Estrategia de Elaboración de Herramientas y Manuales Administrativos.

- Impresión de Material Reglamento Interno y Manuales Administrativos en los primeros dos meses del año para la distribución en cada una de las 9 sucursales y que los empleados conozcan las nuevas herramientas lo antes posible y los empleados de nuevo ingreso lo tengan a su disposición.
- Programar una reunión General, para explicar a los empleados a través de diapositivas y exposición las nuevas herramientas administrativas (Jerarquización, Sistemas de Comunicación) y para explicar el manejo de los Manuales

Administrativos y plantear a cada uno los nuevos cargos bajo el Manual de descripción de puestos.

- Se recomienda estar actualizado cada año las diferentes Herramientas y Manuales Administrativos por el gerente o Propietario de la empresa, para mejorar los objetivos y Metas de la empresa.

Presupuesto para Estrategia de Elaboración de Herramientas y Manuales Administrativos.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
• Elaboración de Manual de Bienvenida	• 9 (Uno por sucursal)	\$10	\$90
• Elaboración de Manual de descripción de Puesto.	• 9 (Uno por sucursal)	\$10	\$90

• Elaboración de Reglamento Interno	• 9 (Uno por sucursal)	\$10	\$90
TOTAL		\$30	\$270

- **Presupuesto ya incluye las impresiones a colores y anillados de cada Manual y Reglamento Administrativo**

Estrategia n°2

Elaboración de un Plan de Capacitación para el personal en las diferentes áreas de la empresa, de acuerdo a la necesidad de la empresa y a su capacidad presupuestaria.

Introducción

Los planes de capacitaciones son una herramienta para el trabajador porque es el recurso más valioso de toda la actividad de recursos humanos, de ahí la necesidad de invertir en

tales planes al proporcionarlos de manera continua y sistemática, con el objeto de mejorar el conocimiento y las habilidades del personal que labora en la empresa.

Desarrollar las capacidades de cada trabajador proporciona beneficios para tanto para éstos como para la empresa, ya que les ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades; y favorece al incrementar su desempeño laboral.

La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil, al utilizar y desarrollar las actitudes de éste. De esta manera, que empresa se volverá más fuerte, productiva y rentable.

En este programa de capacitación detallaremos la metodología con fin de mejorar el desempeño laboral en la Clínica Botánica Natumundo.

Actividad de la Empresa

Clínica Botánica Natumundo S.A. de C.V. es una empresa comercial dedicada a la fabricación y venta de medicina natural.

Misión

Ser un instrumento que promueva la eficiencia y capacidades del trabajador con el fin de mejorar el desempeño laboral y de esa forma alcanzar las metas propuestas

Visión

Ser la herramienta de modelo continuo, que utilice la empresa con el fin de mejorar el desempeño laboral.

Justificación

Lo más importante es que exista un plan de capacitación que nos sirva de guía y base hacia las actividades que se realizan dentro de la empresa con el propósito de mejorar continuamente y así poner desechar todos los obstáculos que limiten el buen desempeño laboral.

El programa de capacitación está orientado a generar un cambio de actitud en aquellos trabajadores que lo requieran, crear un desempeño laboral más satisfactorio, aumentar la motivación y propiciar la receptividad a técnicas modernas de supervisión, estándares de productividad y excelencia en forma coherente con los objetivos plasmados.

Beneficios:

- ✓ Entrenamiento
- ✓ Auto perfeccionamiento del empleado
- ✓ Incentivos por el buen desempeño
- ✓ Actualización del personal

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del desempeño laboral.

Alcances

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa Clínica Botánica Natumundo S.A. de C.V.

Fines del Plan de Capacitaciones

Siendo su propósito general impulsar el desempeño laboral, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- ✓ Mantener al trabajador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.
- ✓ Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.
- ✓ Desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas de sus trabajadores para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo.
- ✓ Brindar reconocimiento a los trabajadores identificados con los valores de la empresa, y con un alto rendimiento en sus labores.

Objetivos del Plan de Capacitación

Objetivo General

- Brindar un programa de capacitación que sirva a los trabajadores de orientación para incrementar su desempeño laboral de forma apropiada.

Objetivos Específicos

- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa para su mejor desempeño laboral.

Metas

Capacitar a todos los trabajadores y al propietario de la Clínica Botánica Natumundo con especial preponderancia involucrado directamente con el desempeño de las empresas.

Estrategias

- ✓ **Enseñanza abierta:** lo aprendido día a día.
- ✓ **Impartición de curso:** desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes.
- ✓ **Conferencias:** son breves, de alto impacto, claras y con claves precisas, y sobre todo son de interés general.
- ✓ **Seminarios:** tiene como objetivo la investigación o estudio de temas relacionados con la empresa.

Tipos de Capacitación

✓ **Inducción**

Orientada a facilitar la integración del nuevo trabajador a la empresa. Se realizarán periódicamente Programas de Inducción con la participación de representantes de las áreas.

✓ **Capacitación Preventiva**

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en los trabajadores pues su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos. Se incluye la capacitación en seguridad.

✓ **Capacitación Correctiva**

Está orientada a solucionar "problemas de desempeño". Su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

✓ **Capacitación para el Desarrollo de Carrera**

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los trabajadores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- ✓ **Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.
- ✓ **Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

- ✓ **Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
- ✓ **Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- ✓ **Nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- ✓ **Nivel Intermedio:** Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- ✓ **Nivel Avanzado:** Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

Acciones a Desarrollar

- ✓ El Plan de Capacitación se ha elaborado en tres módulos que incluyen temas de interés para el personal de la empresa Clínica Botánica Natumundo, con la finalidad de ampliar los conocimientos a cada uno de ellos.
- ✓ Serán impartidos en día domingo en horarios hábiles (8:00 am a 4:00 pm). Cada módulo tendrá una duración de 7 horas, haciendo un total de 21 horas distribuidas en 3 módulos.
- ✓ Al inicio del Primer Módulo se dará una bienvenida especial a todos los empleados participantes.
- ✓ Luego una breve introducción para que los participantes comprendan la importancia de dicha capacitación, dando a conocer los diferentes puntos a desarrollar.
- ✓ El planeamiento didáctico ha sido elaborado de forma que el participante entre en ambiente con el facilitador, obteniendo los conocimientos necesarios a través de diferentes dinámicas que serán implementadas, y que tengan relación con el tema.
- ✓ Al finalizar se hará la entrega de los diplomas firmados por representantes del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional.
- ✓ El lugar donde se llevará a cabo la capacitación será en el edificio del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, ya que se considera con un ambiente agradable, confortable y accesible.

