

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS PARA LA
GESTIÓN DEL TELETRABAJO DENTRO DE LA MEDIANA EMPRESA
LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO S.A. DE C.V. UBICADA EN EL
MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

PRESENTADO POR OPTAR EL GRADO DE:

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS:

WILLIAM JOSÉ GARCÍA MEJÍA

LICENCIADO(A) EN CONTADURÍA PÚBLICA:

KARLA SARAI ACEVEDO LÓPEZ

RONNY EDENILSON MIRANDA CASTRO

AGOSTO DE 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Rector: MsC Roger Armando Arias Alvarado
Vicerrector académico: PhD Raúl Ernesto Azcuénaga Lopez
Vicerrector administrativo: Ing. Juan Rosa Quintanilla
Secretario General: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano: MsC. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Vicedecano: MsC. Mario Wilfredo Crespín
Secretaria: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Administrador Académico: Lic. Edgar Antonio Medrano
Director de la Escuela: Lic. Abraham Vasquez Sánchez
Coordinador trabajos de graduación: Lic. Mauricio Ernesto Magaña

TRIBUNAL EVALUADOR

Licenciada: Ruth del Milagro Rodríguez de Torres.
Licenciada: Marseilles Ruthenia Aquino Arias
Licenciado: David Mauricio Lima Jaco (Docente Asesor)

AGOSTO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Quiero en esta oportunidad agradecer en primer lugar a Dios todo poderoso que me ha mantenido con vida, con salud, por darme valor, perseverancia para terminar este camino.

A mis padres: Reina Isabel y Carlos Alberto, a mi hermana, que los amo con todo mi corazón, les agradezco por darme su apoyo incondicional en los momentos difíciles, por sus consejos y ánimos de seguir cada día, por creer en mí, y gracias a ellos soy lo que soy ahora, a mi abuelita Carmen me apoyo económicamente. Mi primo Byron Rosemberg siempre ha estado apoyándome y creyendo en mí, y dándome alas para seguir adelante. A Oscar Ricardo Abrego, fue un señor que me vio desde muy pequeña, y siempre estuvo pendiente de mí y quiso ver el día que lograra terminar mi carrera y me animaba a seguir, y sé que, aunque ya no está presente, está muy feliz y orgulloso desde el cielo, y al dedicó este gran logro.

A todos los que de una u otra forma han estado involucrados, amistades, licenciados en nuestra formación, durante este proceso y a lo largo de nuestra carrera, infinitas gracias que Dios los bendiga.

Karla Saraí Acevedo López

El presente trabajo de investigación es un esfuerzo en el cual, participaron varias personas que me han apoyado en momentos difíciles y en los momentos de felicidad.

Agradezco a Dios por la fortaleza, la sabiduría, el conocimiento y la paciencia para afrontar todo el proceso del proyecto. A mi madre por brindarme un apoyo incondicional, por sus consejos, y su paciencia siendo ella principal partícipe de este gran logro. A mi padre, que siempre estuvo atento para saber cómo iba mi proceso, por su sacrificio para sacarme adelante. Gracias a todos por todo su apoyo.

William Jose Gracia Mejia

Primeramente, quiero dar gracias a Dios porque siempre me ha acompañado en cada momento sea bueno o malo he salido adelante gracias a él y he llegado a donde me encuentro. A mis docentes desde que ingrese a la universidad, que me impartieron todos sus conocimientos.

A mis padres y hermanos porque siempre me has apoyado en todas las decisiones que he tomado, y siempre han estado ahí motivándome, mis amigos y compañeros de la universidad que estaban en cada momento. A los docentes asesores que nos acompañaron en el proceso de especialización y elaboración de este trabajo de investigación.

Ronny Edenilson Miranda Castro

Índice

I.	RESUMEN	7
II.	INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA SOBRE EL LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO Y LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE RECURSO HUMANOS PARA LA GESTIÓN DEL TELETRABAJO.		1
1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.	ANTECEDENTES	1
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
2.	MARCO DE REFERENCIA	2
2.1.	GENERALIDADES.....	2
2.1.1.	LABORATORIOS CENTRO GINECOLOGICO	2
2.1.2.	MISIÓN Y VISIÓN	2
2.1.3	OBJETIVOS	3
2.1.4.	ORGANIGRAMA DE LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO SA DE CV	4
2.1.5.	SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA.....	4
3.	BASE LEGAL DEL TEMA EN ESTUDIO	8
4.	GENERALIDADES LAS UNIDADES DE RECURSOS HUMANOS Y EL TELETRABAJO	9
4.1.	ANTECEDENTES DE RECURSOS HUMANOS	9
4.2.	ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	10
4.2.1.	Funciones de recursos humanos	13
4.3	CONCEPTOS ADMINSTRACIÓN, TALENTO Y RECURSO HUMANO.....	19
4.3.	OBJETIVOS DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	21
4.4.	POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS	21
4.5.	IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS EN LOS RECURSOS HUMANOS.....	22
4.6.	IMPORTANCIA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.....	22
4.7.	GENERALIDADES DE TELETRABAJO	23
4.8.1.	ANTECEDENTES	23
4.8.2.	CONCEPTO DE TELETRABAJO	25
4.8.3.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO:	25
CAPITULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS EN EL LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO.		27
1.	OBJETIVOS	27
1.1.	GENERAL.....	27

1.2.	ESPECÍFICOS	27
2.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	27
2.1.	TÉCNICAS	27
2.2.	INSTRUMENTOS	28
3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.	28
4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
5.	OBJETO DE ESTUDIO.	28
6.	UNIDADES DE ANÁLISIS POBLACIÓN Y MUESTRA.	28
7.	UNIVERSO Y MUESTRA	29
7.1.	UNIVERSO	29
7.2.	MUESTRA.....	29
7.3.	CÁLCULO DE LA MUESTRA.	29
8.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS QUE GESTIONE EL TELETRABAJO DENTRO DEL LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO.	31
9.	DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	33
10.	CONCLUSIONES	39
11.	RECOMENDACIONES	40
CAPITULO III: PROPUESTA DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS EN LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO S.A. DE C.V.		41
1.	GENERALIDADES DE LA PROPUESTA	41
1.1.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	41
1.2.	IMPORTANCIA	42
1.3.	ALCANCE.....	42
1.4.	LIMITACIONES	42
2.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	43
2.1.	PLANEACIÓN DEL RECURSO HUMANO.	43
2.2.	MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.....	43
2.3.	VALORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	43
2.4.	OBJETIVOS	44
2.4.1.	GENERAL.....	44
2.4.2.	ESPECÍFICOS	44
2.5.	ORGANIGRAMA PROPUESTO	45
2.6.	PROCESOS DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.....	50

2.6.1.	PROCESO DE RECLUTAMIENTO	50
2.6.2.	PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	52
2.6.3.	PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.....	53
2.6.4.	PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL	53
2.6.5.	PROCESO DE ELABORACIÓN DE PLANILLAS	54
2.6.6.	PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	56
2.6.7.	PROCESO DE DESARROLLO.....	58
2.6.8.	PROCESOS PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO	59
2.7.	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.	60
2.7.1.	PERSONA ENCARGADA DE IMPLEMENTAR LA PROPUESTA.....	60
2.7.2.	RECURSOS FINANCIEROS.....	60
2.7.3.	RECURSOS MATERIALES.	61
2.7.4.	RECURSO HUMANO.	62
2.7.5.	PRESUPUESTO DE COSTOS DE LA PROPUESTA (INTEGRADO).....	64
2.7.6.	CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.....	64
	BIBLIOGRAFIA	65
	ANEXOS	66

Índice de Figuras

Figura No 1:	Organigrama Laboratorios Centro ginecológico S.A. de C.	4
Figura No 2:	Departamento de recursos humanos, libro administración del personal	9
Figura No 3:	Organigrama de recursos humanos	
Figura No 4:	Organigrama actual del Laboratorios Centro Ginecológico	44
Figura No 5:	Organigrama propuesto de Laboratorios Centro Ginecológico	44
Figura No 6:	Estructura de la unidad de recursos humanos	45

Índice de Tablas

Tabla 1:	Base Legal de la temática	6
Tabla 2:	Los 5 Procesos básicos de recursos humanos	10
Tabla 3:	Operacionalización de variables para la creación de una unidad de recursos humanos	29
Tabla 4:	Mobiliario y Equipo de oficina	60
Tabla 5:	Licencias, software y programas informáticos	61
Tabla 6:	Planilla de salarios de la unidad de recursos humanos.	61
Tabla 7:	Presupuesto de costos Integrado	63
Tabla 8:	Cronograma de Actividades para la implementación	63

I. RESUMEN

La presente investigación sobre la creación de la unidad de recursos humanos en laboratorios centro ginecológico inició al indagar que en la empresa existe deficiencia de la administración del personal, como consecuencia se genera un bajo rendimiento de los colaboradores en la organización con respecto a las actividades asignadas ya que no cuenta con un área que regule las funciones de los empleados.

El principal objetivo es elaborar el diagnóstico relacionado a la deficiencia con respecto a la administración del personal.

El diseño de investigación que se aplicó es el no experimental, y las técnicas e instrumentos desarrollados son el cuestionario con su guía de preguntas a los empleados y jefes de la empresa, y la encuesta con la entrevista al gerente general. Identificando que hay deficiencia en la administración del personal por tanto es necesaria una unidad de recursos humanos que incluya las áreas de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. Así también un área de capacitaciones y de nóminas.

Finalmente se llega a la conclusión que las funciones que debería realizar el departamento de recursos humanos son realizadas por el gerente y jefes o encargadas de cada área dentro de la empresa. En la empresa se debe crear una unidad de recursos humanos con las áreas de admisión del personal, capacitación y desarrollo, y compensaciones y beneficios.

Se recomienda desarrollar una propuesta viable para que la entidad cree una unidad de recursos humanos que se encargue de las funciones que le compete a esta, sean estas áreas, admisión del personal que incluye; reclutamiento, selección y contratación, inducción del personal, compensaciones y beneficios; que incluye nóminas y lo relacionado al contrato del empleado, capacitaciones y desarrollo; en esta incluye las oportunidades de mejora mediante capacitaciones y desarrollo y crecimiento en la empresa. Esto tendrá un impacto en mejoras en la organización, teniendo como base la misión, visión, objetivos y políticas de laboratorios centro ginecológico.

II. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan elevar el desempeño de sus empleados y se apoyan de la administración del recurso humano como la mejor herramienta para dirigirlos.

El área de recursos humanos es un aliado clave de la gerencia, se encarga también de gestionar el bienestar para sus colaboradores por lo que el estudio a desarrollar se basa en la creación de una unidad de recursos humanos en la mediana empresa laboratorios centro ginecológico S.A. de C.V.

En el presente trabajo, el primer capítulo contiene el planteamiento del problema, donde se detalla que la falta de dicho departamento impacta en una deficiencia de la administración del personal, el enunciado, el cual se formula en forma de pregunta y se desarrolla también el marco teórico que contiene una síntesis de los conceptos generales sobre las funciones básicas y actividades fundamentales de la administración de recursos humanos.

En el capítulo dos, se describe la metodología de la investigación, que incluye el tipo de estudio a realizar; la población y muestra que es la que señala los respectivos cálculos estadísticos que se realizan para establecer las unidades de análisis considerada a estudiar; las fuentes de recopilación de información, el diagnóstico de la investigación donde se detalla los resultados del estudio realizado, para elaborar las conclusiones y recomendaciones.

Por último el capítulo tres, se presenta la propuesta para la creación de la unidad de recursos humanos, en donde se incluyen los objetivos, alcances, metas, funciones, estructura organizacional de la unidad, así como el desarrollo de los procesos básicos en la administración de recursos humanos que son: reclutamiento, selección, contratación, capacitación y compensaciones, con los respectivos instrumentos administrativos que se utilizan para cada uno de los procesos antes mencionados, asimismo se plantean los escenarios para la implementación de la propuesta. La bibliografía utilizada en la investigación y los respectivos anexos.

La implementación de la propuesta le permitirá a laboratorios centro ginecológico S.A. de C.V., contar con el personal idóneo para alcanzar sus objetivos, ayudándole a la consecución de las metas planteadas y darle sustentabilidad al crecimiento empresarial.

CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA SOBRE EL LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO Y LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE RECURSO HUMANOS PARA LA GESTIÓN DEL TELETRABAJO.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES

Laboratorios Centro Ginecológico es una empresa que tiene por finalidad dar servicios de laboratorios clínico, y para ello cuenta con un equipamiento médico y personal adecuado, para realizar sus actividades laborales, los colaboradores deben estar capacitados y cumplir con un perfil idóneo en el desempeño de sus funciones.

La problemática surge a raíz que laboratorios no cuenta con una unidad de recursos humanos que gestione la administración del personal, ocasionando deficiencias en la productividad de sus labores.

La falta de una unidad dentro de la organización genera una sobrecarga de actividades a los demás departamentos, haciendo que los procesos de reclutamiento, selección y contratación no sean los más convenientes para cumplir sus objetivos, ya que se requiere de personal capacitado que administre los recursos de una manera eficiente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Después del planteamiento del problema surge la siguiente formulación del mismo:

¿De qué manera la creación de una Unidad de Recursos Humanos permitirá la gestión del teletrabajo dentro del Laboratorios Centro Ginecológico S.A de C.V?

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. GENERALIDADES

2.1.1. LABORATORIOS CENTRO GINECOLOGICO

La sociedad LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO, fue constituida por medio de escritura pública en la República de El Salvador como una sociedad anónima de capital variable el 14 de mayo de 1978, inscrita en el Registro de Comercio al número 45, del libro 606, del folio 461 y siguientes del Registro de Sociedades, el 21 de julio de 1978. Las oficinas de la Sociedad se encuentran ubicadas en pasaje Dra. Marta Gladis Urbina y diagonal Dr. Luis Edmundo Vásquez casa 25, Colonia Médica, San Salvador.

El giro de la empresa es de servicios de inyectables y Análisis clínicos, Es una asociada del Hospital Centro Ginecológico, apoyada de su Farmacia, hoy en día cuenta con 2 sucursales más ubicadas en la colonia escalón y colonia san Benito.

Su enfoque principal es contribuir a la salud y bienestar de las personas de diferentes edades, teniendo en cuenta el valor que crean tanto para la compañía como para la sociedad en general. (Gerente General, 2021)

2.1.2. MISIÓN Y VISIÓN

Misión: Brindar servicio de exámenes clínicos eficientes, confiables y oportunos, que satisfagan las necesidades de los clientes, a través de un equipo humano altamente calificado, empleando estándares de calidad reconocidos a nivel mundial. (Gerente General, 2021)

Visión: Convertirnos en un laboratorio clínico líder a nivel local que cubra necesidades tanto de nuestros pacientes como de los de otras entidades hospitalarias y corporativas, convirtiéndonos en referente a nivel nacional. (Gerente General, 2021)

2.1.3 OBJETIVOS

General: Ofrecer servicios de laboratorio clínico de acuerdo con estándares de calidad, para el apoyo de la atención integral de la salud de la población, mediante la consolidación de una red de laboratorios clínicos con competencia técnica. (Gerente General, 2021)

Específicos:

- ✓ Diseñar sistemas e instrumentos estandarizados para facilitar la gestión técnica administrativa de los servicios de laboratorio clínico en los niveles de atención.
- ✓ Supervisar y evaluar estratégicamente la gestión técnica de los laboratorios clínicos en los diferentes niveles de atención, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa institucional y la mejora continua en la prestación de los servicios.
- ✓ Estandarizar los procesos y procedimientos de trabajo por nivel de atención, con el fin de que se preste el servicio de forma eficiente y eficaz. (Gerente General, 2021)

2.1.4. ORGANIGRAMA DE LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO SA DE CV

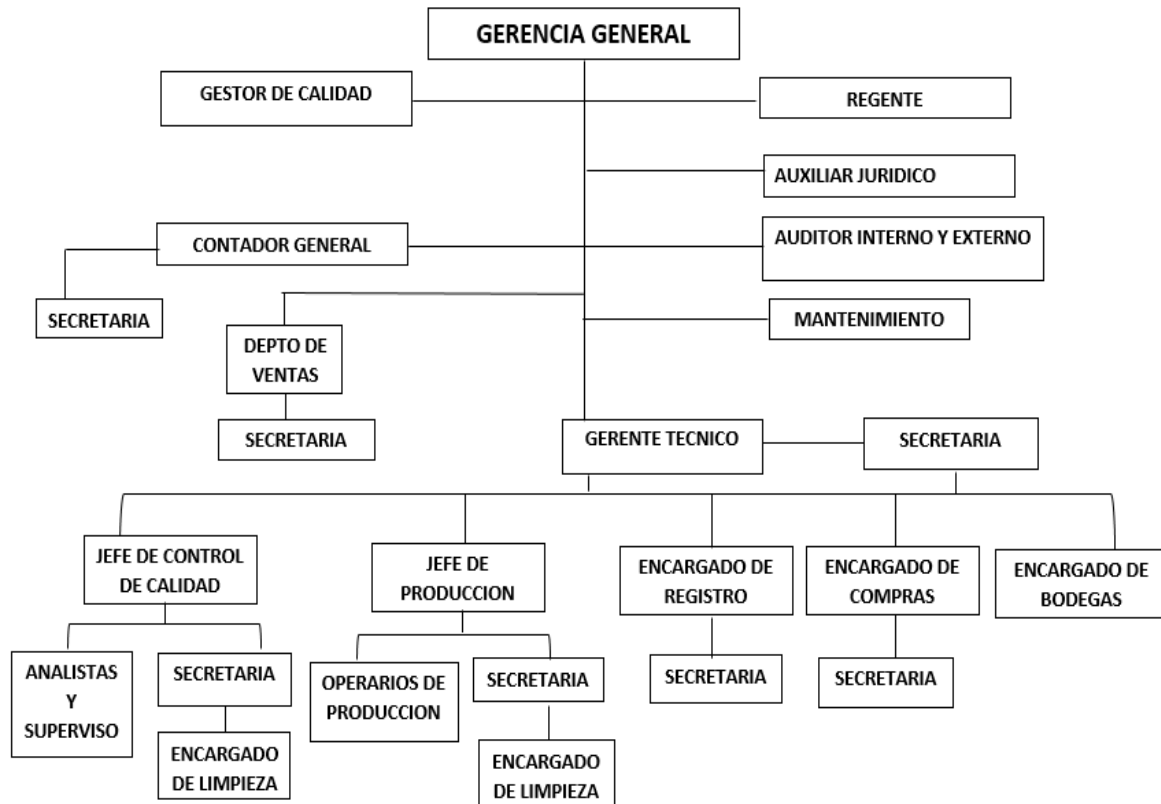


Figura No 1: Organigrama Laboratorios Centro ginecológico S.A. de C.