Temas de capacitación

✓ Modulo I: Trabajo en Equipo.

Este módulo contiene dos unidades en las que se abordaran temas básicos de Trabajo.

En el primer módulo dará a conocer las ventajas que el trabajo en equipo tiene para las instituciones y personas, las Habilidades que cada uno de los empleados posee, para luego conocer estrategias que les ayudara a mejorar el trabajo en equipo, se pretende crear equipos de trabajo tomando en cuenta que la comunicación para la resolución de casos implementando las 8`D (Las ocho Disciplinas).

✓ Módulo II: Atención al Cliente

Este módulo dará una percepción diferente a los empleados sobre cómo tratar a los clientes, explicando normas básicas de atención al cliente, e identificando los tipos de clientes; técnicas para mantener una buena actitud en circunstancias difíciles.

La temática de este módulo se desarrollará en dos sesiones, en día domingo, con una duración de 7 horas, combinados con dinámicas de grupos proyección de video y desarrollo de caso práctico.

✓ Modulo III: Generalidades e introducción a la medicina natural.

Se analizará la importancia y los beneficios, además las propiedades o beneficios de plantas medicinales lo que les dará una mayor información a los asistentes, y proporcionar información sobre tratamientos naturistas y cuando recetarlos.

La temática de este módulo se desarrollará en dos sesiones, en día domingo, con una duración de 7 horas, combinados con dinámicas de grupos proyección de video.

RECURSOS

- ✓ **HUMANOS:** Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, Psicólogos, Doctores etc.
- ✓ **MATERIALES:**
- ✓ **INFRAESTRUCTURA.-** Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.
- ✓ **MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.-** está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, total folio, equipo multimedia, Laptop, proyector, y ventilación adecuada.
- ✓ **DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO.-** entre ellos tenemos: certificados, material de estudio, etc.

FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la institución.

MÓDULOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Contenido del Módulo I

NOMBRE DEL MODULO: TRABAJO EN EQUIPO	DURACION 7
HORAS	
ENCARGADO DE LA CAPACITACION: Encargado proporcionado por INSAFORP	
POBLACIÓN META: Dirigido al personal del área de ventas de la empresa Clínica Botánica Natumundo.	

OBJETIVO: Transmitir y reforzar en los empleados conceptos, principios y técnicas que les permita adquirir o mejorar sus habilidades para trabajar en equipo.

COMPETENCIAS: El personal es el responsable de brindar la atención directa al cliente, cumpliendo con normas y procedimientos establecidos para tal fin.

DESARROLLO DE UNIDAD Y CONTENIDO DIDÁCTICO

TEMA 1 : TRABAJO EN EQUIPO

I: Ventajas, Habilidades

II: Principios básicos del trabajo en Equipo

TEMA 2: FORMACIÓN DE EQUIPOS. APRENDIZAJE COLABORATIVO

I: Comunicación

II: 8 D` soluciones de problemas en equipo, Como utilizarlas

III: La fuerza de la integración y el trabajo en equipo

MODULO I : TRABAJO EN EQUIPO						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00-8:15 am	15 min	Bienvenida, presentación e Inducción.	Presentar al facilitador y dar a conocer la importancia de la capacitación.	Activa participativa	Dueño de la empresa	Micrófono
8:15-8:30 am	15 min	Introducción	Presentar agenda, incluye los objetivos, metodología	Expositiva	Facilitador	Pizarra, plumones, laptop, proyector
8:30-8:40 am	10 min	Dinámica	Generar ambiente entre los capacitando.	Participativa	Facilitador	Espacio físico
8:40-9:10 am	30 min	Ventajas del trabajo en Equipo para las organizaciones, habilidades y estrategias.	Dar a conocer la importancia del trabajo en equipo.	Expositiva	Facilitador	Laptop, video, proyector
9:10-10:10am	1 hr	Principios básicos del trabajo en equipo.	Que los empleados conozcan cada uno de los principios y la importancia de ponerlos en práctica dentro de la empresa.	Expositiva	Facilitador	Pizarra, plumones, laptop, proyector.
10:10-10:20am	10 min	Receso				
10:20-10:40am	20 min	Dinámica de grupo	Poner en práctica los temas anteriormente vistos formando equipos de trabajo	Participativa	Facilitador	Espacio físico
10:40-11:40am	1hr	Formación de Equipos Aprendizaje, Colaboración, Comunicación, 8D, como utilizar las 8D	Que los empleados sean capaces de identificar la causa raíz de un problema, tomando así acciones necesarias para	Expositiva, participativa activa	Facilitador	Pizarra, plumones, proyector laptop

			minimizarlos o eliminarlos.			
11:40-12:00md	20min	Dinámica	Generar un ambiente agradable.	Participativa	Facilitador	Espacio físico
12:00-01:00pm	1hr	Almuerzo				
1:00-1:30 pm	30 min	Video	Comprender la importancia de aportar el extra en beneficio de los demás.	Expositiva, participativa activa	Facilitador	Laptop, proyector, video.
1:30-2:30 pm	1 hr	La fuerza de la integración y del Trabajo en Equipo	Lograr eficacia en los procesos de trabajo mediante la integración del personal.	Activa participativa	Facilitador	Pizarra, plumones, folletos
2:30-3:00 pm	30 min	Dinámica	Conocer a los compañeros de forma más personal.	Participativa	Facilitador	Espacio físico
3:00-3:30 pm	30 min	Comentarios, Preguntas y respuestas.	Conocer inquietudes, sugerencia.	Activa participativa	Facilitador	Pizarra, plumones.

Contenido del Módulo II

<p>NOMBRE DEL MODULO: ATENCION AL CLIENTE</p> <p>HORAS</p>	<p>DURACION 7</p>
<p>ENCARGADO DE LA CAPACITACION: Encargado proporcionado por INSAFORP</p> <p>POBLACIÓN META: Dirigido al personal del área de ventas de la empresa Clínica Botánica Natumundo.</p>	
<p>OBJETIVO: Transmitir y reforzar en los empleados conceptos, principios y técnicas que les permita adquirir o mejorar sus habilidades para atender a los clientes.</p>	
<p>COMPETENCIAS: El personal es el responsable de brindar la atención directa al cliente.</p>	
<p>DESARROLLO DE UNIDAD Y CONTENIDO DIDÁCTICO</p> <p>I-Normas de atención al cliente II-Tipos de Clientes. III-Formas de actuar con los clientes. IV-Diez reglas para brindar excelencia en el servicio. V-Conductas apropiadas en situaciones difíciles.</p>	

MODULO II : ATENCION AL CLIENTE						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00-8:15 am	15 min	Bienvenida, presentación e Inducción.	Presentar al facilitador y dar a conocer la importancia de la capacitación.	Activa participativa	Dueño de la empresa	Micrófono
8:15-8:30 am	15 min	Introducción	Presentar agenda, incluye los objetivos, metodología	Expositiva	Facilitador	Pizarra, plumones, laptop, proyector
8:30-9:15 am	45 min	Normas de Atención al Cliente	Mostrar las normas básicas de cortesía y normas básicas al tratar al cliente.	Expositiva	Facilitador	Laptop, proyector, folletos.
9:15-9:35 am	20 min	Video	Mostrar situaciones en las que se puede emplear buenas normas de atención al cliente.	Expositiva	Facilitador	Laptop, video, proyector
9:35-10:35am	1 hr	Tipos de Clientes y formas de actuación.	Que los empleados conozcan cada uno de los tipos de clientes y la importancia de ponerlos en práctica al tratar con los clientes.	Expositiva	Facilitador	Pizarra, plumones, laptop, proyector.
10:35-10:45am	10 min	Receso				
10:45-11:10am	25 min	Dinámica de grupo	Poner en práctica los temas anteriormente	Participativa	Facilitador	Espacio físico
11:10-12:00am	50 min	7 pecados capitales en el servicio y atención al cliente	Que los empleados puedan identificar problemas que pueden afectar una venta.	Expositiva, participativa activa	Facilitador	Pizarra, plumones, proyector laptop

12:00-01:00pm	1 hr	Almuerzo				
1:00-1:30 pm	30 min	Principales causas por las que se pierden los clientes.	Comprender las circunstancias que pueden ocasionar pérdida de clientes.	Expositiva, participativa activa	Facilitador	Laptop, proyector, video.
1:30-2:30 pm	1 hr	10 reglas del Servicio y Atención al Cliente.	Lograr mejorar el servicio que se da al cliente poniendo en práctica las reglas.	Expositiva Activa participativa	Facilitador	Pizarra, plumones, folletos, laptop y proyector.
2:30-3:00 pm	30 min	Conductas apropiadas en situaciones difíciles con clientes inconformes	Conocer medidas a tomar en cuenta al momento de tratar con el cliente	Expositiva Participativa	Facilitador	Laptop y proyector
3:00-3:30 pm	30 min	Dinámica	Poner en práctica lo expuesto y comprenderlo	Participativa	Facilitador	Espacio Físico
3:30-4:00 pm	30 min	Comentarios, Preguntas y respuestas.	Conocer inquietudes, sugerencia por parte de los capacitados.	Activa participativa	Facilitador	Pizarra, plumones.

Contenido del Módulo III

<p>NOMBRE DEL MODULO: GENERALIDADES E INTRODUCCION A LA MEDICINA NATURAL</p> <p>7 HORAS</p>	<p>DURACION</p>
<p>ENCARGADO DE LA CAPACITACION: Naturópata Diplomado</p> <p>POBLACIÓN META: Dirigido al personal del área de ventas de la empresa Clínica Botánica Natumundo.</p>	
<p>OBJETIVO: Transmitir y reforzar en los empleados conocimientos que les permita mejorar sus habilidades de venta al momento de recomendar algún tratamiento.</p>	
<p>COMPETENCIAS: El personal es el responsable de brindar la información sobre los productos al cliente.</p>	
<p>DESARROLLO DE UNIDAD Y CONTENIDO DIDÁCTICO</p> <p>I-Orígenes de la medicina natural.</p> <p>II-Herbología y plantas medicinales.</p> <p>III-Tratamientos naturistas.</p> <p>IV-Propiedades de plantas naturales.</p>	

MODULO III : GENERALIDADES E INTRODUCCION A LA MEDICINA NATURAL						
HORA	TIEMPO	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESPONSABLE	RECURSOS
8:00-8:15 am	15 min	Bienvenida, presentación e Inducción.	Presentar al facilitador y dar a conocer la importancia de la capacitación.	Activa participativa	Dueño de la empresa	Micrófono
8:15-8:40 am	25 min	Introducción	Presentar agenda, incluye los objetivos, metodología	Expositiva	Facilitador	Pizarra, plumones, laptop, proyector
8:40-9:40 am	1 hr	Orígenes de la medicina Naturas	Establecer bases sobre conceptos generales.	Expositiva	Facilitador	Laptop y proyector
9:40-10:40 am	1 hr	Anatomía Básica	Dar a conocer las funciones básicas de los órganos del cuerpo humano	Expositiva	Facilitador	Laptop, video, proyector
10:40-10:50am	10 min	Receso				
10:50-12:00md	1hr 10min	Herbología y plantas medicinales	Mostrar Conceptos, aplicaciones, formas de uso de plantas medicinales	Expositiva	Facilitador	Pizarra, laptop, proyector.
12:00-01:00pm	1 hr	Almuerzo				
01:00-02:00pm	1hr	Propiedades de plantas medicinales Parte I	Que los participantes tengan conocimiento sobre los beneficios de las plantas medicinales	Expositiva, participativa activa	Facilitador	Pizarra, plumones, proyector laptop, video
02:00-02:10pm	10min	Dinámica	Generar un ambiente agradable.	Participativa	Facilitador	Espacio físico
02:10-02:40pm	30 min	Tratamientos Naturistas: ¿Cómo recomendar?	Proporcionar conocimiento básico sobre cómo hacer	Expositiva participativa	Facilitador	Laptop, proyector, folletos

			recomendaciones a los clientes.			
02:40-03:00pm	20 min	Dietética y principios de alimentación.	Mostrar consejos y dietas que hay que incluir como parte de una recomendación.	Expositiva, participativa activa	Facilitador	Laptop, proyector, video.
03:00-03:30pm	30min	Propiedades de plantas medicinales Parte II	Que los participantes tengan conocimiento sobre los beneficios de las plantas medicinales.	Expositiva Activa participativa	Facilitador	Laptop, Proyector
03:30-4:00 pm	30 min	Comentarios, Preguntas y respuestas.	Conocer inquietudes, sugerencia por parte de los capacitados.	Activa participativa	Facilitador	Pizarra, plumones.