Fuente: Gerencia General

2.1.5. SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA

Servicios en toma de exámenes

- ✓ Sangre
- ✓ Heces
- ✓ Orina
- ✓ Pruebas especiales como VPH (Virus del papiloma humano) siendo los primeros en el país en contar con este servicio. (Gerente General, 2021)

Atención en las siguientes áreas

- ✓ Hematología: Hemograma, leuco grama. Hematocrito y Hemoglobina, Gota gruesa y Recuento de plaquetas.
- ✓ Inmunohematología: Grupo sanguíneo, Pruebas cruzadas, Anticuerpos-Anti RH
- ✓ Química sanguínea: Glucosa, Triglicéridos, Colesterol, Ácido úrico, Creatinina, Gases arteriales, Colesterol alta y baja densidad.
- ✓ Inmunología: Prueba de embarazo en sangre y en orina, Pruebas de HIV, AC lupus anticoagulante, Virus del papiloma humano, Toxoplasmosis IgG, Toxoplasmosis IgM, Estereograma.
- ✓ Orina: General de orina, Cristalización de hehechos.
- ✓ Heces: General de heces, Sangre oculta en heces, Azul de metileno, Sustancias reductoras.
- ✓ Bacteriología: Secreción vaginal directa, Cultivo y antibiog., Col ácido resistente, Cultivo ácido resistente, Hemocultivo.
- ✓ Pruebas especiales: T3, T4, TSH 3ª generación, Prolactina, T3 libre, T4 libre, CA-125 ovario, CA-15-3 mama.
- ✓ Exámenes genéticos. (Gerente General, 2021)

Definiciones de las áreas del laboratorio centro ginecológico

Gerente general: Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de la Gerencia General, de acuerdo con las funciones y responsabilidades asignadas, a los documentos de gestión aprobados; y a las políticas y planes de la empresa, utilizando en forma eficiente y eficaz los recursos

Gestor de calidad: La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo

Regente: Adquisición y custodia de conservación adecuada de los medicamentos, la dispensación, la vigilancia y el control de las recetas, resolución de las consultas de los clientes, ejecución de campañas

Auxiliar Jurídico: Brindar apoyo jurídico a los documentos elaborados en general y cumplir otras labores administrativas que se encomienden

Auditor interno: Es un profesional dedicado a garantizar el correcto funcionamiento de las empresas, proteger e incrementar su valor, mejorar la gestión de riesgos, los controles internos y la gobernanza, a través de sus recomendaciones

Auditor Externo: También puede formular observaciones acerca de la eficacia de los procedimientos financieros, el sistema de contabilidad, la fiscalización financiera interna y, en general, la administración y la gestión de la OMPI.

Contador General: Asegurar y verificar la correcta aplicación de las normas contables y tributarias vigentes en el registro de las transacciones contables diarias. Elaborar las liquidaciones de impuestos. Realizar el análisis y conciliación de cuentas

Mantenimiento: El mantenimiento involucra dar seguimiento y revisión al estado actual de los equipos, las instalaciones y otros bienes no productivos, para velar siempre por su buen funcionamiento.

Departamento de ventas: Es la fuerza motriz que impulsa las estrategias comerciales de cualquier empresa

Jefe de control de calidad: Planifican, dirigen o coordinan programas de control de calidad. Formulan las políticas de control de calidad y controlan la calidad de laboratorio y esfuerzos de producción.

Jefe de producción: Es el responsable de dirigir, planificar y coordinar la producción de la empresa gestionando de forma equilibrada los recursos que le proporciona la entidad para así garantizar los niveles de calidad necesarios.

Encargado de registros: Resguardar y controlar los documentos y registros pertenecientes a la dirección de ingresos.

Encargado de compras: Compran bienes en grandes cantidades para revenderlos en tiendas, en línea, a través de catálogos de venta por correo o en canales comerciales de televisión.

Encargado de bodegas: Dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los pedidos recibidos

Analista y supervisor: Planificar, crear estrategias, gestionar procesos e implementar sistemas de control de calidad para la distribución, producción o comercialización de productos.

Secretaria: Prestan apoyo administrativo a los directivos y otros profesionales.

Operarios de Producción: Operar la máquina en la forma adecuada y responsable bajo los parámetros y normas establecidas a fin de cumplir con el Programa de Producción

Encargado de Limpieza: Barrer o aspirar, lavar y pulir pisos, muebles y otros enseres.

3. BASE LEGAL DEL TEMA EN ESTUDIO

Tabla 1: Base Legal de la temática

Ley	Aplicación	Marco Institucional
Constitución de la república de El salvador Decreto No 38 Diario oficial No 234 Tomo No 281 Vigencia: 16 de diciembre de 1983 - Actual	La constitución de la república es la base sobre la cual se rigen las personas y las empresas en El Salvador.	Corte suprema de Justicia a través de la sala de los constitucional
Código de salud Decreto No 955 Diario oficial No 86; Tomo No 299 Vigencia; 20 de diciembre de 2011 a la fecha	El código es la base sobre la cual se rigen las instituciones dedicadas a la salud de el Salvador bajo la vigilancia del ministerio de salud.	Ministerio de salud de El Salvador
Código de Comercio de El Salvador Decreto No 671 Diario oficial No 228 Vigencia: 31 de julio de 1970 – actual	Aplica ya que es una sociedad anónima de capital variable.	Centro Nacional de registros
Código de trabajo de El Salvador Decreto No 15, 23 de Junio de 1972 Diario Oficial No 142; Tomo No 236 Vigencia: 31 de Julio de 1972 – actual	Su relación es en base a las leyes laborales que la empresa tiene que cumplir con sus trabajadores.	Ministerio de trabajo y previsión social
Ley de seguridad y salud ocupacional Decreto No 2117 Diario Oficial número 82, tomo 387 Vigencia: 5 de mayo de 2010	Por ser un laboratorio clínico, debe aplicar lo establecido a la ley en cuanto higiene.	Organización Internacional del Trabajo (OIT), denominada “Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo”.
Ley de regulación del teletrabajo Decreto N° 600 Diario oficial No 123: tomo 427. Vigencia: 24 de junio de 2020- actual	La investigación se enfoca en la gestión del talento humano dedicado al teletrabajo.	Ministerio de trabajo y previsión social
Ley de medicamentos de el salvador Decreto No 1008 Diario oficial No 43; Tomo No 394 Vigencia: 2 de marzo de 2012-actual	Por el giro de la empresa que es servicio de inyectables y laboratorios clínico se rige bajo esta ley.	La dirección nacional de medicamentos
Ley del sistema nacional integrado de salud Decreto No 302 Diario oficial No 89; Tomo 423 Vigencia: 2 de mayo de 2019 a la fecha	Las instituciones públicas y privadas deben cumplir con las normas que presenta esta ley y es obligación el cumplimiento de ellas.	Ministerio de salud de El Salvador
Norma técnica para los laboratorios clínicos del MINSAL Diario Oficial N°12, Tomo 418 Vigencia: enero 2018-actual	Los laboratorios se rigen bajo esta norma técnica tienen que adecuarse al ministerio de salud de El salvador.	Ministerio de salud de El Salvador

4. GENERALIDADES LAS UNIDADES DE RECURSOS HUMANOS Y EL TELETRABAJO

4.1. ANTECEDENTES DE RECURSOS HUMANOS

En los inicios los administradores fijaban metas, objetivos por alcanzar, a través de esfuerzos en equipo, para ellos tenía que utilizar actividades fundamentales de un administrador, estas actividades a lo largo de la historia se desarrollaban de manera primitiva y sin un conocimiento en la materia de administrar al personal (recurso humano).

Los avances se dieron de acuerdo con las diferentes etapas de desarrollo de los seres humanos, se describen a continuación:

Sistema de gremios: En la edad media se organizaron gremios lo que actualmente se conocen como sindicatos, cuyo objetivo consistió en la protección de los intereses de quienes los conformaban, era también utilizados para llevar a cabo un control sobre la ocupación de los empleados. (Castellanos, 2012)

Sistema de producción fabril: A finales de 1880 con el uso de las máquinas y mejores técnicas para la producción, hicieron menos costosa la fabricación de objetos (bienes), la sociedad demandaba por medio de máquinas. Se establecieron ciertas reglas como horas de trabajo, establecimiento de salarios, condiciones laborales de salud e higiene. (Castellanos, 2012)

Sistema de producción en masa: La estandarización de las piezas, hizo posible que surgiera este sistema, Ford uno de los principales precursores de la estandarización (modelo T), este sistema de producción trajo consigo un aumento en los costos generales, pero

también en los sueldos y salarios, lo que obligó a los accionistas a plantearse nuevos métodos para el uso de los recursos. (Castellanos, 2012)

La psicología industrial: En este periodo para la administración la principal preocupación era en el mejoramiento de las técnicas de venta, en la mejor manera de explotar las habilidades y capacidades de los trabajadores en cualquier puesto de la organización. Esto generaba jornadas de trabajo más largas y en muchas ocasiones atentados contra los derechos los cuál dio la posibilidad de organizarse para cumplir los derechos de los trabajadores. (Castellanos, 2012)

Administración moderna de personal: A partir de 1930, se desarrolla un verdadero concepto de las relaciones humanas, surgen investigaciones sobre la conducta del ser humano, se desarrollan nuevas técnicas y nuevos sistemas de administración de recursos humanos. Durante este período surge también lo que hoy conocemos como el positivismo administrativo. (Castellanos, 2012).

4.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Un departamento especializado en organizaciones medianas o grandes que utiliza un porcentaje tan alto de su tiempo en el área de recursos humanos es adecuado denominarlo departamento de personal o de recursos humanos. (Castellanos, 2012)

La forma en cómo la organización se encuentre estructurada, va a ser que defina la autoridad, responsabilidad y funciones que se deben llevar a cabo, no está demás mencionar que esta estructura debe ser formal, aunque existen dentro de la misma estructura informales.

Para diseñar una organización, se requiere de la identificación de las condiciones estratégicas, tecnológicas y del medio ambiente que son específicas para la organización, y seleccionar el tipo de estructura organizacional bajo esas condiciones. (Castellanos, 2012)

Debe ocupar el mismo nivel jerárquico, por las razones que a continuación se exponen:

- a) En orden de importancia, el departamento de recursos humanos conforme avanza el progreso industrial y tecnológico, cobra mayor influencia, por lo que deberá ubicarse al nivel de las otras funciones operacionales básicas.
- b) Porque es una función operacional integradora, es decir, presta servicio y asesoría en materia de personal a todos los departamentos de la organización, requiriendo un nivel de autoridad amplio.

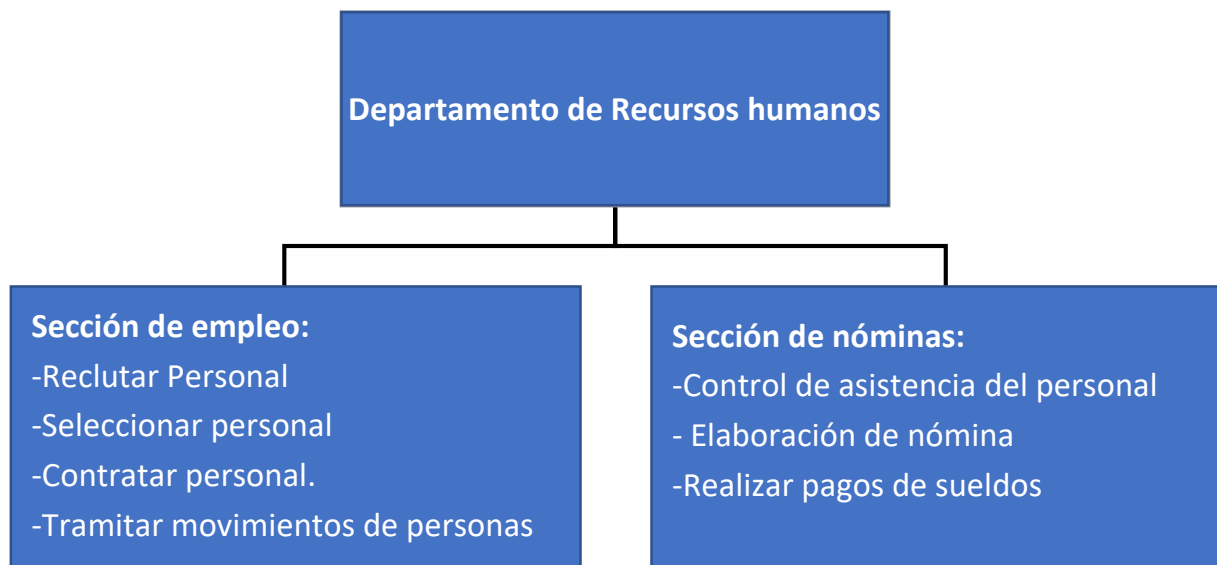


Figura No 2: Departamento de recursos humanos, libro administración del personal

Fuente: Estructura departamento de Recursos humanos, Libro administración del personal

Melida Alfaro 2012.

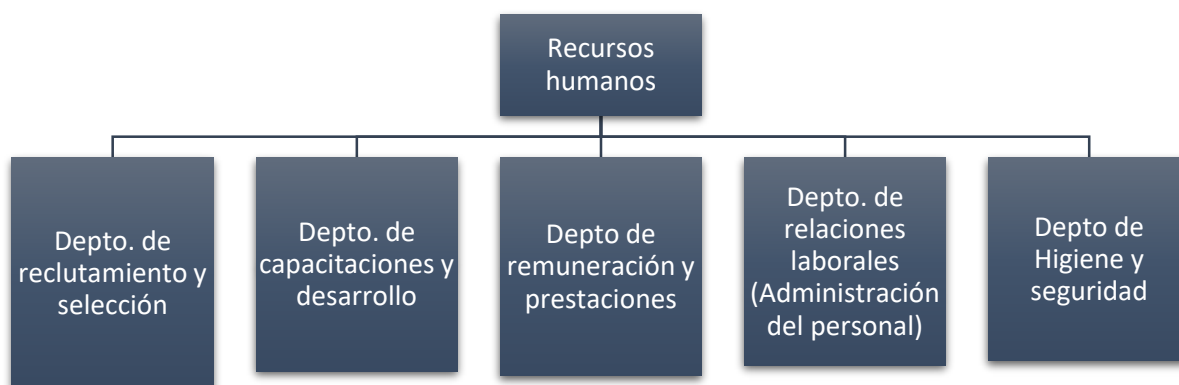


Figura No 3: Organigrama de recursos humanos

Fuente: Administración de recursos humanos Idalberto Chiavenato

Tabla 2: Los 5 Procesos básicos de recursos humanos

PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Atracción (o provisión)	Quiénes trabajarán en la organización	Investigación del mercado de RH Reclutamiento de personas selección de personas
Organización	Que harán las personas en la organización	Integración de las personas Diseño de puestos Descripción y análisis de puestos Evaluación del desempeño
Retención	Cómo conservar a las personas que trabajan en la organización	Remuneración y retribuciones Prestaciones y servicios sociales Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones sindicales
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
Evaluación	Cómo saber lo que son y lo que hacen las personas	Banco de datos / Sistemas de información Controles-Constancia-Productividad-Equilibrio social

Fuente: Administración del personal Idalberto Chiavenato 2011

4.2.1. Funciones de recursos humanos

a) Reclutamiento del personal:

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización, En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretende llenar, Para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos que abastezca de manera adecuada el proceso de selección. La función del reclutamiento es proporcionar de materia prima (candidatos) para el funcionamiento de la organización

Etapas del proceso de reclutamiento:

- ✓ Investigación interna de las necesidades: Es la identificación de las necesidades de recursos humanos en el corto, mediano y largo plazo, determinar lo que la organización necesita de inmediato y sus planes de crecimiento y desarrollo.
- ✓ Investigación externa del mercado: Es una investigación del mercado con el objeto de segmentar y diferenciar para facilitar su análisis y posterior resolución, aquí sobresalen aspectos importantes la segmentación del mercado que es identificar los candidatos con características adecuadas e identificación de fuentes de reclutamiento.
- ✓ Definición de las técnicas de reclutamiento.

Proceso de reclutamiento: El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización, esto inicia de acuerdo con las necesidades de las vacantes.

Medios de reclutamiento: Son las fuentes o formas de explorar el mercado de recurso humano para el área de la vacante, consta de candidatos que pueden estar empleados (en una empresa) o disponibles (desempleados). Hay dos medios de reclutamiento externo e interno:

Reclutamiento interno: Ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos o transferencias.

Reclutamiento externo: El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera, cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir con candidatos externos atraídos mediante técnicas de reclutamiento. (Idalberto Chiavenato, 2011)

b) Selección del personal:

La selección del personal consiste en buscar entre los candidatos reclutados los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, de la organización. La selección del personal busca solucionar dos problemas básicos: la adecuación de la persona al trabajo, eficiencia de la persona en el puesto.

El punto de partida de todo proceso de selección son los datos, la información del análisis y las especificaciones de puestos. Los procesos de selección se basan en los requisitos de especificaciones de puestos.

Selección como proceso de comparación: Compara dos variables una los criterios de la organización, requisitos y competencias necesarias, y por otro el perfil del candidato.

Se dividen en variables la primera como variable x y la segunda como variable y , cuando x es mayor que y el candidato no satisface las condiciones para ocupar el puesto, si x y y son iguales el candidato reúne las condiciones, se contrata y si y es mayor que x reúne más características y se contrata.

La selección como proceso de decisión: Una vez comparados los requisitos del puesto y de los candidatos se presentan al departamento, pueda ser que algún candidato tenga requisitos aproximados. El equipo de selección no puede imponer al departamento el candidato seleccionado, así la selección es responsabilidad del jefe del departamento.

Lineamientos selección de personal:

- ✓ Obtención de la información del puesto: Esta se recopila de las siguientes maneras análisis del puesto, técnicas de incidentes criticas es información a través del jefe, requisición del personal; verificando el dato que llenó el jefe inmediato en la requisición, Análisis de puestos en el mercado, hipótesis de trabajo en caso de que no funcione ninguna de las anteriores queda una idea aproximada del puesto, y por ultimo las competencias individuales requeridas.
- ✓ Elección de las técnicas de selección: Entrevista de selección, pruebas de conocimientos y habilidades, exámenes psicométricos, exámenes de personalidad, técnicas de simulación.

Los resultados de la selección se evalúan con ciertos indicadores genéricos o con el cociente de selección. Lo más importante es la transferencia paulatina de las acciones y decisiones sobre el reclutamiento y selección a los gerentes y su equipo.

La selección del personal atraviesa por un proceso de delegación y descentralización hacia los gerentes y sus equipos. (Idalberto Chiavenato, 2011)

c) Compensaciones:

Salario para las personas

Cuando una persona acepta un puesto de trabajo, se compromete a una rutina, responsabilidades y actividades dentro de la organización y cambio de ello recibe lo que es una remuneración, salario, es un intercambio por el servicio que ofrece el trabajador.