PRESUPUESTO

El costo total del programa de capacitación tentativo asciende a \$ 766.50

PRESUPUESTO TOTAL DEL PLAN DE CAPACITACION						
MODULO	COSTO POR CONTRATACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	REFRIGERIO Y ALMUERZO	MATERIAL DIDACTICO	SUB TOTAL	IMPREVISTOS 5%	PRESUPUESTO TOTAL
MODULO I	\$00.00	\$80.00	\$30.00	\$110.00	\$5.50	\$115.50
MODULO II	\$00.00	\$80.00	\$30.00	\$110.00	\$5.50	\$115.50
MODULO III	\$400.00	\$80.00	\$30.00	\$510.00	\$25.50	\$535.50
TOTAL	\$400.00	\$240.00	\$90.00	\$730.00	\$36.50	\$766.50

Cronograma de Actividades del plan de capacitación

ACTIVIDADES	Octubre				Noviembre				Diciembre				Mes Uno				Mes Dos				Mes tres			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnósticos de las necesidades de capacitación	■																							
Establecimiento de objetivo	■																							
Selección es estrategias		■																						
Diseño de módulos		■																						
Elaboración de presupuesto		■																						
Organización del programa			■																					
Definición de estructura			■																					
Selección de facilitadores			■																					
Integración de los recursos materiales				■																				
Formación de grupos				■																				
Ejecución del programa					■	■	■	■	■	■	■	■												
Módulo I: Trabajo en equipo													■	■	■	■								
Módulo II: Atención al cliente																	■	■	■	■				
Módulo III: Introducción a la medicina																					■	■	■	■
Control del Programa												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Evaluación del Curso									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Estrategia n°3

Implementación de un Plan de Motivación del personal, para mejorar el desempeño laboral.

Introducción

Las personas necesitan sentirse apreciadas y valoradas y que sus esfuerzos sean suficientemente reconocidos. Es importante que los puestos de trabajo se perciban como espacios seguros y agradables, que les sirvan no sólo como medio de vida, sino también como una forma de cumplir sus metas personales y lograr un desarrollo personal enriquecedor y continuado.

A su vez, la empresa necesitan contar con un equipo humano proactivo, comprometido e identificado con la organización que garantice un alto rendimiento y productividad, así como una calidad de trabajo excelente y con vocación de mejoría constante.

Es imposible alcanzar estos ambiciosos objetivos si los trabajadores no están lo suficientemente motivados, existiendo una serie de herramientas, recursos y técnicas para lograrlo.

Lo primero que hay que tener en cuenta en la elaboración de un plan de motivación laboral es que la gran mayoría de personas no realizan un trabajo únicamente por dinero, puesto que suelen depositar en su experiencia laboral muchas expectativas y deseos: reconocimiento, respeto, realización personal, sentimiento de valía, sentirse útiles e interactuar con los demás.

Misión propuesta para el plan de motivación

Misión

Ser una herramienta que permita el mejoramiento del desempeño laboral

Visión propuesta para el plan de motivación

Visión

Ser un instrumento que permita crecer y desarrollarse en el área asignada

Objetivos de la motivación

Objetivo General

- Implementar un Plan Motivacional que permita crear mejoras condiciones de trabajo y satisfaga mutuamente a los empleados y empleadores de la empresa Clínica Botánica Natumundo.

Objetivos Específicos

- Contribuir a la mejora de incentivos para el personal que trabaja en el área de ventas de la empresa Clínica Botánica Natumundo de la ciudad de San Miguel.
- Lograr que la empresa Clínica Botánica Natumundo de la ciudad de San Miguel cuente con el personal necesario, capacitado y apto para el desempeño de su puesto de trabajo.

Justificación del Plan Motivacional

El plan que se pretende proponer, busca ser una herramienta útil a la empresa y que al mismo tiempo beneficie a los trabajadores; los resultados pueden ser un giro sustancial en las relaciones laborales.

Según las investigaciones realizadas en la empresa Clínica Botánica Natumundo se ha constatado que no posee con un Programa de Motivación para los empleados en el área de ventas.

Considerando que los incentivos que actualmente brinda la empresa a los empleados no son suficientes para que haga un desempeño óptimo de sus actividades, así es como surge la necesidad de crear un programa de motivación, que permita que el recurso humano encargado de actividades productivas se sienta motivado hacia su trabajo y pueda perdurar más tiempo desempeñando tal tarea esto trae como consecuencia que se genere experiencia en el desarrollo de la tarea influyendo en el aumento de productividad o ya sea un crecimiento dentro de ella.

Importancia del Plan para la empresa.

Para la empresa Clínica Botánica Natumundo la implementación de un programa de motivación permitirá que se convierta en empresa más productiva y competitiva.

Con la implementación del programa de motivación los beneficios que pretendemos alcanzar son:

- Que la empresa cuenten con el personal apto en cada puesto de trabajo, pues la permanencia permite mayor especialización por parte del personal que labora en la empresa, logrando así cometer menos errores.
- Mantener el personal motivado hacia su trabajo, para lograr un mayor eficiencia en sus labores.

Para los empleados

Con este programa de motivación se pretende, que el empleado tenga actitud positiva hacia la empresa y su trabajo, logrando tener empleados motivados y productivos. Esto concierne directamente con la satisfacción laboral, es un hecho que empleados satisfechos rinden más, y el rendimiento no necesariamente significa explotación, si no por lo contrario, al generarse un aumento en la productividad, se lograra beneficiar al empleado mejorando sus condiciones laborales.

Los beneficios que genera este programa a los empleados son:

- Los empleados tendrá esa oportunidad de progresar y desarrollarse mediante la adquisición de nuevos conocimientos, logrando de esa forma mejores condiciones tanto laborales como personales.
- Permitirá que el empleado se sienta orientado a los resultados. Así como práctico con respecto a cómo y cuándo deben terminar ciertas tareas.
- El empleado se sentirá motivado, ya que tendrá mejores incentivos tanto financieros como no financieros.

Contenido del Plan

❖ Técnicas Eficaces Para La Motivación Del Personal.

1) Reconocimiento

Se trata del conjunto de técnicas orientadas a garantizar la satisfacción de las personas tanto en el desempeño de sus funciones como en el logro de sus propias expectativas y abarcan aspectos como:

- **Premiar los logros en el trabajo** tanto económicamente como a través de reconocimientos e incentivos como actividades lúdicas, regalos, etc.
- **Facilitar la promoción.** Los empleados debe estar convencidos de que si se esfuerzan y trabajan con calidad acabarán logrando mejoras y ascensos en la empresa.

- **Proponer retos.** A la mayoría de personas les encantan los retos, pues son una forma de demostrar su valía y de superarse, sobre todo si van acompañados de algún tipo de recompensa: felicitaciones, ascensos, aumento de sueldo, etc.
- **Facilitar y promover la formación constante de los trabajadores** supone múltiples ventajas: se consigue una mayor calidad del trabajo, la empresa cuenta con profesionales más capaces y los empleados ven aumentada su autoestima y satisfacción.

2) Búsqueda de la ubicación ideal

No todas las personas somos válidas para todos los trabajos pero lo que sí es cierto es que todos tenemos un perfil determinado que encaja mucho mejor en unos tareas o puestos que en otros. Si la dirección de una empresa o el departamento de recursos humanos es capaz de ubicar a cada empleado en el lugar más acorde con sus capacidades y aptitudes, todos salen ganando: el empleado estará más satisfecho y dará lo mejor de sí, lo que redundará en un mejor funcionamiento de la compañía.

3) Asignación de responsabilidades

La organización es vital para la tranquilidad y motivación del empleado. Todos tienen que saber cuál es su función, objetivos y hasta donde llega su responsabilidad.

4) Promoción de la salud laboral y la prevención de riesgos

Entendido no sólo como aplicación de lo que dice la Ley sobre normativa de seguridad o uso de equipos de protección, sino también como una filosofía dentro de la organización basada en la implicación de todos en la promoción de la salud y el bienestar en cualquier detalle: higiene y comodidad en el puesto de trabajo, medidas anti estrés, etc.

5) Promover la participación

Se debe buscar el consenso en todas las decisiones de la empresa, involucrando intensamente a los empleados mediante reuniones, talleres y todo tipo de dinámicas participativas. Es la única forma de conseguir la fidelidad del trabajador y su identificación con la organización.

El trabajo configura una parte fundamental del proyecto vital de la mayoría de personas y para su realización dedican una gran cantidad de tiempo, esfuerzo, energía y muchas veces también años de estudio y preparación. Por este motivo, los individuos suelen depositar en su experiencia laboral muchas expectativas y deseos: reconocimiento, respeto, realización personal, sentimiento de valía, sentirse útiles, interactuar con los demás.

❖ Bonos por meta individual



a) Objetivo general

Incentivar el mejoramiento individual y premiar el incremento en la venta.

Con este sistema de retribución, al trabajador se le impondrá una meta alcanzar de acuerdo a la necesidad de ventas del área, al fin de cada semestre y si el trabajador alcanza la meta propuesta se le entregará un bono equivalente 10% sobre su salario base, de lo contrario no recibirá ninguna retribución.

b) Políticas

- El bono por meta individual será exclusivamente para personal que desempeñe el puesto de operario.
- El empleado recibirá oportunamente el informe de sus metas a alcanzar.
- Se deberá informar al empleado al final de cada semestre los resultados de sus metas.
- Este bono será otorgado de forma personal e individual.

❖ Bonos por meta en grupo



a) Objetivo General

Motivar el logro de metas en ventas de grupo.

Se recompensara en base a los resultados del grupo; se impondrá una meta a todo el grupo la cual deberá alcanzar cada semestre o sobrepasar, el bono otorgado al grupo, será un porcentaje de meta alcanzado sobre su sueldo base.

b) Políticas

- Para optar al derecho de bono el equipo deberá alcanzar por lo menos a un 75% de la meta propuesta.
- De este bono participara todo el área involucrada
- El bono será entregado al personal según meta alcanzada en forma grupal.

❖ **Bono por tiempo de servicio**



Con este bono se pretende gratificar al personal del área de ventas por la fidelidad hacia la empresa. Se le otorgara un bono a los empleados que hayan alcanzado una antigüedad laboral de 5, 10,15 y 20 años de servicio dentro de la empresa, la cantidad que se propone está estipulada de la siguiente manera:

Años laborados	Estimulo
5	\$50
5 a 10	\$75
10 a 15	\$100
15 a 20	\$125

❖ **Aumento de salarios por méritos**



Considerando que los aumentos salariales son incentivos muy importantes para todo empleado e indispensable para el logro de su desempeño laboral, se ha incluido los aumentos de sueldo por mérito, se propone otorgarle aumento de salario al empleado , con base de su desempeño laboral individual.

Las gratificaciones que se proponen por el logro de meta y por tiempo de servicio quedan a disposición de la empresa o gerente general para poder cambiarlos o así establecer lo que más convenga en su empresa.

❖ Incentivos no Financieros



a) **Objetivo General**

Crear un entorno vital y agradable al empleado, por medios de reconocimientos y oportunidades que lo haga sentir una parte importante de la empresa, proporcionándole incentivos encaminados a su superación personal.

Se ha tomado como base los incentivos que causan satisfacción al empleado; como lo son; horarios flexibles, rotación de puesto y promoción interna y adiestramiento y capacitaciones, los cuales nos sirven para alentar esfuerzos adicionales del empleado dirigido a un objetivo.

c) **Políticas**

- Se debe capacitar al empleado en su puesto de trabajo, de manera que pueda desempeñar su trabajo de manera confiada y eficiente.
- Todo empleado debe ser reconocido por su desempeño y cualidades.

➤ **Horarios flexibles**

Establecer un horario que le permita al empleado equilibrar su vida familiar y laboral.

➤ **Promoción interna**

Hacer sentir al empleado identificado con la empresa y un elemento importante dentro de ella.

➤ **Rotación de puesto**

Con el objetivo que los empleados adquieran experiencia en varios puestos, y que la empresa cuente con el personal capacitado para desempeñar cualquier puesto de trabajo, se pretende que la rotación de puesto, que beneficiara al empleado, brindándole la oportunidad de ampliar sus conocimientos.

➤ **Adiestramiento y capacitación**

Considerando lo importante que es para el logro de objetivos de la empresa como del empleado, capacitar al empleado en su puesto de trabajo. De manera que él pueda desarrollarlo eficientemente y sin cometer errores.

Estrategia n°4

Implementación de un Sistema de Evaluación del Personal, para medir el desempeño laboral, de acuerdo a las necesidades de la empresa y a su capacidad presupuestaria.