Composición del salario

Determinar un salario es un asunto complejo porque muchos factores variables e interrelacionados producen diferentes efectos en los salarios. Esos factores actúan de forma independiente o en armonía entre sí, y de ese modo elevan o disminuyen los salarios. Sin embargo, cuando estos factores actúan como fuerzas contrarias se acumulan unos a otros y estabilizan los salarios.

Concepto de administración de salarios

En una organización cada puesto tiene un valor individual. Solo se puede remunerar con justicia y equidad al ocupante si se conoce el valor de ese puesto en relación con los demás puestos de la organización y la situación del mercado. Como la organización es un conjunto de puestos con distintos niveles jerárquicos y de distintos campos de especialidad, la administración de sueldos y salarios es un asunto que abarca a la empresa en su conjunto y repercute en todos sus niveles y sectores. (Idalberto Chiavenato, 2011)

La administración de sueldos y salarios es un conjunto de normas y procedimientos que pretenden establecer o mantener estructuras de salarios, justas y equitativas en la organización, y estas deben ser de acuerdo con:

- ✓ Los salarios con relación a los demás puestos en la organización, con intención de alcanzar equilibrio interno.
- ✓ Los salarios en relación con los mismos puestos en otras empresas del mercado laboral, para alcanzar el equilibrio externo. (Idalberto Chiavenato, 2011)

Capacitación del personal

La capacitación es un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de los cuales las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a la organización. (Idalberto Chiavenato, 2011)

Objetivos de la capacitación

Los principales son:

- ✓ Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- ✓ Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- ✓ Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Ciclo de la capacitación

- ✓ Insumos (entradas o inputs): como educandos, recursos de la organización,

información, conocimientos, etc.

- ✓ Proceso u operación (throughputs): como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programas de capacitación, entre otros.
- ✓ Productos (salidas u outputs): como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, etcétera.
- ✓ Retroalimentación (feedback): como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos.

Detención de necesidades de capacitación

En esta etapa se hace un diagnóstico preliminar necesario considerando las necesidades de los colaboradores deficiencias o poca experiencia, también se toma en cuenta los insumos con los que cuenta la organización. Se hace un análisis de la organización, un análisis de recursos humanos, y análisis de operaciones y tareas necesarios.

El programa de capacitación planea cómo atender las necesidades diagnosticadas: qué capacitar, a quién, cuándo, dónde y cómo, a fin de utilizar la tecnología más adecuada para la instrucción. La ejecución de la capacitación implica el binomio instructor y aprendiz en una relación de instrucción y aprendizaje.

La evaluación de los resultados de la capacitación procura obtener la retroalimentación del sistema, y se realiza en el nivel organizacional, en el de los recursos humanos o en el de las tareas las tareas y operaciones. (Idalberto Chiavenato, 2011).

4.3 CONCEPTOS ADMINISTRACIÓN, TALENTO Y RECURSO HUMANO

Administración de recursos humanos: Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias la salud los conocimientos las habilidades etc., de los miembros de la organización en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Es un conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor selección, educación y organización de los servidores de una organización, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otros. (Rodríguez, 2012)

Es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, salud y seguridad, así como aspectos de justicia. Por lo tanto, los temas que analizaremos deben proporcionarle los conceptos y las técnicas que necesita para desempeñar los asuntos relacionados con el personal o “las personas” de su puesto administrativo. (Dessler, 2006)

La administración de recursos humanos (RRHH) es un campo sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones.

Depende de las contingencias y las situaciones debido a diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes. (Chiavenato, 2009)

Administración del talento humano: Es una parte de la administración general que tiene como propósito fundamental el diseño e implementación de políticas y estrategias que

conduzcan al mejor cumplimiento de la misión y la visión de una organización, a partir de un bienestar integral de las personas que lo conforman. (Torres, 2007)

Recursos humanos: Es el proceso administrativo que da valor y conservación del esfuerzo, experiencias, conocimientos y habilidades, de los miembros de una organización en beneficio del individuo, organización y un país en general. (Rodríguez, 2012)

Reclutamiento: Es el procedimiento en recursos humanos mediante el cual se atraen candidatos que ostenten las competencias necesarias y que estén interesados en cubrir vacantes disponibles y ofertadas por una institución. (Louffat, 2011)

Selección: Es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de elegir entre los candidatos reclutados, aquellos que cumplan, en estricto orden de mérito, con el perfil de competencias, establecido en la especificación de puestos para ocupar el puesto vacante ofertado por la institución en su convocatoria. (Louffat, 2011)

Contrato individual de trabajo: Es aquel por virtud del cual una o varias personas se obligan a ejecutar una obra, o a prestar un servicio, a uno o varios patronos, institución, entidad o comunidad de cualquier clase, bajo la dependencia de estos y mediante un salario. (Cod.Trabajo, 1972)

Salario: Es la retribución de dinero que el patrono está obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo. (Cod.Trabajo, 1972)

Coaching: Se basa en el entrenamiento en habilidades de comunicación y de liderazgo que fomentan el autoconocimiento y el contacto de la persona con su entorno (Gil, 2011)

Mentoring: Proceso de enseñanza en el ámbito profesional, una modalidad de capacitación en la que interviene una persona con más experiencia y conocimientos, que asume el rol de mentor, y la persona que recibirá esa formación para ampliar sus habilidades, el mentee (Soler, 2011).

4.3. OBJETIVOS DE LOS RECURSOS HUMANOS

Objetivos individuales: Son los que pretenden seguir y lograr los recursos humanos para con la empresa. (Agustín Reyes Ponce, 1991)

Objetivos funcionales: Funciones de las áreas funcionales de la organización. (Agustín Reyes Ponce, 1991)

Objetivos sociales: Mantenerse en la sociedad con valores. (Agustín Reyes Ponce, 1991)

Objetivos organizacionales: Control de las funciones directivas y administrativas. (Agustín Reyes Ponce, 1991)

4.4. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Las políticas son reglas establecidas para determinar funciones y tener la seguridad de que sean desempeñadas de acuerdo con los objetivos planeados. Funcionan como guía para ejecutar una acción y proporcionan marcas o limitaciones para indicar las áreas dentro de las cuales deberá desarrollarse la acción administrativa. Son genéricas y utilizan verbos como: mantener, usar, prever, ayudar, etc. (Castellanos, 2012)

4.5. IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS EN LOS RECURSOS HUMANOS

En recursos humanos la administración de personal es una forma de organizar y tratar a los individuos en el trabajo, de manera que cada uno de ellos pueda llegar a la mayor realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima de ellos mismos y de su grupo, y dando a la empresa de la que forma parte, una ventaja competitiva determinante, y por ende sus resultados óptimos. (Castellanos, 2012)

4.6. IMPORTANCIA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Las empresas tienen como objetivo, obtener éxito por estos logros de su crecimiento laboral, y satisfacer las necesidades en todo su personal en último término, lograr buenos resultados está condicionado en su mayor parte por los esfuerzos del personal. Este punto de vista hace énfasis en la importancia de dar el debido reconocimiento, al departamento de recursos humanos, y por consecuencia, la importancia que los gerentes de área reconozcan al recurso humano como parte esencial de las operaciones diarias en las organizaciones. (Castellanos, 2012)

La función de personal dirige su atención al reconocimiento de los problemas administrativos desde el punto de vista de los recursos humanos.

Su enfoque está en la efectividad del personal en sus trabajos como clave para el éxito administrativo. En ese sentido, para los diversos niveles operativos que conforman a una empresa u organización, se requiere personal variado y de diferente clase: operativos, y personal de apoyo; personal administrativo, y directivo para completar lo necesario para desarrollar los objetivos y actividades.

Dar a la organización, personal competente es fundamental para el éxito de ésta. Por tanto, el trabajo del departamento de recursos humanos reviste de gran importancia.

Cuando se crea el departamento de recursos humanos, suele ser pequeño y depende de un administrador de nivel medio. Con el tiempo, si van creciendo las exigencias que recaen sobre el departamento de recursos humanos, éste aumenta su importancia y complejidad. Para afrontar el crecimiento de recursos humanos deben elevar su nivel de especialización de acuerdo con las necesidades de la empresa. (Castellanos, 2012)

4.7. GENERALIDADES DE TELETRABAJO

4.8.1. ANTECEDENTES

Entre los primeros registros del teletrabajo datan del año 1957 cuando en la industria británica se empleaban mujeres que trabajaban desde casa.

En los años 70 con los problemas ocasionados por el petróleo llegan los primeros intereses del teletrabajo ya que para ahorrar consumo y evitar la contaminación y el desplazamiento a los lugares de trabajo. (Nilles, 2012)

Las personas podían desplazarse para trabajar usando comunicaciones remotas por medio de la tecnología como eran los radios o teléfonos, teniendo comunicación incluso sin conocerse personalmente.

El teletrabajo surge a través de la tecnología y las telecomunicaciones desde ese momento se comenzaron a trabajar entre distancias largas.

En los años 90 la figura del trabajo se emplea mayormente en Estados Unidos, debido a su amplio desarrollo tecnológico con los objetivos de reducir costos y aprovechar mejor el tiempo (Romanik, 2011)

Un ejemplo de ello es la empresa INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION (IBM), una de las más grandes empresas de alta tecnología a nivel mundial, empezó a permitir que los altos ejecutivos que realizan sus funciones laborales a distancia desde cualquier lugar que contará con acceso a internet con el fin de reducir costos y aprovechar el tiempo.

En Europa en los años 1996 a 1998, la comisión europea financió el proyecto Modelo de Identificación del Riesgo de Trabajo Infantil y Adolescente (MIRTI) con el cual buscaban presentar recomendaciones para realizar y reglamentar el teletrabajo. En el año 2002, la CONFERENCIA EUROPEA DE SINDICATOS (CES), LA UNIÓN DE CONFEDERACIONES DE LA INDUSTRIA Y DE EMPRESARIOS DE EUROPA (UNICE), la unión del artesanado y de la pequeña y mediana empresa (UNICE) y el CENTRO EUROPEO DE LA EMPRESA PÚBLICA (CEEP), firmaron el acuerdo marco Europeo sobre el teletrabajo, que busca modernizar la organización del trabajo con el objetivo de mejorar la productividad y la competitividad de las empresas y lograr el equilibrio necesario entre flexibilidad y seguridad. En la actualidad el teletrabajo ha evolucionado debido a la era digital donde nace el internet y los sistemas están en un punto muy desarrollado, esto permite que las personas realicen diferentes operaciones sin la necesidad de estar desde sus oficinas.

El departamento de recursos humanos es de vital importancia para administrar el teletrabajo, tiene que velar por que el empleado tenga lo necesario para que pueda operar de

la mejor manera, tener un control y estar de las manos con gerentes y empleados para realizarlo de la mejor manera. Recursos humanos tiene un reto muy grande donde tiene que implementar nuevos procesos para cumplir horarios, objetivos y metas con esta nueva modalidad, así como implementar capacitaciones de forma virtual donde los empleados ya no interactúan físicamente sino por medio de plataformas.

4.8.2. CONCEPTO DE TELETRABAJO

Teletrabajo: Forma de desempeñar la relación de trabajo no presencial, total o parcialmente, por tiempo determinado o de manera indefinida, fuera del centro de trabajo y utilizando como soporte las tecnologías de la información. (Legislativa, 2020)

Es un acuerdo de empleo en el que el empleado trabaja fuera de la oficina del empleador. A menudo, esto significa trabajar desde casa o en un lugar cercano a la casa, como una cafetería, una biblioteca o un espacio de trabajo compartido. (Cortes, 2019)

Es el trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la organización utilizando las redes de comunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas (Española, 2020)

Es el trabajo que una persona realiza para una empresa desde casa, utilizando medios de telecomunicación para llevar a cabo sus actividades. (Elaboración grupal)

4.8.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO:

Ventajas

1. Flexibilidad y autonomía.
2. Mejora la calidad de vida de los trabajadores

3. Permite la integración a realizar estudios universitarios, u otro tipo de estudio personal.
4. Aporta al mejoramiento de la movilidad en las ciudades y reduce los índices de contaminación e impulsa el uso y apropiación de las nuevas tecnologías.
5. Ahorro de tiempo

Desventajas:

1. Dificulta la separación entre lo profesional y lo personal: ponerse unos horarios y cumplirlos no es tan fácil como parece. Lograr abstraerse de las distracciones personales es una meta para alcanzar en el teletrabajo.
2. Pérdida de la identidad de la empresa: trabajar desde fuera de la oficina puede hacer sentir al empleado que no pertenece a la empresa, y que no participa en actividades de la misma.
3. Dificultad para el trabajo en equipo: en aquellas actividades laborales en las que se requiera una gran dosis de trabajo en equipo, puede verse dificultado si alguno de los colaboradores no está día a día en la oficina.

CAPITULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS EN EL LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO.

1. OBJETIVOS

1.1.GENERAL

Elaborar el diagnóstico actual relacionado a la deficiencia con respecto a la administración del personal.

1.2.ESPECÍFICOS

- Diseñar los instrumentos oportunos para la obtención de información de la administración del personal.
- Obtener la evidencia necesaria para analizar la administración del personal.
- Analizar las conclusiones de los resultados del estudio obtenidas para formular las recomendaciones correspondientes.

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

2.1.TÉCNICAS

Encuesta: Se recopiló información, mediante una serie de preguntas que se hicieron de forma virtual a través de la plataforma de Google, esto con el fin de reunir los datos necesarios.

Entrevista: Se llevó a cabo un interrogatorio de forma directa con el gerente general. Se realizó en un lugar apartado para que no haya ninguna distracción.

2.2. INSTRUMENTOS

Cuestionario: Para recopilar la información se hizo uso del formulario de Google el cual consiste en veinte preguntas cerradas y de opción múltiple por medio de este conocer la respuesta de cada una de las personas encuestadas.

Guía de Preguntas: Consiste en una estrategia que permite visualizar de una manera global un tema a través de una serie de interrogantes.

3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de estudio que se aplicó en la investigación es el Descriptivo, trata de describir qué significa, narrar, dibujar los contornos de una cosa, sin entrar en su esencia. Por lo tanto, constituye el primer nivel del conocimiento científico, como resultado del contacto directo o indirecto con los fenómenos.

4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación, se aplica el No Experimental, en el cual el observador no manipula ninguna variable, se basa en los hechos tal como son, y están en la realidad y se limita a relatar sus hallazgos de la situación del problema o fenómeno estudiado

5. OBJETO DE ESTUDIO.

Es aquello que se quiere saber sobre algún tema o situación, también llamado fenómeno de interés. Surge de alguna inquietud o problemática, ya sea, propia o ajena.

Objetivo de estudio: Laboratorios centro ginecológico, S.A de C.V.

6. UNIDADES DE ANÁLISIS POBLACIÓN Y MUESTRA.

Son los elementos en los cuales se focaliza la investigación, donde se desintegran las ideas con el fin de un estudio más detallado y preciso. La persona que esté involucrada directamente, para obtener datos certeros y claros que ayuden a que el desarrollo del problema sea más efectivo.

Se seleccionará como unidad de análisis al Gerente General, propietario de laboratorios, jefaturas y su personal administrativo y operativo.

7. UNIVERSO Y MUESTRA

7.1. UNIVERSO

El universo son las 85 personas que laboran dentro del laboratorios. Y se componen del Gerente General, y 84 empleados propietario del laboratorios, personal administrativo y operativo, incluyendo jefaturas.

7.2.MUESTRA

Es el subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de la investigación. En este caso se va a recopilar información, haciendo uso del instrumento del cuestionario el cual se realizó de manera virtual, por medio de un formulario de Google, y consta de veinte preguntas cerradas y de opción múltiple. Se realizó una entrevista al Gerente General, contenida de 16 ítem de forma abierta.

La muestra representativa del total de la población sujeta a estudio se calculó de la siguiente manera:

7.3. CÁLCULO DE LA MUESTRA.

Cuando la población sujeta a estudio es mayor a 30 personas y menor a 10,000 personas

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Universo o población objeto de estudio

(Comprendido por los 84 empleados que laboran en la compañía al 30 de septiembre de 2021)

Z = El nivel de confianza estimado es de 95% = 1.96 tomado según distribución normal (curva de Gauss).

p = Probabilidad de éxito es de 50%

q = Probabilidad de fracaso es de 50%

E = Nivel de error permisible es de 10%

Por lo tanto, el cálculo de la muestra se conforma de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) * (0.5) * (84)}{(0.10)^2(84 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 45.0589 = \mathbf{46 \text{ empleados}}$$

Sustituyendo los datos en la fórmula da como resultado una muestra de 46 empleados a encuestar.

8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS QUE GESTIONE EL TELETRABAJO DENTRO DEL LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO.

Tabla 3: Operacionalización de variables para la creación de una unidad de recursos humanos

OBJETIVO GENERAL		
	VARIABLES	INDICADORES
Elaborar el diagnóstico actual relacionado a la deficiencia con respecto a la administración del personal.	<u>Variable Independiente</u> Elaboración de un diagnóstico actual	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidad de recursos humanos ● Deficiencia de gestión del personal ● Necesidad de la gestión del teletrabajo
	<u>Variable Dependiente</u> Deficiencia con respecto a la administración del personal.	<ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente laboral ● Gestión de procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción. ● Gestión de compensaciones y beneficios ● Gestión de capacitación y desarrollo.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
OBJETIVO 1	VARIABLES	INDICADORES
Diseñar los instrumentos oportunos para la obtención de información de la administración del personal.	<u>Variable Independiente</u> Diseñar los instrumentos oportunos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Guías de entrevista ● Cuestionario ● Base teórica de la necesidad de la unidad de recursos humanos ● Colaboradores administrativos y operativos ● Consulta a gerencia ● Base teórica de la necesidad de la gestión del teletrabajo

	<u>Variable Dependiente</u> Obtención de información de la administración del personal.	<ul style="list-style-type: none"> ● Deficiencia de gestión del personal ● Gestión de teletrabajo ● Gestión de procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción. ● Gestión de compensaciones y beneficios ● Gestión de capacitación y desarrollo
OBJETIVO 2	VARIABLES	INDICADORES
Obtener la evidencia necesaria para analizar la administración del personal.	<u>Variable Independiente</u> Obtención de evidencia necesaria	<ul style="list-style-type: none"> ● Deficiencia de gestión del personal ● Implementación del teletrabajo. ● Gestión de procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción. ● Gestión de compensaciones y beneficios ● Gestión de capacitación y desarrollo
	<u>Variable Dependiente</u> Problemática en la investigación	<ul style="list-style-type: none"> ● Deficiencia de gestión del personal ● Gestión del teletrabajo. ● Mal organización del personal administrativo y operativo ● Comunicación inadecuada entre el personal
OBJETIVO 3	VARIABLES	INDICADORES
Analizar las conclusiones de los resultados del estudio obtenidas para formular las recomendaciones correspondientes.	<u>Variable Independiente:</u> Análisis de conclusiones de los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> ● Deficiencia de gestión del personal ● Gestión del teletrabajo. ● Gestión del talento humano ● Capacitación y desarrollo del personal
	<u>Variable Dependiente</u> Establecer recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Área de gestión de personal y teletrabajo ● Área de reclutamiento, selección, contratación e inducción. ● Área de compensaciones y beneficios ● Capacitación y desarrollo del personal

9. DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

➤ Unidad de recursos humanos

En el estudio realizado en laboratorios centro ginecológico se consultó inicialmente si en la empresa tenía un departamento de recursos humanos, el 93 % respondió que no y el 7% que sí, es evidente que en la empresa no cuenta con un área o unidad que gestione la administración del personal es decir el recurso humano. Se consultó al personal operativo y administrativo incluyendo las jefaturas de áreas si estima conveniente la creación de una unidad de recursos humanos para que gestione la administración del personal, y las respuestas obtenidas fueron el 70% considera que si, y el 30% que no, analizando la situación se ve que la creación de una unidad es necesaria en la empresa. Se le consultó al gerente general que era el recurso humano a lo que él respondió que es el área encargada de capacitaciones, contrataciones y elaboración de planillas. El gerente general tiene bien claro el concepto y responsabilidad que tiene un área de recursos humanos en tanto sabe de qué esa gestión administrativa no está siendo realizada por nadie en la empresa actualmente. **(Anexo 1 pregunta 1 y 2)**

Así el gerente general considera a los empleados de laboratorios son un pilar esencial en la organización, y deben ser tomados en cuenta en cuanto a sus opiniones, recomendaciones, esto hace que existan buenas relaciones entre las jefaturas y empleados, esta mejora en la producción el buen ambiente laboral en la empresa. En relación al estudio la gerencia general considera que es necesaria la creación de una unidad de recursos humano que administre y gestione a los colaboradores ya que hay deficiencias al no tener personal que se encargue directamente a las necesidades de los trabajadores, de verificar y hacer actividades para mantener el buen ambiente laboral, que busque iniciativas de actividades para que los colaboradores se sienten motivados, que se den capacitaciones y se desarrollen carreras dentro de la empresa, así mismo la gestión de compensaciones beneficios de los empleados.