La Evaluación de desempeño es importante porque nos muestra una apreciación sistemática del desempeño de cada empleado dentro de la empresa mostrando el potencial de desarrollo a futuro

En las empresas es importante evaluar al equipo de trabajo, esto debido a que el éxito de la organización está basado en gran parte en el desempeño de las personas, y mientras este sea medido y monitoreado será posible tomar decisiones y emprender acciones orientadas a obtener mejores resultados en la productividad de la compañía.

Después de haber realizado el Diagnostico Actual y las respectivas observaciones se recomienda a la empresa Clínica Botánica Natumundo aplicar el: **Método de Evaluación de 360°** a sus empleados para medir el desempeño laboral de estos.

Concepto.

La evaluación de 360°, es una herramienta de retroalimentación basada en la colección de información de múltiples fuentes, (jefe inmediato, supervisado, colega, y cliente interno) que permite apreciar el resultado del desempeño, competencias, habilidades, y comportamientos específicos de los trabajadores, con la finalidad de mejorar los resultados del desempeño y efectividad del servicio prestado por todo individuo de la organización.

Alcance

Es un proceso Obligatorio a aplicarse al siguiente personal: gerentes, jefes de área, para todos los empleados que laboran dentro de la empresa Clínica Botánica Natumundo y sean subordinados del Propietario y Gerente General de la empresa.

Disposiciones Específicas.

- a) El evaluador debe ser lo más específico posible para asignar las calificaciones de cada competencia, asimismo debe señalar con una “x” la calificación que mejor describa al evaluado. Si la calificación es 1 o 5 debe justificar con un breve comentario.
- b) La hoja resumen de la evaluación de 360° grados tiene carácter de acta, en la que se reflejaran los resultados finales, siendo responsabilidad del jefe inmediato realizar los resúmenes de cada uno respectivamente. Concluida la evaluación deberá ser archivado en el file de personal respectivo.
- c) El jefe inmediato debe sostener una entrevista con el empleado, a fin de comunicarle cuales han sido las apreciaciones registradas presentando los resultados en forma agregada, sin referencias personales.

Se presenta el modelo de Formato para la Evaluación de desempeño de 360° a los empleados de la empresa Clínica Botánica Natumundo:

Evaluación de 360° Grados
Clínica Botánica Natumundo
(Confidencial)

I. Datos del Empleado

Fecha _____

Nombre:		Cargo:	
Oficina/Área:		Ubicación:	

II. Datos del Evaluador. (Relación con el Evaluado (Marque con "X"))

Evaluador:		Jefe Inmediato		Supervisado		Colega		Cliente Interno	
-------------------	--	-----------------------	--	--------------------	--	---------------	--	------------------------	--

III. Indicadores Gestión (Marque con una "X" el recuadro indicado)

*5 (Excelente), 4 (Muy Bueno), 3 (Bueno), 2(Regular), 1 (Deficiente)

Descripción	Calificación					Comentarios
	1	2	3	4	5	
Calidad Administrativa. Posee conocimientos y destrezas que permiten ejercer efectivamente.						
Trabajo en equipo: solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y desarrolla estrategias, en relación con sus colegas y supervisores.						
Control interno: controla en forma consistente y cuidadosa su trabajo, buscando siempre la excelencia.						
Sentido costo- beneficio: uso efectivo y protección de los recursos.						
Toma de decisiones y solución de problemas: identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones, posee habilidad para implementar decisiones difíciles y un tiempo y manera adecuada.						
Compromiso de servicio: posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos.						
Subtotal						

IV. Destrezas y habilidades (Marque con una “X” el recuadro indicado)

***5 (Excelente), 4 (Muy Bueno), 3 (Bueno), 2(Regular), 1 (Deficiente)**

Descripción	Calificación					Comentarios
	1	2	3	4	5	
Iniciativa y Excelencia: toma iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se reta, para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación.						
Integridad: es honesto en lo que dice y hace, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales; asegura la transparencia en la administración de los recursos.						
Comunicación a todo nivel: se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla electivas relaciones de trabajo, con los jefes, colegas y clientes. Solicita y brinda retroalimentación.						
Supervisión- acompañamiento: compromete al personal a desempeñar al máximo sus habilidades, provee clara dirección e información y da soporte al personal y colegas.						
Apertura para el cambio: muestra sensibilidad hacia los puntos vistas de otros y los comprende. Solicita y aprovecha la retroalimentación recibida de sus colegas y compañeros; aun cuando son apuestas a las suyas.						
Subtotal						

V. Por favor comente como la persona refleja sus valores y su compromiso con la diversidad.

VI. Sírvase indicar alguna(s) fortaleza(s) y debilidades particulares sobre la persona en referencia-

VII. ¿Qué le sugeriría a la persona en referencia para mejorar su desempeño personal?

FIRMA DEL EVALUADOR _____

Sugerencias posteriores a la Evaluación:

Luego de haber obtenido y analizado la información se sugiere:

- Si posterior a la evaluación del desempeño, los resultados reflejan que de una a tres personas tienen deficiencias laborales, podría realizarse la técnica de retroalimentación personalizada, la cual consiste en que el jefe inmediato de los empleados deberá brindar las retroalimentaciones respectivas de las funciones del puesto de trabajo.
- Si en los resultados obtenidos, se encuentran debilidades laborales en cuatro a diez empleados, realizar talleres internos de retroalimentación de funciones, en jornadas de cuatro a ocho horas.
- Si llevada a cabo la evaluación del desempeño, se encontraran más de diez empleados con deficiencia laborales generales o de similitud, ejecutar capacitaciones en las áreas que requieren refuerzos, en jornadas coordinadas de ocho horas o según se estime conveniente, en lugares apropiados para este tipo de actividades, estas actividades pueden ser ejecutadas por un especialista en el área de capacitación.
- Después de practicada la evaluación de desempeño, si se encontraran empleados en el rango de calificación promedio, se puede estimular con una felicitación verbal o felicitación personal, haciendo énfasis en la mejora continua.
- Los empleados sobresalientes en las calificaciones de la evaluación realizada o que se encuentren en un rango alto, se podrá obsequiarles un diploma de

Reconocimiento al mérito, tomarlos en consideración para posibles ascensos, estimularlos con gratificaciones económicas, según las posibilidades económicas de la empresa.

- Al empleado sobresaliente con la más alta calificación establecida en el formato de evaluación del desempeño, además de recibir los beneficios establecidos en el literal anterior, podrá ser nominado “Empleado Ejemplar”

Plan de Acción.

- Realizar la prueba de Evaluación de desempeño dos veces al año (Julio y Diciembre), para medir el rendimiento de cada uno de los empleados y para conocer en qué aspectos se ha mejorado durante los seis meses anteriores.
- El propietario o Gerente General será el encargado de realizar la evaluación de desempeño sugerida a cada uno de los empleados, para conocer cuáles son las destrezas y habilidades de sus empleados así como como las debilidades de estos.
- Realizar una comparación entre las evaluaciones de desempeño para conocer en qué aspectos ha mejorado el empleado.

Referencias Bibliográficas

a. Leyes

- Constitución de la Republica de El Salvador
- Código de Trabajo

b. Libros

- Administración: Una perspectiva Global
Harold Konnstz
Heinz Weihrich
12° Edición
Mc Graw Hill
- Introducción a la Teoría Central de la Administración
Séptima Edición
Idalberto Chiavenato
- Metodología de la Investigación
Roberto Hernández Sampieri
Carlos Fernández Collado
Pilar Baptista Lucio
McGraw Hill

c. Tesis

- “Diseño e Implementación de un Sistema de Costos para Mejorar la toma de decisiones Financieras en una empresa dedicada a la elaboración de Medicina Natural”

Universidad de El Salvador

Noviembre 2010

d. Sitios Web

- <http://www.guiadelocalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>
- <http://www.guiadelocalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>
- https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO
- https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n
- <https://www.gestiopolis.com/disenio-estrategia-empresarial/>
- <http://www.grandespymes.com.ar/2010/11/18/que-es-una-estrategia-y-como-se-elabora/>
- <http://definicion.de/plan-de-accion/>
- <https://www.gestiopolis.com/actividades-estrategicas-y-reduccion-de-costes/>
- https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- <http://preguntasresueltas.com/que-es-el-ambiente-organizacional/>

- <http://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-tener-buenos-hbitos-laborales-en-el-lugar-de-trabajo-10151.html>
- http://www.unacar.mx/cuerpos/educacion_fisica/contenido/articulos_ef/procedimientos.html
- https://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal
- <https://www.gestiopolis.com/desarrollo-profesional/>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Programa_de_capacitaci%C3%B3n
- <http://www.monografias.com/trabajos82/entrenamiento-adiestramiento-recursos-humanos/entrenamiento-adiestramiento-recursos-humanos.shtml>
- <https://www.significados.com/retroalimentacion/>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo
- <http://definicion.de/recursos-didacticos/>
- http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-capacidades-recursos-humanos-info_491806/
- https://es.wikipedia.org/wiki/Formaci%C3%B3n_profesional
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Destreza>
- https://es.overblog.com/Que_conocimientos_deben_tener_los_administradores_de_empresas-1228321767-art332400.html
- <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=28>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje>
- <http://www.monografias.com/trabajos91/herramientas-administrativas-estadísticas/herramientas-administrativas-estadísticas.shtml>

- https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura_organizacional
- <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/17s.htm>
- <http://definicion.de/reglamento-interno/>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Reclutamiento>
- <https://www.definicionabc.com/negocios/seleccion-de-personal.php>
- https://www.google.com.sv/search?q=Organizacion+del+departamento+de+recursos+humanos+que+es&rlz=1C1PRFE_enSV740SV740&oq=Organizacion+del+departamento+de+recursos+humanos+que+es&aqs=chrome..69i57j0l3.13879j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=que+es+descripcion+de+actividades
- <https://emprenderconalvaro.wordpress.com/el-plan-de-negocio-descripcion-de-la-actividad/>
- <https://pymedestreza.com/486/cual-es-el-personal-adecuado-para-tu-empresa/>
- http://ddp.usach.cl/sites/ddp/files/documentos/induccion_externo.pdf
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Divisi%C3%B3n_del_trabajo
- https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_mejora_continua
- <http://www.rrhh-web.com/evaluaciondepuesto3.html>
- <http://es.workmeter.com/blog/bid/295132/Evaluaci-n-del-rendimiento-laboral-en-las-empresas>

- <https://www.gerencie.com/category/recursos-humanos>
- http://www.kimaldi.com/blog/control_de_acceso_y_presencia/control_de_person
al
- <https://www.definicionabc.com/social/autoevaluacion.php>
- <http://www.emprendepyme.net/como-medir-la-productividad-de-los->
empleados.html
- <http://www.salohogar.com/materias/administracion/sistamasdecomunicacion.ht>
m
- http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- https://www.google.com.sv/search?q=que+es+la+integracion&rlz=1C1PRFE_en
SV740SV740&oq=que+es+la+integracion+&aqs=chrome..69i57j0l5.7460j0j8&s
ourceid=chrome&ie=UTF-8#q=que+es+calidad+laboral
- https://www.google.com.sv/search?q=que+es+la+integracion&rlz=1C1PRFE_en
SV740SV740&oq=que+es+la+integracion+&aqs=chrome..69i57j0l5.7460j0j8&s
ourceid=chrome&ie=UTF-8#q=que+es+integracion+en+administracion
- <https://www.gestiopolis.com/participacion-en-la-administracion/>
- <http://definicion.de/rendimiento/>
- https://www.google.com.sv/search?q=que+es+la+integracion&rlz=1C1PRFE_en
SV740SV740&oq=que+es+la+integracion+&aqs=chrome..69i57j0l5.7460j0j8&s
ourceid=chrome&ie=UTF-8#q=que+es+el+tiempo+

ANEXOS

Presupuesto Financiero

Cantidad. No	DETALLES	COSTOS	TOTALES
	<u>Recursos Materiales</u>		
1	Fotocopias (avances, encuestas e informe final)	\$ 650.00	
	Libros	\$ 150.00	
	Folders para presentación de avances	\$ 50.00	
	Resmas papel bond t/c	\$ 75.00	
	Anillado	\$ 50.00	
	USB Modelo: Kingstone de 32 GB	\$ 20.00	
	SUB TOTAL		\$ 995
	<u>Transporte</u>		
1	Viaje a las empresas para encuestas (San Miguel, Gotera, El Transito, Santiago de María y Usulután)	\$70.00	
	Visita a la empresa para obtener información	\$100.00	
	Asesorías en la Universidad	\$150.00	
	SUB TOTAL		\$ 320
	<u>Alimentación</u>		
1	Desayuno y Almuerzo Viaje a las empresas para encuestas (San Miguel, Gotera, El Transito, Santiago de María y Usulután)	\$ 25.00	
	Visita a la empresa para obtener información	\$200.00	
	Alimentación en Asesorías en la Universidad	\$280.00	