Lo ideal es desarrollar una propuesta de crear una unidad de recursos humanos que sea viable y que se pueda lograr su implementación con los recursos que la entidad cuenta.

La gerencia general es consciente que al crear la unidad tendrá un gran beneficio a la empresa tanto en todos los empleados operativos y administrativos, jefes de las diferentes áreas, y al mismo gerente ya que las responsabilidades pertenecientes a recursos humanos ya estarán a cargo de cada jefe e incluso el gerente teniendo más oportunidad de mostrar desarrollo y ser más eficientes y productivos en la empresa. **(Anexo 2 pregunta 1, 2,3, 4)**

El resultado que se obtuvo de la investigación al indagar si dentro del laboratorios se desarrollan labores de recursos humanos sin que exista una unidad en específico, se identificó es un 46% dijo que sí, y un 54% dijo que no. **(Anexo 1 pregunta 3)**

De igual manera la gerencia reconoce la necesidad de la creación de una unidad de recursos humanos, y es importante que una persona gestione el reclutamiento y selección, capacitaciones y tenga la responsabilidad de la nómina y los beneficios, ya que hay deficiencia en esta área por que los jefes de área y la gerencia tratan de llevar estas responsabilidades a su cargo, lo ideal es crear una propuesta viable a los directivos para que valoren la creación de ella; haciendo ajuste en el presupuesto de esta área en la propuesta, esto con el fin de no excederse con el recurso financiero. **(Anexo 2 pregunta 15)**

Al consultar a los empleados del conocimiento del teletrabajo se identificó que un 94% si conoce de ello, y el 6% no conoce del tema. También se consultó si se implantaría esta nueva modalidad laboral dentro del laboratorios, y si les agradaría realizarla, lo cual un 80% respondió que no está de acuerdo. Pero un 20% dijo que sí. El personal que no realizaría esta actividad es el personal operativo ya que su labor es estar en los laboratorios sacando muestras, estudios análisis y tienen un contacto directo con el equipo que poseen. Con la modalidad de teletrabajo su implantación sólo será posible al personal administrativo de la empresa, ya que sus actividades no siempre se requiere su presencia dentro la organización. En cambio, el personal operativo si es necesario que sus labores sean realizadas en su totalidad de forma presencial. **(Anexo 1 pregunta 13 y 14)**

La respuesta que el gerente nos brindó de lo que pensaba de la modalidad del teletrabajo fue que en su rubro funciona solo para el personal administrativo en cuanto hacer citas de respuesta de exámenes, ya que por el otro lado se deben analizar y autorizar exámenes, en el área operativa. Se consultó a los empleados si al crear una unidad de recursos humanos se

tendrá una mejor gestión del teletrabajo 80% no están de acuerdo con la idea, 20% respondieron que sí. (**Anexo 2 pregunta 12,13 Y 19**)

En la entrevista realizada al gerente se le preguntó que si se implementará el teletrabajo quien llevaría a cabo esta gestión y control, el respondió que no se puede implementar. Solamente para los empleados administrativos y por el momento no se aplica en la entidad. (**Anexo 2 pregunta 14**)

➤ **Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal**

Al indagar quién es el encargado del reclutamiento, selección y contratación del personal en la empresa, el 50% de los empleados respondieron que son los principales jefes de áreas, un 26% que es la asistente de gerencia y el 24% el gerente de la entidad.

Estas actividades son realizadas por el gerente y jefaturas de áreas, normalmente siempre quien ve este proceso es el jefe del área que se está solicitando un candidato para un puesto vacante, en casos donde la vacante requiere mayor responsabilidad es directamente el gerente general y en ocasiones siendo su apoyo la asistente de gerencia, es decir estas 3 personas realizan la selección y contratación teniendo dificultades o buscando formas de hacerlo rápido ya que es tiempo extra que requieren de sus actividades diarias asignadas, al ser gestionadas estas responsabilidades por un área específica y que se dedique directamente a seleccionar y contratar al candidato ideal se tendrá una mejor certeza en el proceso incorporando a candidatos aptos y adecuados a los perfiles que se necesitan. (**Anexo 1, pregunta 4**)

Al consultar quien realiza las entrevistas a nuevos candidatos el 48% dijo que son las jefaturas de área, el 35% la asistente de gerencia y el 17% el gerente general, por lo cual el primer filtro debería ser un reclutador quien realice entrevistas a candidatos y evaluar perfiles adecuados que se adecuen a la vacante que se está solicitando, el reclutador deberá elegir candidatos para que estos pasen a entrevistas ya sean finales o para dar el punto de vista de parte de los jefes o encargados de área, o de la gerencia general de la empresa. Un área de reclutamiento deberá poseer manuales, políticas, y procedimientos para realizar estas actividades de la mejor forma. (**Anexo 1, pregunta 5**)

El gerente general es el encargado de contratar al nuevo personal, en el reclutamiento participa la asistente de gerencia para la selección de los candidatos las jefaturas de cada área, el gerente comenta que es muy difícil en ocasiones darle el seguimiento respectivo a estos procesos y a cada plaza vacante o plaza que se está ofertando esto debido a que las responsabilidades en la organización tienen a tener más importancia en muchas ocasiones, así se han dado casos que son varias vacantes y no se les da el seguimiento correcto por lo cual se han contratado personas que no son adecuadas o perfiles que a simple vista parecían idóneos y no lo fueron. El gerente comenta que siempre participa en el proceso es decir el siempre supervisa hasta que se contrata el nuevo colaborador, si un área se encargará de dar el seguimiento y de elaborar reportes a la gerencia del proceso de reclutamiento, selección y contratación el panorama sería mejor y se retendrá más a los empleados y se mejoraría la producción de estos. **(Anexo 2 pregunta 5 y 6)**

Se identificó que quien da la inducción al nuevo personal es el encargado del área, jefe inmediato de la personal al consultar se obtuvo que el 80% respondió que es el jefe inmediato y el 20% que es el gerente, del total de empleados encuestados. Siendo indispensable que quien de la inducción sea una persona especialista o con las capacidades de dar capacitaciones a nuevos empleados, brindando un plan de trabajo que haga sentir al nuevo candidato como en casa, se ve la necesidad que un área de capacitaciones o gestión de personal se encargue de entrenar inicialmente a los empleados para que su experiencia se confortable y agradable desde su primer día. **(Anexo 1 pregunta 7)**

Es muy importante la inducción de personal puesto que es el proceso por el cual el empleado adquiere los conocimientos necesarios para acoplarse dentro de la empresa, e integrarse plenamente en la realización de sus funciones. Existe una deficiencia considerable, ya que un nuevo candidato debe recibir información introductoria de la empresa, de las instalaciones, valores, objetivos, y políticas que existen en la entidad, esto para sentirse cómodo y con ánimos de ingresar como nuevo empleado, debe realizarse una inducción de su puesto de trabajo y quiénes son sus jefes inmediatos y compañeros de área, y la inducción de sus responsabilidades. **(Anexo 1 pregunta 6)**

➤ **Capacitación y desarrollo del personal**

Con respecto a la capacitación, el gerente afirmó que los empleados no la reciben, debido a que en el laboratorio no hay una persona delegada para realizar dicha gestión. El gerente y jefes de cada área pasan bastante ocupados en sus responsabilidades del día a día por esta razón no pueden impartir capacitación, así mismo no pueden gestionarlas o llevar un control para que el personal las reciba, es importante que se gestionen las capacitaciones así los empleados podrán tener mejores conocimientos y habilidades y tendrán una mejor oportunidad de crecimiento en la entidad. En cuanto al desarrollo del personal es el intento por mejorar el desempeño de los colaboradores, enseñándoles conocimientos, cambiando sus actitudes y aumentando o mejorando sus habilidades. Al crear dicha unidad de recursos humanos junto con las áreas básicas, sería una excelente estrategia para aumentar el potencial humano con que cuenta la empresa; ya que al desarrollar al nuevo y al antiguo empleado, prepararon a una persona más eficiente y productiva al momento de realizar sus actividades.

(Anexo 2 pregunta 11)

Las respuestas obtenidas mediante el estudio realizado, si el personal recibe capacitaciones, el 85% de los encuestados respondieron que no reciben capacitaciones en la organización, y 15% que si se reciben. Esto debido a que no hay un encargado de capacitaciones en la empresa, no hay alguien que gestione esto, al proponer un área que se dedique a esto siendo responsabilidad de recursos humanos, se tendrán más capacitaciones ya sea internas o externas, externas puede aprovecharse el recurso de insaforp ya que la empresa paga este beneficio a sus empleados y no están siendo aprovechados. **(Anexo 1 pregunta 11)**

El ambiente laboral en la entidad los empleados lo califican con un 48% como excelente, el 44% como bueno y el 8% regular es decir se mantiene un buen ambiente laboral entre los empleados. El ambiente es verificado por los jefes de cada área y el gerente de la empresa, pero no siempre tiene el tiempo para realizar actividades de convivencia que les permitan a los empleados convivir de mejor manera, si un una persona o un área se encargará de realizar actividades de esparcimiento entre los empleados habría una mejor convivencia y las jefaturas serian parte de esta, dejando atrás esa responsabilidad y aprendiendo nuevas técnicas de trabajo en equipo, convivencia y actividades de convivencia entre sus empleados.

(Anexo 1 pregunta 8)

El gerente general se encarga de verificar que el ambiente laboral sea el adecuado en la empresa, siendo esta una responsabilidad de la gestión de un departamento o unidad de recursos humanos, y tal actividad se realizaría de mejor manera con esta ya que no siempre el gerente posee el tiempo o disponibilidad de verificar el buen cumplimiento del ambiente entre los empleados. **(Anexo 2 pregunta 9)**

➤ **Compensaciones y beneficios**

De acuerdo con la investigación si los empleados reciben algún tipo de compensación (remuneraciones, beneficios, recompensas y servicios sociales, por el buen desempeño que realizan dentro de la empresa se obtuvo una respuesta de 74% afirman que sí, mientras el resto de los empleados comentan que no, siendo este el 24%. Es evidente que no todos los empleados están de acuerdo en que existen compensaciones o beneficios por el buen trabajo eso debido a que no están enterados ya que no se promueve dentro de la empresa y solo a algunos pocos reciben este beneficio y no es constante solo reciben un pequeño bono al año, pero es por trabajar más tiempo, el resto de los empleados desconoce el caso. Si un área se encargará de realizar actividades de compensaciones, beneficios por la labor no importando si fuesen cantidades grandes, si no almuerzos, camisas, detalles que animan a los empleados y los hagan sentir importantes y motivados en sus labores diarias, esta gestión se realizaría por parte de una persona que se encargue de beneficios a empleados, dentro de la unidad de recursos humanos. **(Anexo 1 pregunta 12)**

El gerente general respondió que las responsabilidades en cuanto a gestión de contratos, planillas, compensaciones y beneficios están a cargo del contador el cual solo se encarga de las planillas de los empleados. El contador se encarga directamente de la parte operativa en cuanto al pago de salarios, y la elaboración de planillas, así como tener el control de esta. Un área de compensaciones y beneficios se dedicaría a la elaboración y pagos de las planillas de los empleados, dejando esta responsabilidad como carga menos para el contador, dedicarse a la elaboración y control de la contabilidad de mejor forma, y esta área se dedicaría a la gestión de las compensaciones y los beneficios que se pueden implementar en la entidad para la motivación de los empleados. **(Anexo 2 pregunta 10)**

10.CONCLUSIONES

Con base a los resultados de la investigación realizada se puede concluir lo siguiente:

- ✓ Laboratorios centro ginecológico, no cuenta con una unidad de recursos humanos para la gestión del teletrabajo dentro de la empresa, las actividades de recursos humanos son realizadas por el gerente general y los jefes de cada una de las áreas.
- ✓ En la empresa el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal son actividades que las realiza el gerente general y los encargados de cada área, se perciben deficiencias en las técnicas, organización y documentación. Este tipo de actividades son responsabilidad de la administración de recursos humanos.
- ✓ Se determinó que en laboratorios el personal no recibe capacitaciones, por lo tanto, es necesario que alguien gestione estas actividades ya que es de gran importancia para el gerente y los empleados, de esta manera mejorará el desempeño y motivación en cada una de las áreas. Y se desarrollará el crecimiento profesional en cada colaborador.
- ✓ El área de compensaciones y beneficios se encarga de gestionar la buena práctica en cuanto a remuneraciones, incentivos y control de personal, en laboratorios centro ginecológico no hay un área que realice estas funciones.
- ✓ El teletrabajo como modalidad es implementado en muchas empresas en la actualidad, sin embargo, esto requiere una gestión adecuada para desempeñarlo. En la entidad se determinó que es posible su implementación únicamente para el área administrativa, pero habrá que evaluar los departamentos son los más aptos para que se pueda llevar a cabo.

11. RECOMENDACIONES

- ✓ El equipo de investigación desarrolló una propuesta viable para la creación de una unidad de recursos humanos en Laboratorios centro ginecológico, S. A. de C.V., para que se encargue de las funciones relacionadas al recurso humano de la empresa sean estas áreas, de admisión del personal, capacitaciones, desarrollo, compensaciones y beneficios.
- ✓ Se propone un área de admisión y empleo contratará personal especializado en el área para realizar todo el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción; además se debe crear una base de datos de aspirantes a ocupar algún puesto en la empresa, tomando en cuenta el reclutamiento interno y externo.
- ✓ Se recomienda al futuro gerente de recursos humanos que diseñe un programa de capacitación y motivación y desarrollo para el nuevo personal, debido a la deficiencia existente en este factor primordial para el logro de un clima laboral satisfactorio, y un crecimiento profesional
- ✓ Con la propuesta de la creación de una unidad de recursos humanos, se recomienda un área de nóminas, para que sea esta persona la que se encargue de elaborar planillas. También es importante que se motive a los empleados con ciertos incentivos, como, por ejemplo: empleado del mes, pequeños recesos durante la jornada o más vacaciones, serían una buena solución.
- ✓ Se recomienda que la nueva gerencia elabore un plan para la gestión del teletrabajo en el área administrativa, así como una futura incorporación en las unidades que sean convenientes.

CAPITULO III: PROPUESTA DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS EN LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO S.A. DE C.V.

La propuesta de la creación de la unidad de recursos humanos en la organización Laboratorios centro ginecológico incluye los objetivos, importancia, alcance y limitaciones de ella, Así como la descripción de la propuesta que incluye objetivos, misión, visión y valores que debe tener la unidad de recursos humano, se describen los procesos básicos las áreas que son admisión y desarrollo, compensaciones beneficios, capacitaciones, desarrollo, teletrabajo, también el plan de implementación que incluye el presupuesto, recursos materiales, humanos, y por último el cronograma de actividades para la implementación de la propuesta.

1. GENERALIDADES DE LA PROPUESTA

1.1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

➤ General

Presentar a la empresa una guía para la creación de la unidad de recursos humanos que permita lograr la eficiencia, por medio del talento humano; así contratar a candidatos al puesto de trabajo que estén potencialmente calificados, motivarlos y ayudarles a crecer y desarrollarse dentro de la organización.

➤ Específicos:

- a) Implementar herramientas administrativas adecuadas de la gestión del talento humano que permitan lograr con eficiencia las actividades dentro del laboratorios.
- b) Establecer relaciones de cooperación con otras unidades para optimizar recursos.
- c) Elaborar los pasos a seguir en los procesos de reclutamiento, selección, contratación y capacitación del talento humano.

1.2. IMPORTANCIA

La unidad de recursos humanos dentro de la organización es de suma importancia ya que, se podrán detectar problemas con el personal, e integración del empleado a la empresa y específicamente al puesto que ocupa, no hay duda de que muchos trabajadores están insatisfechos con el clima organizacional, y por los resultados obtenidos en la investigación se observa que se necesita un área encargada de desarrollar capacitaciones y vele por los beneficios de los colaboradores.

La importancia del recurso humano se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño, a las oportunidades presentadas y en estos esfuerzos obtener una realización satisfactoria, teniendo confianza por el buen desempeño laboral realizado.

1.3. ALCANCE

La presente propuesta contempla la estructura de la unidad de recursos humanos, con las áreas que se consideran las más importantes, así el desarrollo de los procesos básicos de recursos humanos que comprende el reclutamiento, selección, compensación y capacitación, para mejorar la administración del personal.

1.4. LIMITACIONES

- No contar con la aprobación de los fondos para la ejecución del proyecto.
- No contar con las instalaciones adecuada.
- Resistencia al cambio por parte de los empleados.
- Información escaza por parte de la gerencia.

2. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

2.1. PLANEACIÓN DEL RECURSO HUMANO.

La creación de la unidad de recursos humanos podrá realizar procesos de revisión sistemática de las necesidades (provisión y demanda) del recurso humano, para garantizar que el número requerido de empleados, con sus habilidades y capacidades, esté disponible cuando y donde se necesite. La planeación de recursos humanos es el proceso de determinar las exigencias de trabajo y los medios para satisfacer éstas, con objeto de llevar a cabo los planes integrales de la organización.

En vista de que la nueva unidad será la responsable de la administración de los procesos de recursos humanos, buscando que éstos sean eficientes para el mejoramiento continuo y que trabajará directamente con la gerencia general y las otras gerencias de la empresa, se propone que la unidad se llame **Gerencia de Recursos Humanos.**

2.2. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Misión

Garantizar la provisión, mantenimiento, desarrollo y control del recurso humano de la organización para contribuir al logro de los objetivos, que permitan la mejora continua en las actividades de la empresa de manera exitosa.

Visión Ser una unidad administrativa que coordine las actividades para desarrollar al recurso humano y contribuir a alcanzar los objetivos de la organización.

2.3. VALORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

- a) **Compromiso:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales, en pro de contribuir a otros departamentos y/o unidades y a la comuna en general.

- b) **Trabajo en equipo:** Nuestros empleados deben estar dispuestos a trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.
- c) **Efectividad:** La forma de hacer las cosas de la mejor manera que surte como medida del impacto en la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- d) **Responsabilidad:** Como servidores del pueblo nos sentimos obligados de responder por los propios actos; reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones. es el principio de correspondencia entre un actuar y su consecuencia.
- e) **Liderazgo:** Nuestros empleados buscan lograr una unidad de propósito en su entorno, generando y manteniendo un ambiente favorable, en el cual todos sus colaboradores, en todos los niveles, se involucren totalmente en el logro de los objetivos acordados.

2.4. OBJETIVOS

2.4.1. GENERAL

Optimizar la gestión y competitividad de la organización, basado en la administración eficiente del recurso humano, a través de la creación inmediata de la unidad especializada, que será la encargada de la gestión de los recursos humanos conformando un equipo eficaz de trabajo para contribuir a alcanzar las metas y objetivos estratégicos de la empresa.

2.4.2. ESPECÍFICOS

- Brindar soporte a la gestión de la empresa en el logro de sus objetivos y cumplir su misión y visión.

- Contratar al personal idóneo y ubicarlo en los puestos de trabajo de acuerdo con sus competencias.
- Mantener al recurso humano capacitado y motivado para desempeñar su puesto eficientemente.

2.5.ORGANIGRAMA PROPUESTO

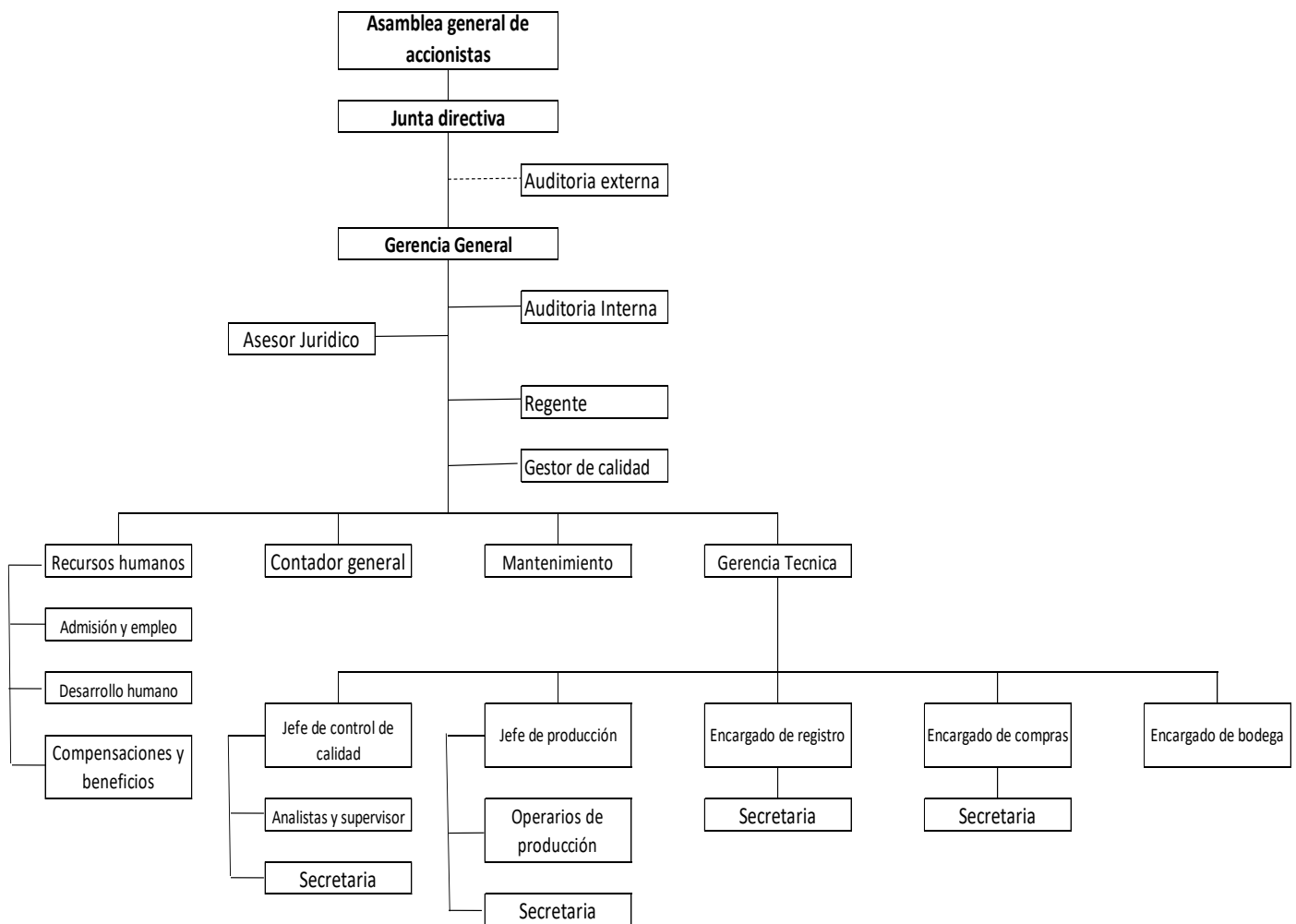


Figura No 5: Organigrama propuesto de Laboratorios Centro Ginecológico

Fuente: Elaboración propia



Figura No 6: Estructura de la unidad de recursos humanos

Fuente: Elaboración propia

Al realizar la investigación de la necesidad de crear una unidad de recursos humanos en laboratorios centro ginecológico que permita la mejora en la gestión del personal de la empresa. La entidad cuenta con la capacidad y disponibilidad de definir su estructura y determinar el número de personas que formarán parte de esta área. La unidad contará con un gerente de recursos humanos y tres dependencias que consta de tres áreas que son reclutamiento, selección y contratación de personal, compensaciones y beneficios, gestión de personal y capacitaciones.

El personal de la unidad será el siguiente:

- Gerente de recursos humanos.
- Coordinador de Admisión y empleo
- Encargado de desarrollo humano
- Coordinador de compensaciones y beneficios

El gerente de recursos humanos se encargará de la gestión de los recursos y organización de personal, y será la autoridad máxima reportada directamente al gerente general del laboratorios y bajo su responsabilidad el asistente de gerencia y 3 analistas de las áreas antes mencionadas.

El coordinador de reclutamiento, selección y contratación de personal, esta área se encargará del reclutamiento, selección de candidatos idóneos para la empresa, así como la contratación, inducción e incorporación en la entidad, así mismo tendrá la responsabilidad de elaborar perfiles, manuales y descriptores de puestos para la empresa.

Encargado del área de compensaciones y beneficios, entre sus actividades principales se encuentra la elaboración, control y pago de nóminas, así como la gestión de beneficios a los empleados.

Coordinador de inducción, capacitación y desarrollo, esta área se encargará de gestionar cursos, capacitaciones y desarrollo en la empresa así mismo tiene la atribución de fomentar el ambiente laboral idóneo. Así como la inspección de normas de seguridad industrial e higiene en la organización.

Funciones de los colaboradores de recursos humanos

Cargo o puesto: Gerente de la unidad de recursos humanos

Ubicación en la organización: Unidad de recursos humanos

Jefe al que reporta: Gerente General.

Objetivo general: Administrar, coordinar e implementar las políticas y procesos que afectan al recurso humano de la organización, a fin de dar cumplimiento a los objetivos.

Responsabilidades:

1. Gerencia, administrar y coordinar los procesos de contratación e inducción del personal. Descripciones de puestos, capacitación y desarrollo del personal, así como también las compensaciones.
2. Elaborar y administrar políticas y planes de recursos humanos
3. Apoyar a las diferentes estrategias de la organización.

Descripción específica

1. Diseñar las políticas de reclutamiento y selección de personal para su contratación y conforme a la ley.
2. Proponer el sistema de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores y supervisar su ejecución.
3. Promover la motivación e integración, así como las condiciones de trabajo que garanticen la salud y seguridad ocupacional.
4. Dirigir y supervisar la administración de la capacitación y desarrollo.
5. Tomar decisiones y resolución de los diferentes problemas que afecten a la organización.
6. Mantener la comunicación permanente con las diferentes áreas de la organización.
7. Velar por el desarrollo de la gestión eficiente de los recursos humanos para el logro de los objetivos

Cargo o puesto: Coordinador de admisión y empleo

Ubicación en la organización: Unidad de recursos humanos

Jefe al que reporta: Gerente de la unidad de recursos humanos

Objetivo general: Responder a las necesidades de personal por medio de la realización de procesos que permitan el reclutamiento, selección, contratación, registro e inducción del personal nuevo a la organización.

Responsabilidades Realizar los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

Descripción específica

1. Recibir y registrar remisiones de las plazas solicitadas
2. Seleccionar y contratar al personal de la organización.
3. Elaborar informes psicológicos.

4. Dar seguimiento al proceso de contratación de personal.
5. Desarrollar todos los procesos relacionados a la contratación de personal.

Cargo o puesto: Coordinador de desarrollo humano

Ubicación en la organización: Unidad de recursos humanos

Jefe al que reporta: Gerente de la unidad de recursos humanos

Objetivo general: Apoyar al gerente de recursos humanos en los procesos de beneficios, capacitación y desarrollo del personal.

Responsabilidades: Dar apoyo logístico y de seguimiento a procesos y beneficios, capacitación y desarrollo del personal.

Descripción específica

1. Transmitir información y conocimientos al personal.
2. Planeación del periodo de capacitación.
3. Desarrollar las etapas necesarias para llevar a cabo una capacitación efectiva.
4. Motivar a los empleados a que asistan a las capacitaciones y adiestramiento.
5. Desarrollar el potencial del personal.

Cargo o puesto: Encargado de compensaciones y beneficios

Ubicación en la organización: Unidad de recursos humanos

Jefe al que reporta: Gerente de la unidad de recursos humanos

Objetivo general: Responder oportunamente al pago de salarios, honorarios y prestaciones legales del personal.

Responsabilidades: Realizar pagos al personal de salarios, honorarios, beneficios de la organización y elaboración de planillas de ISSS, AFP y renta.

Descripción específica

1. Revisar, comprobar y analizar todas las funciones y actividades en materia de personas, realizadas en todos los puestos de trabajo.
2. Efectuar un sondeo periódico por los departamentos para verificar el cumplimiento efectivo de las funciones en cada puesto.
3. Remunerar a cada persona de acuerdo al grado de responsabilidad que ocupa y el valor del puesto.
4. Recompensar adecuadamente a las personas por su desempeño efectivo.
5. Servir de apoyo o enlace en el trabajo de auditoría.
6. Garantizar la objetividad e imparcialidad en cuanto a los resultados de la auditoría.

2.6. PROCESOS DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

2.6.1. PROCESO DE RECLUTAMIENTO

a) Proceso de reclutamiento interno

El reclutamiento interno está dirigido al personal que se encuentra dentro de la empresa, se tomara en consideración lo siguiente:

- Empleados que ya trabajan en la empresa: La entidad podrá optar por cubrir la plaza vacante en menos tiempo, con la utilización de menos recursos económicos y con lo cual se garantiza cierto nivel de confianza al trasladar a un elemento de un departamento a otro. También se debe mencionar la motivación que se genera internamente.

Las etapas básicas del proceso de reclutamiento interno están dadas por:

- I. La unidad de recursos humanos recibirá la solicitud de requerimiento de personal por parte del área que necesita cubrir alguna vacante o por la creación de una plaza.
- II. Recursos humanos revisara y analizara la solicitud para posteriormente proceder a enviar la convocatoria a todos los empleados atreves del correo empresarial.
- III. Luego que los interesados envíen su curriculum, se seleccionan aquellos que cumplan con los requisitos que requiere el perfil para que puedan continuar con el proceso.
- IV. Para el caso que no se encuentren candidatos de forma interna para cubrir el puesto, se recurrirá al reclutamiento de manera externa.

b) Proceso de reclutamiento externo

El reclutamiento externo se estará realizando cuando no se han encontrado candidatos que cumplan los requisitos para llenar la vacante; Este tiene como función atraer candidatos, utilización de redes sociales, anuncios en periódico, asociaciones profesionales, en la web.

En el proceso de reclutamiento puede optar por las siguientes:

- Recopilación de datos: Se recibirán el currículum vitae de manera electrónica y en físico de las personas que se acerquen a la organización en busca de empleo, los cuales serán clasificados y depurados cada mes.
- Antiguos empleados: Se tomarán en cuenta los archivos existentes de empleados que prestaron sus servicios para la entidad siempre y cuando se tenga clara las razones por la cual ya no son parte de esta y del desempeño mostrado anteriormente.
- Sitios Web: Se utilizará este conducto de reclutar en línea de datos de diferentes plataformas con el fin de tener costos más bajos y para aprovechar el tráfico de visitas a los mismos. Al publicar un anuncio o realizar búsquedas en esta herramienta se obtiene respuesta inmediata. Para lo cual se darán las especificaciones correctas al puesto para obtener únicamente individuos calificados y que cumplan dicho perfil. Se recomienda el uso de sitios como www.tecoloco.com.sv y www.computrabajo.com, etc.

- Ferias de trabajo: La participación en estos eventos será considerada regularmente con el objeto de promover a la federación y crear un ambiente favorable, con la información sobre lo que hace la organización, sus objetivos, sus estructuras, entre otros

Las etapas estarán dadas por:

- I. El proceso inicia cuando en la organización alguna unidad desea cubrir una vacante disponible o crear una nueva plaza.
- II. La solicitud de requisición por la unidad solicitante será enviada a la unidad de recursos humanos, ésta la recibe y analiza su viabilidad de ponerla en ejecución.
- III. La convocatoria será publicada en redes sociales y difundida en medios locales.
- IV. Recursos Humanos recibe los curriculum de los candidatos para cubrir la vacante ofertada. Se aplicará un filtro para eliminar los curriculum que no cumplan con los requisitos necesarios para el puesto.

2.6.2. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

En el proceso de selección se utilizan una serie de técnicas que permiten elegir a la persona adecuada para el puesto vacante; en principio se debe determinar quiénes reúnen los requisitos mínimos que necesitan cubrirse para ocupar el puesto (edad, escolaridad, experiencia, etc.). Posteriormente se procede a realizar principalmente: entrevista, pruebas psicológicas, pruebas de conocimiento, de práctica, investigación socioeconómica y examen médico.

Para que esta etapa sea efectiva es necesario comparar las características exigidas por el cargo a desempeñar y las que poseen los candidatos, cuando los estos sean localizados, se deberá recibirlos en un ambiente agradable, ya que contribuirá a mejorar la impresión que se formen de la organización.

Es importante debido a que una herrada elección dará como resultado una persona con un desempeño deficiente, ya que poseerá las características, habilidades y conocimientos inadecuados para el cargo. Por otra parte, los costos en que se incurre son elevados al repetir en varias ocasiones una misma tarea.

2.6.3. PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Este proceso consistirá en formalizar la futura relación de trabajo, con apego a las leyes nacionales, entre el nuevo trabajador y la empresa, para garantizar ambas partes, los intereses, derechos y obligaciones.

El contenido del contrato identificará las partes involucradas y deberá incluir en sus cláusulas, el objetivo del servicio contratado; el plazo del contrato que deberá expresar explícitamente, las funciones por las que se contrata a la persona; la remuneración, la cual será en dólares americanos, como moneda de curso legal en el país, cuando así se especifique; las fechas de pago de su salario, de igual manera por laborar tiempo extraordinario, la prohibición del consumo de alcohol y drogas en el trabajo, la ética profesional, derechos, obligaciones, prestaciones legales, leyes aplicables y las firmas respectivas del gerente de recursos humanos y el trabajador.

El documento ya firmado formará parte del expediente de trabajo y se requerirá de una autenticación de notario para su validez.

2.6.4. PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL

En el proceso de inducción de personal se facilita la incorporación de un empleado a su nuevo puesto de trabajo. El objetivo es conseguir que el trabajador se adapte lo más rápidamente posible a su nuevo entorno laboral.

Beneficios e importancia de la inducción de personal

Orientar al nuevo trabajador en sus primeros días en la empresa es uno de los pilares en cualquier estrategia de inducción general. Este proceso de inducción de personal ayuda tanto al empleado, que se siente respaldado desde el primer momento, como a la empresa, que experimenta menos trastornos operativos.

Proceso de inducción de personal

La inducción al puesto de trabajo suele llevarse a cabo con dos grandes enfoques. En primer lugar, destaca la inducción de personal general, en virtud de la cual la empresa facilita al nuevo empleado toda la información que, presumiblemente, este podría necesitar para adaptarse al puesto.

A esta primera fase le seguiría una inducción de personal mucho más específica, que puede estar coordinada por el departamento de RR. HH. Pero que debe contar con la participación de los superiores jerárquicos más inmediatos del nuevo trabajador. Aquí se le ayudaría a asumir las funciones más concretas de su trabajo.

En cualquier caso, el empleado debería superar una serie de etapas dentro del proceso de inducción al puesto (que podrían acelerarse si demuestra que se está adaptando más rápido de lo previsto).

2.6.5. PROCESO DE ELABORACIÓN DE PLANILLAS

Pasos para la elaboración de planilla de sueldo y pago:

- a) Se reciben los documentos de los colaboradores activos.
- b) Registro de documentos y actualización de la base de datos.
- c) Se realiza el cierre cada 10 y 25 de cada mes para preparar la información de la planilla de pagos.
- d) Notificar al gerente general que la planilla esta actualizada para continuar con el proceso de registro de información.
- e) Se emite constancia de salarios y tiempo de servicio de acuerdo con solicitudes (previa actualización de datos) para firma conjunta del gerente general.
- f) Revisar los archivos de descuentos por prestaciones personales de las diferentes instituciones financieras, para descargar las ordenes de descuento que finalizan en el mes.