	SUB TOTAL		\$ 505
	<u>Recursos Humanos</u>		
1	Asesor de Metodología	\$600.00	
1	Asesor de Contenido	\$ 800.00	
			\$ 1,400.00
	<u>Recursos Institucionales</u>		
	Biblioteca Estudiantil	UES	
	Biblioteca Virtual	UES	
	Sala de estudios	UES	
		UES	
	<u>Otros</u>		
	Imprevistos	\$ 700.00	\$ 700.00
	TOTAL GENERAL		\$ 3,920.00

Cronograma de Actividades

Descripción de Actividad	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre		
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Seminario de Tesis	■	■	■	■	■	■	■	■																											
Selección de Tema			■	■																															
Inscripción del proceso de Tesis					■	■																													
Visita a la empresa para Recopilar información		■	■	■	■	■	■																												
Elaboración y Presentación del Anteproyecto				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																			
Elaboración de los instrumentos de Investigación													■	■	■																				
Desarrollo del Proyecto													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Realización de encuestas a Propietario y empleados																	■	■																	
Tabulación de resultados de encuesta																			■																



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al Propietarios de la Empresa “Clínica Botánica Natumundo”.

Objetivos: Obtener información que nos ayude a la elaboración de un plan estratégico de recursos humanos para medir el desempeño laboral de los empleados de la empresa Clínica Botánica Natumundo del departamento de San Miguel.

Indicación: Conteste las interrogantes que se le presentan.

1- ¿En alguna ocasión ha realizado algún diagnóstico que le permita conocer las fortalezas y oportunidades con las que cuenta la empresa?

2- ¿Cuenta usted con Sistemas de información que le ayuden al diseño de estrategia para mejorar el área de Recursos Humanos?

3- ¿Considera que la empresa cuenta con un ambiente laboral agradable?

4- ¿Cree usted que los empleados de la empresa practican hábitos que afectan su desempeño laboral?

5- ¿Posee su empresa procedimientos organizativos para regular el desempeño laboral de los empleados?

6- ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales entre los empleados?

7- ¿Considera que existe una comunicación efectiva con sus empleados que ayude a alcanzar los objetivos de la empresa?

8- ¿La empresa les brinda a los empleados la oportunidad de crecimiento laboral?

9- ¿Existen oportunidades de desarrollo profesional para los empleados?

10- ¿la empresa le brinda capacitación a los empleados para mejorar sus destrezas y conocimientos?

11- ¿Estaría dispuesto a implementar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de sus empleados dentro de la empresa?

12- ¿Cuenta la empresa con una estructura organizativa definida?

13- ¿Cuenta la empresa con Manuales Administrativos?

14- ¿Considera que los empleados tienen definidas las funciones a realizar dentro de la empresa?

15- ¿Existe dentro de la empresa un Reglamento interno?

16- ¿Qué método utiliza la empresa para el Reclutamiento de Personal?

17- ¿La empresa cuenta con un perfil definitivo para cada puesto de trabajo?

18- ¿Qué tipo de pruebas de selección aplica al contratar personal?

19- ¿Realiza algún método de inducción al nuevo personal?

20- ¿Qué método de evaluación de desempeño utiliza?

21- ¿Qué aspectos considera que son importantes al momento de evaluar a los empleados?

22- ¿Cada cuánto tiempo realiza la evaluación de desempeño laboral?

23- ¿considera que los empleados se sienten satisfechos de pertenecer a la empresa?

24- ¿Aplica la empresa el término mejora continua? _____
¿Cómo? _____



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a los empleados de la Empresa “Clínica Botánica Natumundo”.

Objetivos: Obtener información que nos ayude a la elaboración de un plan estratégico de recursos humanos para medir el desempeño laboral de los empleados de la empresa Clínica Botánica Natumundo del departamento de San Miguel.

Indicación: Marque con una “X” la respuesta que considere correcta

- 1- ¿Le han realizado algún diagnóstico para conocer cuáles son las fortalezas y oportunidades con las que cuenta la empresa?

SI NO

- 2- ¿Considera que el ambiente laboral en el que se desempeña dentro de la empresa es agradable?

Excelente Muy Bueno Bueno Malo

- 3- ¿Practica o posee hábitos laborales que afectan su desempeño laboral?

Mucho Poco Nada

4- ¿Cuál considera que es el mal hábito que practica con más frecuencia dentro de sus horas laborales?

Uso de teléfono tiempo de ocio platicas impuntualidad
 Ninguno Otros Explique _____

5- Existen sanciones por parte de sus superiores al practicar malos hábitos en las horas laborales?

SI NO

Explique: _____

6- ¿Conoce cuáles son los procedimientos organizativos con que cuenta la empresa para mejorar su desempeño laboral?

Mucho Poco Nada

7- ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Excelente Muy Bueno Bueno Malo

8- ¿Considera que usted tiene una buena relación de comunicación con el patrono que les permita alcanzar los objetivos de la empresa?

Excelente Muy Bueno Bueno Malo

9- ¿Conoce cuáles son los objetivos que persigue la empresa?

Mucho Poco Nada

10- ¿La empresa le brinda la oportunidad de crecimiento laboral?

SI NO

11- ¿La empresa le brinda la oportunidad de Desarrollo Profesional?

SI NO

12- ¿Ha recibido algún programa de capacitación dentro de la empresa?

SI NO

13- ¿le gustaría que la empresa implementara programas de capacitación?

SI NO

14- ¿En qué área le gustaría que se le capacitara?

Área de ventas área de recursos humanos
Área de servicios y/o productos todas las anteriores

15- ¿Conoce que son los Manuales Administrativos?

Mucho Poco Nada

Cuales: _____

16- ¿Tiene definida o establecidas las funciones que debe de realizar dentro de la empresa?

Mucho Poco Nada

17- ¿Tiene conocimiento sobre el reglamento interno de la empresa?

SI NO

18- ¿Se le impartió algún método de inducción cuando empezó a laborar dentro de la empresa?

SI NO

19- ¿la empresa evalúa su desempeño laboral?

SI NO A veces

¿De qué
manera? _____

20- ¿Se siente satisfecho de pertenecer a la empresa Clínica Botánica Natumundo?

Mucho Poco Nada

21- ¿Considera que dentro de la empresa se aplica el término mejora continua?

SI

NO A veces

¿De qué

manera? _____