- g) Recibir, revisar y clasificar información relacionada a los movimientos de personal (acuerdos de nombramientos, renunciaciones, permisos sin sueldo, etc.)
- h) El gerente de recursos humanos debe recibir, revisar, y clasificar las ordenes de descuento provenientes de jefes de áreas (inasistencias, llegadas tarde, suspensiones, etc.) (embargos, procuraduría), así como los contratos de afiliaciones AFP, seguridad social, etc.
- i) Teniendo ordenada la información se procede a:
 - Modificar el archivo de planillas en cuanto por movimientos de personal.
 - Eliminar los descuentos por préstamos que finalizan cada mes, o por los que se ha recibido cancelación, o notificación de refinanciamiento.
 - Modificar descuentos ya autorizados por llegadas tarde, faltas, inasistencias, incapacidades, etc.
- j) Calcular los montos a descontar en los casos que lo requieran.
- k) Teniendo el archivo actualizado se procede a crear en el sistema el archivo de planillas para la quincena. Imprimir una prueba de la planilla ingresada.
- l) Realizar si es necesario cambios sugeridos por la revisión de planillas de prueba.
- m) Imprimir boletas, planilla y anexos (los anexos incluyen descuentos de las instituciones financieras, otras y descuentos de ley)
- n) Entregar a gerencia la planilla para revisión y aprobación
- o) En caso de tener observaciones modificar
- p) Si no hay modificaciones entregar a tesorería planillas para su pago.

Proceso de elaboración de planilla para ISS y AFP

- a) Ingresar los datos de los empleados en las plantillas propuestas.
- b) Ingresar el monto de salario y respectivos porcentajes de descuento.
- c) Aprobación de planillas por parte de la gerencia de recursos humanos.
- d) Ingresar a las plataformas ISS y AFP para reportar planillas mensualmente una vez aprobadas las planillas.

Anexo 5: Planillas de sueldos, ISSS, AFP

Solicitudes de recursos humanos

En caso de que los empleados de laboratorios soliciten constancias de salario, vacaciones, etc. Deberán reportarlo a recursos humanos y los pasos son los siguientes:

- a) Solicitar a recursos humanos por medio de correo lo requerido.
- b) En caso de solicitud de vacaciones debe ser aprobado previamente por el jefe inmediato.
- c) El encargado de compensaciones y beneficios debe aprobar las solicitudes e ingresarlas al sistema para llevar el control.
- d) En caso de solicitar constancias se le notificará al empleado al momento de estar lista.

2.6.6. PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

A continuación, se presentan los 4 pasos del proceso de capacitación de personal lo que te permitirá mejorar el desempeño general de la organización.

Diagnóstico:

En este primer paso, debes identificar cuáles son las áreas de rezago en tu compañía. Es menester estar abierto a las críticas y conocer las debilidades de tus empleados. De esta manera será posible trabajar en ellas y mejorarlas para agregar valor a tu empresa.

Es primordial escuchar a los trabajadores: es la mejor manera de conocer qué está sucediendo al interior de tu empresa. ¿Quién mejor que ellos para describir las carencias y áreas de oportunidad? No minimizar sus opiniones, y acercarse a ellos para incentivarlos de acuerdo con sus necesidades laborales. Es sumamente recomendable que en esta etapa apliques las técnicas y procedimientos de evaluación de desempeño, pues te permitirán obtener una clara visión sobre las competencias con que cuentan, medir el comportamiento

del trabajador desde todos los ángulos del entorno laboral y garantizar el adecuado y puntual cumplimiento de los objetivos planteados.

Intervención:

Una vez que has definido la problemática que aqueja tu lugar de trabajo, el paso siguiente es poner en marcha un plan tendiente a lograr los objetivos de la empresa. Selecciona las actividades (talleres, charlas, etc.) y a los capacitadores que habrán de implementarlos. La clave está en contar con la capacitación adecuada para el personal indicado. El trabajador estará sensibilizado a las metas de la compañía y es más probable que males, como la ansiedad y el estrés, disminuyan.

Comprobación:

Una vez concluida la capacitación, todo lo aprendido deberá aplicarse en el campo laboral. La paciencia será tu mejor aliada: los resultados no serán inmediatos, pero al cabo de unos meses, la diferencia será notable. Será primordial trabajar en equipo para que tanto jefes, trabajadores y supervisores cumplan los objetivos deseados.

Evaluación

Llegó el momento de conocer los resultados de la gestión de recursos humanos, de constatar que el proceso de capacitación fue una buena inversión. Cada uno de los capacitados deberá mostrar un progreso notable en su desempeño y la relación jefe-empleado será primordial.

Desde el punto de vista de los empleados, los ayuda a tomar decisiones, solucionar problemas, formar líderes, solucionar conflictos, les aporta confianza reduciendo temores de

incompetencia y, lo que es más importante, propicia sus proyecciones de acceder a puestos de mayor responsabilidad.

En tanto, desde el punto de vista empresarial, obtendrás un incremento en el rendimiento laboral, una red de trabajo con objetivos alineados entre todas las áreas, trabajadores incentivados, motivados y satisfechos, lo que se traduce también en un mejor clima laboral. Recuerda que son los empleados quienes dan un valor agregado a tu compañía.

2.6.7. PROCESO DE DESARROLLO

El proceso de desarrollo se refiere a la formación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en su puesto de trabajo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar.

Entre los beneficios podemos mencionar:

- Permite al trabajador prepararse para la toma de decisiones y para la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo y la confianza del individuo.
- Ofrece herramientas necesarias en el manejo de conflictos que se den dentro de la organización.
- Logra metas individuales.
- Eleva el nivel de satisfacción en el puesto.
- Mejora la comunicación entre los trabajadores

Las dimensiones del desarrollo del talento

Para implementar programas de desarrollo personal en la empresa con éxito resulta indispensable establecer las dimensiones en las cuales se centrará el plan propiamente dicho. Se trata de un conjunto de ítems que incluye tanto aspectos profesionales como personales.

- Actitud: la predisposición del trabajador para crecer dentro de la empresa y realizar un pequeño esfuerzo para conseguirlo es imprescindible y cuando no sea positiva, conviene modificarla.
- Aptitud: no todos los empleados presentan las mismas facilidades para avanzar en su formación o asumir nuevos roles o responsabilidades. Conviene tenerlo presente para adaptar el plan a cada perfil de trabajador.
- Vocación: los trabajadores tienden a alcanzar más rápidamente su nivel óptimo de desarrollo profesional cuando cumplen funciones que les resultan especialmente atractivas.
- Motivación: vinculado con lo anterior, el desarrollo humano será más intenso y efectivo cuando mayores sean los niveles de motivación de la plantilla.
- Satisfacción laboral: aunque suelen ir de la mano, el desarrollo profesional no siempre se traduce en empleados satisfechos, por lo que conviene no dejar de interesarse por las impresiones y las aspiraciones de la plantilla.
- Técnicas de aprendizaje: es la parte más práctica en cualquier estrategia de desarrollo de talentos Recursos Humanos e incluye las medidas concretas para formar y capacitar a los empleados.

2.6.8. PROCESOS PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO

La crisis provocada por la pandemia del coronavirus en las principales economías de todo el mundo está obligando a las compañías a adoptar e implementar el modelo de teletrabajo a marchas forzadas. Lo que supone un gran reto y al mismo tiempo, un mar de oportunidades para generar un cambio en la cultura organizativa de las empresas.

Si tienes una empresa o quieres implementar el teletrabajo en el lugar donde trabajas, estos pasos te serán de utilidad para llevarlo a cabo:

1. Define objetivos cuantificables: Establece los objetivos de cada equipo y cada teletrabajador. Tienen que ser observables y medibles.
2. Define los canales de comunicación: Elige cual va a ser el método para comunicarse con los trabajadores y define el número de reuniones / llamadas.
3. Forma a los empleados: Los trabajadores deben estar preparados para teletrabajar a todos los niveles. Además, tienen que conocer las herramientas que van a utilizar al trabajar a distancia.
4. Establece herramientas de control: Utiliza la tecnología para llevar un control de tus trabajadores.
5. Facilita el equipo necesario: Todos los empleados deben contar con el hardware y software necesarios para realizar su trabajo.
6. Mejora la seguridad: Teletrabajar supone un riesgo para la seguridad de la empresa, a través de una conexión estable se puede convertir en más seguro el sistema.
7. Supervisión periódica: Realiza un seguimiento activo del cumplimiento de las actividades y objetivos propuestos al teletrabajador.

2.7. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.

2.7.1. PERSONA ENCARGADA DE IMPLEMENTAR LA PROPUESTA

La elaboración de la propuesta se entregará al Gerente General de la organización.

2.7.2. RECURSOS FINANCIEROS.

Para la implementación de la propuesta de la creación de la unidad de recursos humanos dentro de la empresa, es necesario considerar un presupuesto que permita solventar la inversión, contratación del personal, y gastos de funcionamiento para dicha unidad, para el

efecto, por ello se presentan el detalle de los costos que implican, considerando los aportes que realizara la unidad de recursos humanos a la empresa, tales como productividad, eficiencia, mejora en el servicio al cliente y clima organizacional.

2.7.3. RECURSOS MATERIALES.

Los recursos materiales son recursos tangibles necesarios para la ejecución y funcionamiento de la unidad de recursos humanos, a través de los cuales los colaboradores realizarán sus actividades del día a día.

Tabla 4: Mobiliario y Equipo de oficina

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL
5	Escritorios de oficina	\$100	\$400
5	Sillas secretariales	\$45	\$225
1	Laptop	\$700	\$700
4	Computadoras de escritorio	\$600	\$2,400
3	Sillas de recepción	\$50	\$150
2	Archiveros	\$80	\$160
5	Teléfonos	\$20	\$100
1	Impresora	\$200	\$200
TOTAL			\$4,335

Fuente: Ferretea EPA El Salvador S.A. de C.V., Oficce depot S.A. de C.V.

Fondo de caja chica para papelería y artículos de oficina

La unidad contará con un presupuesto de caja chica por un valor de \$300 mensuales los cuales serán necesarios para la compra de papelería y artículos de oficina, así como cualquier otra necesidad menor que presente la unidad.

Fuente: Gerencia General

Licencias software y programas informáticos

Para el funcionamiento la unidad de recursos humanos tiene que hacer uso de programas informáticos, software que apoyen de realización de sus actividades.

Tabla 5: Licencias, software y programas informáticos

RECURSO	MONTO
Licencias, software y programas informáticos	\$2,000
TOTAL	\$2,000

Fuente: Gerente General

2.7.4. RECURSO HUMANO.

Al establecer la necesidad de crear una unidad de recursos humanos, se dará inicio a la ejecución de esta ya que es necesaria para fomentar la gestión y organización adecuada del personal. También esta unidad será un aliado clave de la gerencia a través del cual se cumplirán los objetivos y metas de la empresa. Será necesario contar con un equipo ideal para cada puesto, el gerente de recursos humanos, su asistente y los tres analistas de cada una de las áreas.

El presupuesto del personal de la unidad de recursos humanos será el siguiente;

Tabla 6: Planilla de salarios de la unidad de recursos humanos.

Cargo	Cantidad	Salario Aproximado	Aporte patronal ISSS (7.5%)	Aporte patronal AFP (7.75%)	Aporte patronal INSAFORP (1%)	TOTAL
Gerente de recursos humanos	1	\$ 1,000.00	\$ 75.00	\$ 77.50	\$ 10.00	\$ 1,162.50
Coordinador de Admisión y empleo	1	\$ 450.00	\$ 33.75	\$ 34.88	\$ 4.50	\$ 523.13
Encargado de desarrollo humano	1	\$ 450.00	\$ 33.75	\$ 34.88	\$ 4.50	\$ 523.13
Coordinador de compensaciones y beneficios	1	\$ 450.00	\$ 33.75	\$ 34.88	\$ 4.50	\$ 523.13
Total mensual		\$ 2,350.00	\$ 176.25	\$ 182.13	\$ 23.50	\$ 2,731.88
Total anual		\$ 28,200.00	\$ 2,115.00	\$ 2,185.50	\$ 282.00	\$ 32,782.50

Fuente: Gerencia General

Vacaciones anuales

Las vacaciones serán pagadas al tener un año de laborar en la empresa y según la ley corresponde a 15 días, y será pagado con el salario básico equivalente a esos días más un

Colaboradores	Sueldo Base Mensual	Salario de 15 días	Vacación del 30%
Gerente de recursos humanos	\$ 1,000.00	\$ 500.00	\$ 150.00
Coordinador de Admisión y empleo	\$ 450.00	\$ 225.00	\$ 67.50
Encargado de desarrollo humano	\$ 450.00	\$ 225.00	\$ 67.50
Coordinador de compensaciones y benefi	\$ 450.00	\$ 225.00	\$ 67.50
Total			\$ 352.50

Aguinaldo proporcional

El aguinaldo se debe pagar al 12 de diciembre de cada año cuando el empleado tenga un año de servicio, o en su caso de forma proporcional. (Artículo 196 al 2002 Código de trabajo)

Tomando como base que los empleados de laboratorios inician sus labores el 1 de noviembre de 2022, al 12 de diciembre su aguinaldo es:

Colaboradores	Sueldo Base Mensual	Salario quincenal	Días laborados	Aguinaldo proporcional
Gerente de recursos humanos	\$ 1,000.00	\$ 500.00	43	\$ 58.90
Coordinador de Admisión y empleo	\$ 450.00	\$ 225.00	43	\$ 26.51
Encargado de desarrollo humano	\$ 450.00	\$ 225.00	43	\$ 26.51
Coordinador de compensaciones y benefi	\$ 450.00	\$ 225.00	43	\$ 26.51
Total				\$ 138.42

Al 30 de noviembre de 2023 los empleados tendrán un año, el aguinaldo proporcional será:

Colaboradores	Sueldo Base Mensual	Salario quincenal	Días laborados	Aguinaldo proporcional
Gerente de recursos humanos	\$ 1,000.00	\$ 500.00	352	\$ 482.19
Coordinador de Admisión y empleo	\$ 450.00	\$ 225.00	352	\$ 216.99
Encargado de desarrollo humano	\$ 450.00	\$ 225.00	352	\$ 216.99
Coordinador de compensaciones y benefi	\$ 450.00	\$ 225.00	352	\$ 216.99
Total				\$ 1,133.15

El total en concepto de aguinaldo y vacaciones es: \$1,624.07

2.7.5. PRESUPUESTO DE COSTOS DE LA PROPUESTA (INTEGRADO)

Tabla 7: Presupuesto de costos Integrado

Descripción	Total
Salario mensual de la unidad de recursos humanos	\$2,731.88
Mobiliario y equipo de oficina	\$4.335
Fondo caja chica recursos humanos	\$300
Programas y software informáticos	\$2,000
Total	\$9,366.88

Fuente: Elaboración propia equipo de trabajo

2.7.6. CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.

Tabla 8: Cronograma de Actividades para la implementación

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Presentación de la propuesta al gerente (Equipo de trabajo)			
Estudio y análisis de la propuesta (Gerente General)			
Aprobación por parte de la junta directiva y el gerente (Gerente General, Junta Directiva)			
Adquisición de los recursos necesarios para la unidad de recursos humanos (Gerente General)			
Adecuación de espacios físicos para la unidad (Personal eventual)			
Reclutamiento y selección por parte de la gerencia de los nuevos colaboradores de la unidad de recursos humanos (Gerente General)			
Puesta en marcha de la nueva unidad (Gerente General y Gerente de recursos humanos)			

Fuente: Elaboración equipo de trabajo

BIBLIOGRAFIA

LEYES

Decreto No 1008 / Diario oficial tomo 394/ Asamblea legislativa/ Ley de medicamentos/ El salvador/20212

Decreto No 600/ Asamblea legislativa/Ley del teletrabajo/ Diario oficial / El Salvador/ 2020

Decreto No 871/ Edición 64/ Mendoza Orante, Ricardo/ código de comercio/ Editorial jurídica salvadoreña/El Salvador/2017

Decreto No 15 / Humberto Villasmil Prieto/ Código de trabajo de El Salvador/Primera Edición/ 2010

Decreto No 2117/ Diario oficial No 110/ Ley sobre seguridad e higiene en el trabajo/ asamblea legislativa de el salvador

LIBROS

Alfaro, Melida/ Administración del Personal/Tercera edición/ Editorial tercer Milenio/ México/ 2012

Bernal, torres/ Introducción a la administración de las organizaciones/ Pearson education/ era. Edición/ México/ 2011

Chiavenato, Idalberto/Gestión del talento humano/ 3 edición/ Editores S.A /México/2006

Louffat, Enrique/ Administración del Capital humano/ Sengage. Learning/ Argentina/ 2011

Martin Gil Juan/ Coaching organizacional/ era. Edición/R ediciones/ México/ 2011

TRABAJOS DE GRADUACION

Universidad de El Salvador/ Trabajo de grado creación de una unidad de recursos humanos para mejorar la gestión en la alcaldía de nueva Guadalupe/Octubre 2011

PAGINAS WEB

Endalia/ Evolución del recurso humano/ Endalia.com/ 2020

People Cloud/ blog.People.Cloud/ 2022

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario y entrevista de la investigación

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A: EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS Y
OPERATIVOS DEL LABORATORIOS CENTRO GINECOLÓGICO.**

CUESTIONARIO N° _____

Reciba un cordial saludo deseando éxitos en sus labores cotidianas.

Con motivo de la elaboración del trabajo de grado: “CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DEL TELETRABAJO DE LA MEDIANA EMPRESA LABORATORIOS CENTRO GINECOLOGICO S.A. DE C.V. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”, se necesita de su colaboración contestando el siguiente cuestionario de manera sincera y veraz, la información que proporcione será utilizada exclusivamente para fines didácticos de la elaboración de la presente investigación, de antemano gracias por su colaboración.

Objetivo: Recolectar información acerca de la deficiencia de la administración del recurso humano y la gestión del teletrabajo en el Laboratorios Centro Ginecológico.

Indicación: Conteste las preguntas que a continuación se le presentan seleccionando la respuesta que usted considere conveniente.

1. ¿Tiene la empresa un departamento de Recursos Humanos?

SI NO

Objetivo: Determinar si el laboratorios centro ginecológico cuenta con un Departamento de Recursos Humanos

2. ¿Estima conveniente que en la empresa exista una unidad de recursos humanos?

SI NO

Objetivo: Evaluar la opinión de los empleados si es conveniente que en la empresa exista una unidad de recursos humanos.

3. ¿En el laboratorios centro ginecológico se desarrollan las actividades de Recursos Humanos, sin que exista esta área en específico?

SI NO

Objetivo: Identificar si los empleados de la organización conocen todas las funciones que les corresponde realizar.

4. ¿Quién es el encargado del reclutamiento, selección y contratación del nuevo personal dentro del laboratorios?

- GERENTE
- ASISTENTE DE GERENTE
- JEFATURAS DE ÁREA

Objetivo: Determinar quién es el responsable encargado del reclutamiento, selección y contratación del personal requerido para el laboratorios centro ginecológico.

5. ¿Quién/quienes realizan las entrevistas de selección a nuevos candidatos?(pueden elegir más de una)

- GERENTE
- ASISTENTE DE GERENTE
- JEFATURAS DE ÁREA

Objetivo: Indagar quién es el encargado de entrevistar a los candidatos aspirantes a una nueva plaza.

6. ¿Se le brinda inducción al personal de nuevo ingreso?

SI NO

Si su respuesta es no, pasar a la pregunta 8.

Objetivo: Determinar si se brinda un proceso de inducción al personal de nuevo ingreso.

7. ¿Quién da la inducción?

- GERENTE
-

JEFE INMEDIATO

Objetivo: Identificar quién es el encargado responsable de proporcionar la inducción al o los candidatos seleccionados.

8. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral en el laboratorios centro ginecológico?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

Objetivo: Identificar como el personal califica el ambiente laboral del laboratorios centro ginecológico.

9. ¿Existen canales de comunicación?

SI NO

Si respuesta es **no**, pasar a la pregunta 11

Objetivo: Determinar si en la empresa existen adecuados canales de comunicación adecuados para mantener informados a los empleados.

10. ¿Qué medios de comunicación utilizan dentro de la empresa?

CORREOS ELECTRONICOS

MENSAJES

MEMORANDUM

Objetivo: Identificar los medios de comunicación que utilizan dentro del laboratorios centro ginecológico.

11. ¿Recibe capacitaciones de parte de la empresa?

SI NO

Objetivo: Indagar si se capacita constantemente al personal del laboratorios centro ginecológico

12. ¿Existe algún tipo de compensación (remuneraciones y beneficios, recompensas y servicios sociales) por el buen desempeño de las personas en la empresa?

SI NO

Objetivo: Determinar si existe un sistema de compensación por el buen desempeño de los trabajadores del laboratorios centro ginecológico.

13. ¿Sabe en qué consiste la actividad del teletrabajo?

SI NO

Objetivo: Indagar si los empleados de la organización conocen del teletrabajo.

14. ¿Si accediera a la modalidad de teletrabajo, le agradaría realizar esta actividad?

SI NO

Objetivo: Determinar el nivel de expectativa de bienestar en la implementación de un modelo de teletrabajo.

15. ¿Considera que, si se definen metas, objetivos y productos para desarrollarlos en la modalidad del teletrabajo, podría cumplirlos en los tiempos requeridos?

SI NO

Objetivo: Determinar la característica de disciplina para la implementación de un modelo de teletrabajo.

16. ¿Si usted desempeñara la modalidad de teletrabajo, la conectividad en su residencia le permitiría acceder a la red de manera inmediata?

SI NO

Objetivo: Determinar la conectividad y acceso inmediato a internet en la residencia de los empleados de la organización.

17. ¿Es factible adecuar un espacio de oficina privada en su residencia?

SI NO

Objetivo: Determinar el espacio del potencial de teletrabajo en casa

18. ¿Considera que su jefe inmediato respetaría los horarios asignados a la modalidad de teletrabajo?

SI NO

Objetivo: Determinar la percepción que se tiene acerca del superior jerárquico en cuanto a la ejecución y expectativa de plazos laborales proyectados a la implementación de un modelo de teletrabajo.

19. ¿Al crear una unidad de recursos humanos se tendría una mejor gestión del teletrabajo?

SI NO

Objetivo: Indagar si con la creación de una unidad de recursos humanos se gestionaría de mejor manera el teletrabajo.

20. ¿Cree usted que el Departamento de Recursos Humanos podría beneficiar a todos los empleados del laboratorios?

SI NO

Objetivo: Indagar si la creación del Departamento de Recursos Humanos beneficiará a todos los empleados del laboratorios centro ginecológico.

Anexo 2: Entrevista al gerente general del laboratorios

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

ENTREVISTA DIRIGIDA A: GERENTE GENERAL DEL LABORATORIOS

Reciba un cordial saludo deseando éxitos en sus labores cotidianas.

Con motivo de la elaboración del trabajo de grado: “CREACIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DEL TELETRABAJO DE LA MEDIANA EMPRESA LABORATORIOS CENTRO GINECOLOGICO S.A. DE C.V. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”, se necesita de su colaboración contestando la siguiente guía de preguntas de manera sincera y veraz, la información que proporcione será utilizada exclusivamente para fines didácticos de la elaboración de la presente investigación, de antemano gracias por su colaboración.

Objetivo: Recolectar información acerca de la deficiencia de la administración del recurso humano y la gestión del teletrabajo en el Laboratorios Centro Ginecológico.

1. ¿Para usted qué es el área de recursos humanos?

Objetivo: Definir el concepto de recurso humano en laboratorios centro ginecológico, S.A. de C.V

2. ¿Toma en cuenta a los colaboradores como parte esencial y de gran importancia en laboratorios centro ginecológico?

Objetivo: Identificar la opinión de la gerencia hacia los colaboradores de la empresa.

3. ¿Es necesaria la creación de una unidad de recursos humanos?

Objetivo: Establecer la necesidad de crear una unidad de recursos humanos en la entidad.

4. ¿Cree usted que una unidad de recursos humanos pueda beneficiar a los empleados del laboratorios centro ginecológico?

Objetivo: Evidenciar el beneficio que va generar a los empleados de laboratorios centro ginecológico crear una unidad de recursos humanos.

5. ¿Al momento de reclutar, seleccionar y contratar personal quien realiza este proceso?

Objetivo: Deducir quien es el encargado del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal en la entidad.

6. ¿Participa usted en la selección de nuevos colaboradores en la empresa?

Objetivo: Identificar si la gerencia participa directamente en la selección de nuevos colaboradores en la empresa.

7. ¿Al ser seleccionado un nuevo colaborador quien se encarga de hacer la inducción a este?

Objetivo: Indagar quien realiza la inducción a nuevos colaboradores en la empresa.

8. ¿Según su opinión existe una organización eficiente del personal?

Objetivo: Examinar la eficiencia del personal en la organización.

9. ¿Quién se encarga de verificar que en la empresa exista un adecuado ambiente laboral?

Objetivo: Detallar quien se encarga de verificar que exista un adecuado ambiente laboral en la organización.

10. ¿Quién es la persona que lleva bajo su responsabilidad la gestión del personal en cuanto a contratos, planillas, compensaciones y beneficios?

Objetivo: Establecer quien se encarga de los contratos, planillas, compensaciones y beneficios al personal en la empresa.

11. ¿Al momento de capacitar y desarrollar al personal quien se encarga de realizar esta gestión?

Objetivos: Determinar quien se encarga de gestionar la capacitación y desarrollos del personal.

12. ¿Qué piensa usted del teletrabajo?

Objetivo: Definir el concepto de teletrabajo de parte de la gerencia de laboratorios centro ginecológico, S.A. de C.V.

13. ¿El teletrabajo es una opción viable en laboratorios centro ginecológicos?

Objetivo: Comprender la viabilidad de que los empleados opten por el teletrabajo en la empresa.

14. ¿Se está implementando el teletrabajo en la empresa? ¿Si es así quien lleva a cabo esta gestión?

Objetivo: Verificar si ya se ha implementado el teletrabajo y quien se encarga de gestionarlo.

15. ¿Al crear una unidad de recursos humanos en laboratorios centro ginecológico según su opinión qué áreas serían las más adecuadas a incluir?

Objetivo: Evaluar cuáles son las áreas que debe incluir una unidad de recursos humanos según opinión de la gerencia de laboratorios centro ginecológico.

Anexo 3: cuestionario al personal administrativo y operativo (jefaturas).

Resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores del laboratorios centro ginecológico.

➤ Pregunta N° 1

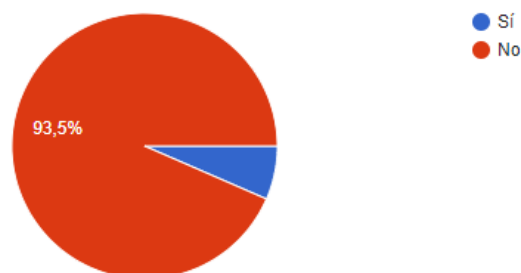
¿Tiene la empresa un departamento de Recursos Humanos?

- **Objetivo:** Determinar si el laboratorios centro ginecológico cuenta con un Departamento de Recursos Humanos

Cuadro N° 1

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
NO	43	93.5%
SI	3	6.5%
TOTAL	46	100%

Grafico N° 1



● **Interpretación:**

Del total de encuestados, el 93.5% aciertan que no existe una unidad de recursos humanos, el otro 6.5% afirma que sí, lo cual es un dato erróneo ya que la organización no cuenta con dicha unidad, esta falta de información es debido a que no existe personal especializado para brindarle inducción de manera adecuada.

➤ **Pregunta N° 2**

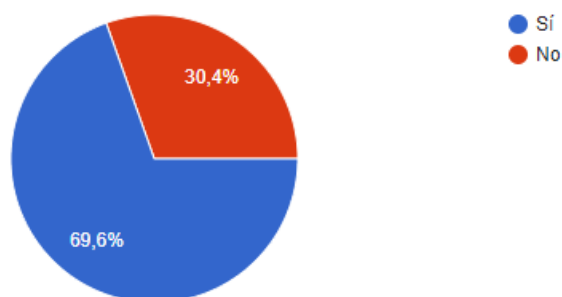
¿Estima conveniente que en la empresa exista una unidad de recursos humanos?

- **Objetivo:** Evaluar la alternativa de los empleados si es conveniente que en la empresa exista una unidad de recursos humanos.

Cuadro N° 2

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	32	69.6%
NO	14	30.4%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 2



- **Interpretación:**

Un 30.4% de la población encuestada opina que no es necesario que exista una unidad de recursos humanos, no obstante, el 69.6% de los encuestados considera conveniente que en la empresa exista una unidad de recursos humanos, ya que a través de ella puede haber una mejora para la organización y se puede canalizar la información relacionada al área, por ejemplo, requerimientos de personal, reclutamiento, selección, etc.

➤ **Pregunta N° 3**

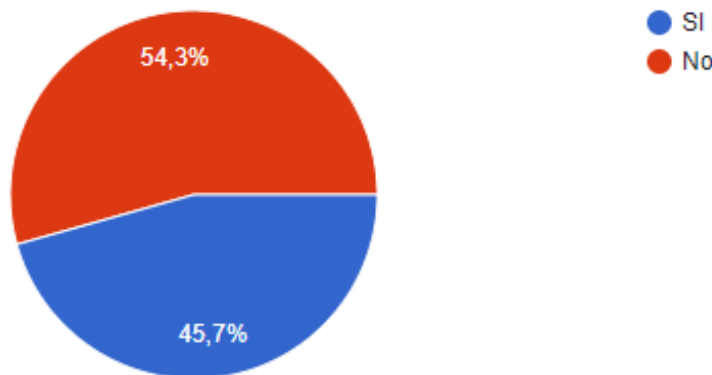
¿En el laboratorios centro ginecológico se desarrollan las funciones de Recursos Humanos, sin que exista esta área en específico?

- **Objetivo:** Identificar si los empleados de la organización conocen todas las funciones que les corresponde realizar.

Cuadro N° 3

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	21	46%
NO	25	54%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 3



● **Interpretación:**

El 54% de las personas encuestadas asegura que en la empresa no desarrollan las funciones de Recursos Humanos, sin que exista esta área en específico, y el 46% opina lo contrario; esto como consecuencia puede llevar a que se haga una administración del personal.

➤ **Pregunta N° 4**

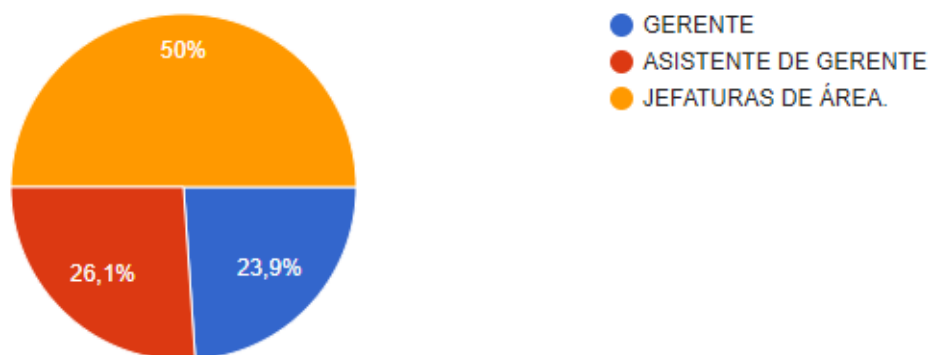
¿Quién es el encargado del reclutamiento, selección y contratación del nuevo personal dentro del laboratorios?

- **Objetivo:** Determinar quién es el responsable encargado del reclutamiento, selección y contratación del personal requerido para el laboratorios centro ginecológico.

Cuadro N° 4

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
GERENTE	11	24%
ASISTENTE DE GERENTE	12	26%
JEFATURAS DE ÁREA	23	50%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 4



- **Interpretación:**

El 50% de las personas encuestadas afirma el encargado del reclutamiento, selección y contratación del nuevo personal dentro de la organización es el jefe del área que los solicita, el otro 26% afirma que es la asistente de gerencia y con un 24% opina que es al gerente quien realiza estas actividades esto es ya que debido que no existe una unidad de recursos humanos dentro de la organización, el interesado de área que requiere el personal tiene que realizar dichas actividades.

➤ **Pregunta N° 5**

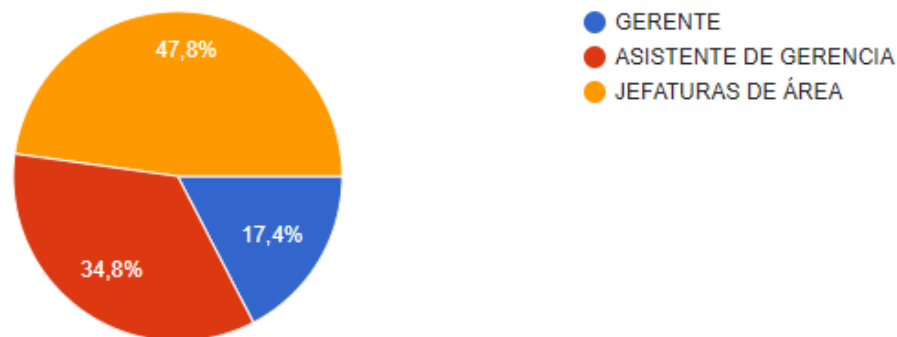
¿Quién/quienes realizan las entrevistas de selección a nuevos candidatos?

- **Objetivo:** Indagar quién es el encargado de entrevistar a los candidatos aspirantes a una nueva plaza.

Cuadro N° 5

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
GERENTE	8	17%
ASISTENTE DE GERENTE	16	35%
JEFATURAS DE ÁREA	22	48%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 5



- **Interpretación:**

De los encuestados un 48% asegura que el encargado de llevar a cabo la selección y entrevista de nuevos candidatos es el jefe de área que requiere personal, aunque el 52% opina que es el gerente y el asistente de gerente quien lo realiza. Se puede deducir que el nuevo personal no tiene conocimiento del cargo de la persona que lo entrevista o es el entrevistador que no se presenta de manera clara.

➤ **Pregunta N° 6**

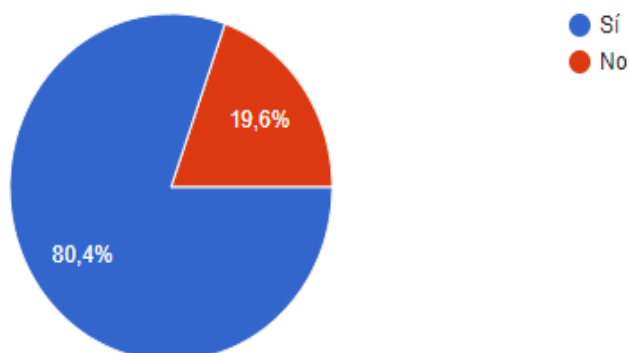
¿Se le brinda inducción al personal de nuevo ingreso?

- **Objetivo:** Determinar si se brinda un proceso de inducción al personal de nuevo ingreso.

Cuadro N° 6

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	37	80%
NO	9	20%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 6



- **Interpretación**

El 80% asegura que se le brinda inducción al nuevo personal, y el 20% dice que no se le brinda inducción cuando ingresan a la organización, posiblemente puede ser que estas personas solo se les dio una pequeña charla sobre la organización (giro de la empresa, productos y servicios)

➤ **Pregunta N° 7**

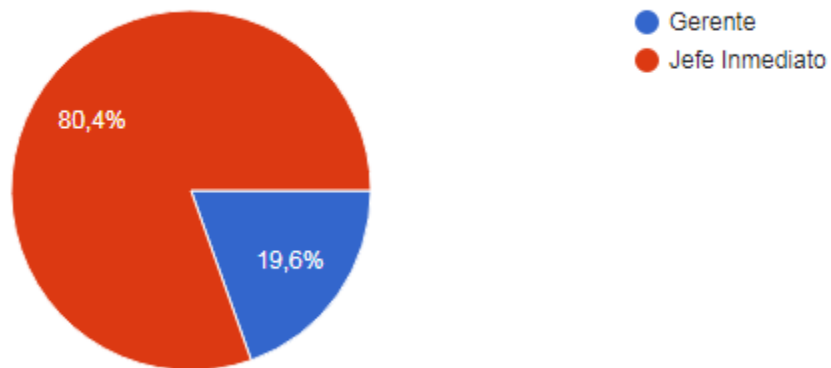
¿Quién da la inducción?

- **Objetivo:** Identificar quién es el encargado responsable de proporcionar la inducción al o los candidatos seleccionados.

Cuadro N° 7

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
GERENTE	9	19.6%
JEFE INMEDIATO	37	80.4%
TOTAL	46	100%

Cuadro N° 7



- **Interpretación:**

El 80.4% confirma que la persona encargada de dar la inducción es el jefe inmediato de la empresa, mientras que el 19.6% afirma que es gerente quien se encarga de dar la inducción al nuevo personal. Por lo tanto, la necesidad que un área de recursos humanos se encargue de dar inducciones.

➤ **Pregunta N° 8**

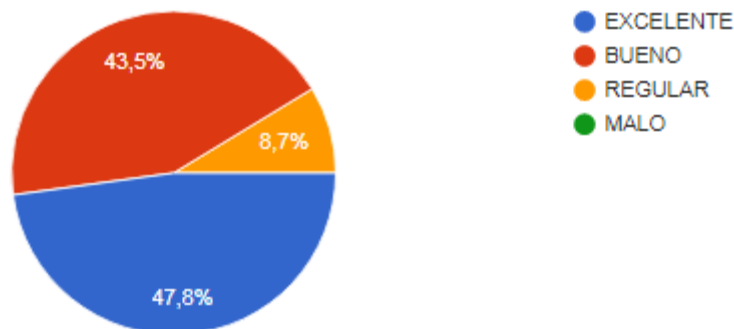
¿Cómo calificaría el ambiente laboral en el laboratorios centro ginecológico?

- **Objetivo:** Verificar como el personal califica el ambiente laboral del laboratorios centro ginecológico.

Cuadro N° 8

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Excelente	22	47.8%
Regular	20	43.5%
Bueno	4	8.7%
Malo	0	0
Total	46	100%

Gráfico N° 8



- **Interpretación:**

El 47.8% de los empleados afirman que hay un excelente ambiente laboral, el 56.5% que es regular y bueno y para ninguno de los encuestados es malo. Por lo cual al tener una unidad de recursos humanos que gestione la administración del personal se tendrá un excelente ambiente laboral.

➤ **Pregunta No 9**

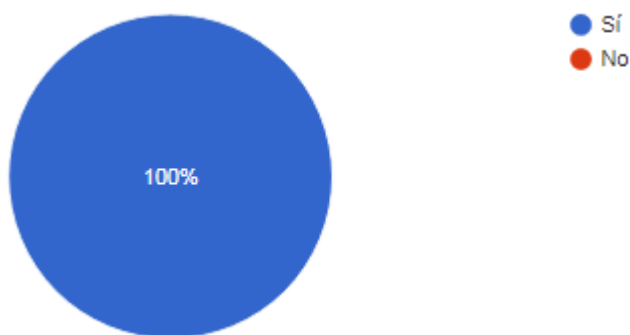
¿Existen canales de comunicación?

- **Objetivo:** Determinar si en la empresa existen adecuados canales de comunicación para mantener informados a los empleados.

Cuadro N° 9

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	46	100%
NO	0	0%
Total	46	100%

Gráfico N° 9



- **Interpretación:**

De los encuestados el total (100%) afirma que si hay canales de comunicación. Esto nos indica que en la empresa existe una fluidez de información entre las áreas.

➤ **Pregunta N° 10**

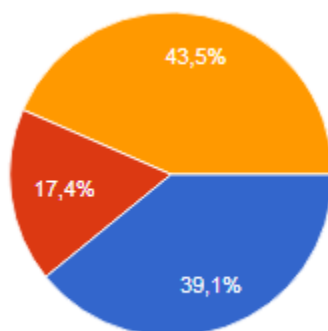
¿Qué medios de comunicación utilizan dentro de la empresa?

- **Objetivo:** Identificar los medios de comunicación que utilizan dentro del laboratorios centro ginecológico.

Cuadro N° 10

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Correos electrónicos	20	43.5%
Mensajes	18	39.1%
Memorándum	8	17.4%
Total	46	100%

Gráfico N° 10



- **Interpretación:** El 43.5% de los encuestados respondió que se utilizan correos electrónicos como medio de comunicación, 39.1% Mensajes; y 17.4% memorándum, por la tanto en la organización la comunicación es más por correos electrónicos.

➤ **Pregunta N° 11**

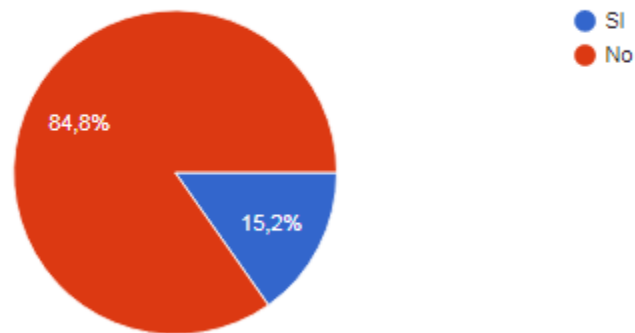
¿Recibe capacitaciones de parte de la empresa?

- **Objetivo:** Indagar si se capacita constantemente al personal del laboratorios centro ginecológico

Cuadro N° 11

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	7	15.2%
NO	39	84.8%
Total	46	100%

Gráfico N° 11



- **Interpretación:** El 84.8% de los encuestados respondió que no se reciben capacitaciones y el 15.2% que, si las reciben, por lo tanto, la entidad cuenta con deficiencia en la administración, ya que no se ha asignado a una persona encargada de capacitar o gestionar capacitaciones a los empleados.

➤ **Pregunta No 12**

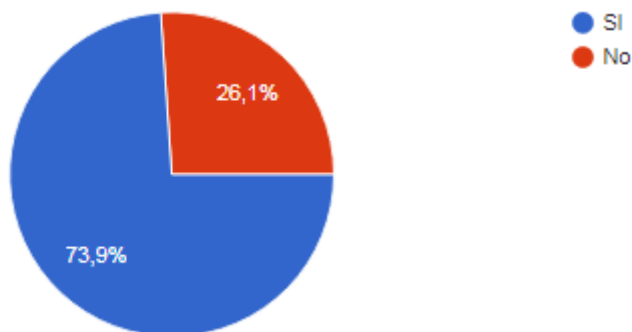
¿Existe algún tipo de compensación (remuneraciones y beneficios, recompensas y servicios sociales) por el buen desempeño de las personas en la empresa?

- **Objetivo:** Determinar si existe un sistema de compensación por el buen desempeño de los trabajadores del laboratorio centro ginecológico.

Cuadro N° 12

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	34	73.9%
NO	12	26.1%
Total	46	100%

Gráfico N° 12



- **Interpretación:** El 73.9% respondió que sí existen compensaciones, remuneraciones o recompensas por el buen desempeño y el 26.1% que no. Según los resultados al tener un mejor control de un área dedicada a compensaciones y beneficios se mejorará la gestión por buen desempeño.

➤ **Pregunta N° 13**

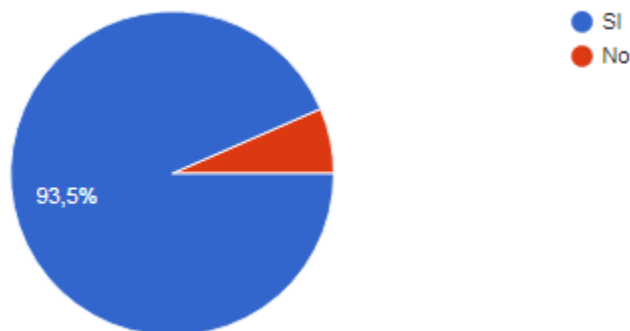
¿Sabe en qué consiste la modalidad del teletrabajo?

- **Objetivo:** Indagar si los empleados de la organización tienen conocimiento de la modalidad del teletrabajo.

Cuadro N° 13

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	43	93.5%
NO	3	3.5%
Total	46	100%

Gráfico N° 13



- **Interpretación:** El 93.5% de empleados encuestados afirmaron saber que es el teletrabajo, y el 3.5% dicen no saber del tema. Esto puede ser debido a que las personas encuestadas una parte son adultos mayores.

➤ **Pregunta N° 14**

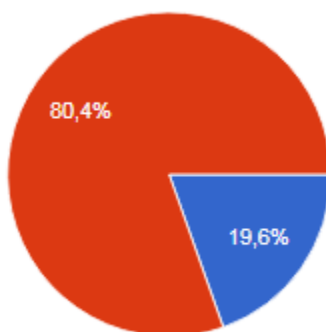
¿Si accediera a la modalidad de teletrabajo, le agradaría realizar esta actividad?

- **Objetivo:** Determinar la expectativa de los empleados en la implementación de un modelo de teletrabajo.

Cuadro N° 14

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	37	80.4%
NO	9	19.6%
Total	46	100%

Gráfico N° 14



- **Interpretación:** Se determinó que el 80.4% de los encuestados optarán por la modalidad del teletrabajo, y el 19.6% que no, esto debido a que en su gran mayoría son empleados operativos que desempeñan actividades presenciales en el laboratorios, sin embargo, el personal administrativo si le interesa esta modalidad.

➤ **Pregunta N° 15**

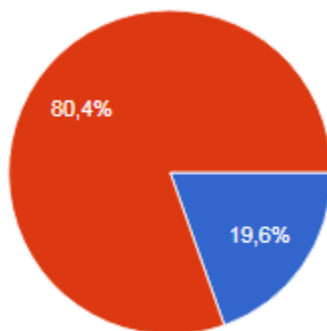
¿Considera que, si se definen metas, objetivos y productos para desarrollarlos en la modalidad del teletrabajo, podría cumplirlos en los tiempos requeridos?

- **Objetivo:** Determinar la característica de disciplina para la implementación de un modelo de teletrabajo.

Cuadro N° 15

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
NO	9	19.6%
SI	37	80.4%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 15



- **Interpretación:** El 80.4% de los empleados del laboratorios podrían cumplir en tiempos requeridos las metas y objetivos bajo la modalidad del teletrabajo, y el 19.6% afirma que no podrán cumplir los tiempos requeridos para la nueva modalidad. Por lo tanto, la modalidad es una opción viable para los colaboradores administrativos de la empresa.

➤ **Pregunta N° 16**

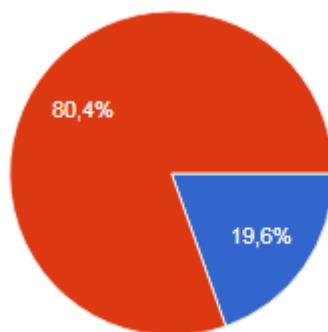
¿Si usted desempeñará la modalidad de teletrabajo, la conectividad en su residencia le permitiría acceder a la red de manera inmediata?

- **Objetivo:** Determinar la conectividad y acceso inmediato a internet en la residencia de los empleados de la organización.

Cuadro N° 16

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
NO	9	19.6%
SI	37	80.4%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 16



- **Interpretación:** El 80.4% de los empleados respondió que tienen la capacidad de acceder a la red de forma inmediata al aplicar la modalidad del teletrabajo, mientras que un 19.6% respondieron que no. A lo que la modalidad es conveniente para los colaboradores administrativos del laboratorios.

➤ **Pregunta N° 17**

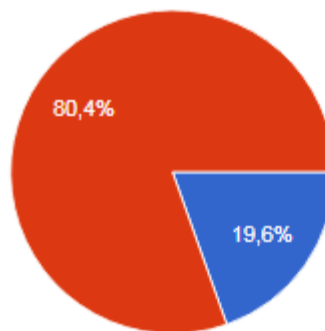
¿Es factible adecuar un espacio de oficina privada en su residencia?

- **Objetivo:** Determinar el espacio del potencial de teletrabajo en casa

Cuadro N° 17

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
NO	9	19.6%
SI	37	80.4%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 17



- **Interpretación:** El 80.4% de los empleados podrían adecuar un espacio en sus hogares para ser ocupado como oficina, y solo el 19.6% no, por lo tanto, es conveniente que los empleados trabajen desde casa, ya que la mayoría puede adecuar un espacio para su área de trabajo.

➤ **Pregunta N° 18**

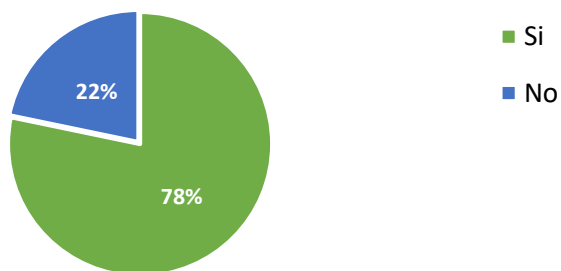
¿Considera que su jefe inmediato respetaría los horarios asignados a la modalidad de teletrabajo?

- **Objetivo:** Determinar la percepción que se tiene acerca del superior jerárquico en cuanto a la ejecución y expectativa de plazos laborales proyectados a la implementación de un modelo de teletrabajo.

Cuadro N° 18

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	36	78.3%
NO	10	21.7%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 18



- **Interpretación:** El 78.3% de los empleados consideran que su jefe inmediato si respetase los nuevos horarios establecidos en la modalidad del teletrabajo, y el 21.7% de los encuestados respondió que no. En cuanto a respetar jornadas laborales si es adecuada la modalidad de teletrabajo.

➤ **Pregunta 19**

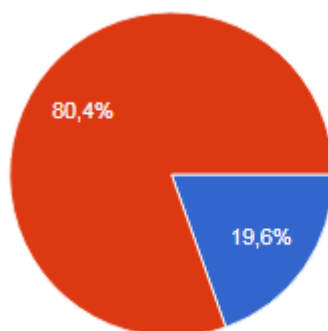
¿Al crear una unidad de recursos humanos se tendría una mejor gestión del teletrabajo?

Objetivo: Indagar si con la creación de una unidad de recursos humanos se gestionaría de mejor manera el teletrabajo.

Cuadro N° 19

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
NO	9	19.6%
SI	37	80.4%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 19



- **Interpretación:** El 80.4% de los empleados del laboratorios opinan que, al crear una unidad de recursos humanos, se tendrá una mejor gestión del teletrabajo, y el 19.6% considera que no. Podemos observar que por el tipo de actividades que realiza la empresa es factible dicha modalidad para los empleados administrativos.

➤ **Pregunta 20**

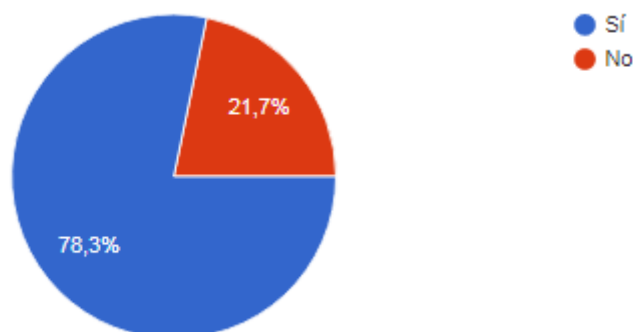
¿Cree usted que el Departamento de Recursos Humanos podría beneficiar a todos los empleados del laboratorios?

- **Objetivo:** Indagar si la creación del departamento de recursos humanos beneficiará a todos los empleados del laboratorios centro ginecológico.

Cuadro N° 20

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	36	78.3%
NO	10	21.7%
TOTAL	46	100%

Gráfico N° 20



- **Interpretación:** El 78.3% respondió que, si obtendrán beneficio, mientras que el 21,7% que no. La mayoría de los empleados del laboratorios opinan que si se beneficiasen al crear la unidad de recursos humanos.

Anexo 4: Entrevista dirigida al gerente de laboratorios centro ginecológico.

Nombre del entrevistado: Emerson Neftalí Rodríguez González

Cargo: Gerente General

1. ¿Para usted qué es el área de recursos humanos?

Es el área encargada en capacitaciones, contrataciones, elaboración de planillas, etc.

Interpretación: El personal que labora en la empresa tiene bien definido lo que es una unidad de recursos humanos.

2. ¿Toma en cuenta a los colaboradores como parte esencial y de gran importancia en laboratorios centro ginecológico?

Si tomo en cuenta el personal del Laboratorios como parte esencial.

Interpretación: La gerencia sabe que el pilar fundamental de la organización es el recurso humano, ya que toman en cuenta las opiniones, observaciones que estos hacen, con el fin de que exista una buena relación entre jefaturas y empleados y así se pueda ser más productivo.

3. ¿Es necesaria la creación de una unidad de recursos humanos?

Si es necesario, pero por falta de iniciativa de la junta directiva no se cuenta con una.

Interpretación: La gerencia reconoce la necesidad de la creación de una unidad de recursos humanos, lo ideal sería crear una propuesta viable a los directivos para que valoren la creación de ella; haciendo ajuste en el presupuesto de cada departamento, esto con el fin de no excederse con el recurso financiero.

4. ¿Cree usted que una unidad de recursos humanos pueda beneficiar a los empleados del laboratorios centro ginecológico?

Si porque es el principal encargado en las capacitaciones y en el clima organizacional.

Interpretación: Al crear la unidad de recursos humanos, los empleados consideran que un mejor clima organizacional, recibirán capacitaciones constantes sobre temas de interés como motivación, perseverancia, entre otros.

5. ¿Al momento de reclutar, seleccionar y contratar personal quien realiza este proceso?

Mi persona como Gerente es la encargada.

Interpretación: El gerente de la organización es la persona encargada de realizar todo el proceso y manifiesta que le es muy difícil darle seguimiento a cada plaza vacante, ya que son muchos los departamentos que hacen requerimientos de personal. Por ello reconoce la necesidad de la creación de una unidad de recursos humanos.

6. ¿Participa usted en la selección de nuevos colaboradores en la empresa?

Si participo porque yo soy el encargado.

Interpretación: El gerente de laboratorios centro ginecológico se encarga de verificar los candidatos idóneos para las nuevas plazas en la empresa.

7. ¿Al ser seleccionado un nuevo colaborador quien se encarga de hacer la inducción a este?

Los colaboradores de cada área.

Interpretación: Depende del área dar la inducción al nuevo candidato seleccionado, de esta manera el nuevo colaborador tiene más conocimiento.

8. ¿Según su opinión existe una organización eficiente del personal?

Si existe una buena organización del personal, las personas encargadas son responsables, y no presentan problema alguno.

Interpretación: Al tener unas buenas selecciones de personal estas son eficientes, responsables en sus labores, de esta manera la empresa puede mantener una buena organización.

9. ¿Quién se encarga de verificar que en la empresa exista un adecuado ambiente laboral?

Mi persona como Gerente del laboratorios

Interpretación: El gerente general es el encargado de que el ambiente laboral sea el idóneo, transmitiendo buenas prácticas a sus sub-alternos.

10. ¿Quién es la persona que lleva bajo su responsabilidad la gestión del personal en cuanto a contratos, planillas, compensaciones y beneficios?

En cuestión de contratos mi persona como Gerente, y en asuntos de planillas, compensaciones y beneficios, el contador general.

Interpretación: El gerente general es el encargado de contratar al personal idóneo, planillas compensaciones y beneficios es el contador el que realiza estas funciones.

11. ¿Al momento de capacitar y desarrollar al personal quien se encarga de realizar esta gestión?

No existen capacitaciones, solo hay conversaciones o información referente.

Interpretación: En el laboratorios no hay una persona delegada para realizar dicha gestión.

12. ¿Qué piensa usted del teletrabajo?

Para nuestro rubro en la empresa funciona solamente a empleados administrativos en cuanto hacer citas, dar respuesta de exámenes, porque por el otro lado se debe estar analizando, y autorizando exámenes.

Interpretación: Es una modalidad de trabajo que no puede ser aplicada en el laboratorios para todo el personal, solamente a los colaboradores administrativos.

13. ¿El teletrabajo es una opción viable en laboratorios centro ginecológicos?

Solo al personal administrativo.

Interpretación: Puedo aplicar el teletrabajo para empleados administrativos operativos o porque no se cuenta con el equipo necesario para llevarlo a cabo desde casa. Ya que el giro de la empresa exige trabajar presencialmente.

14. ¿Se está implementando el teletrabajo en la empresa? ¿Si es así quien lleva a cabo esta gestión?

No, no se puede implementar para todo el laboratorios.

Interpretación: Por el momento no se tiene implementado el teletrabajo dentro del laboratorios.

15. ¿Al crear una unidad de recursos humanos en laboratorios centro ginecológico según su opinión qué áreas serían las más adecuadas a incluir?

- Área de reclutamiento y selección y contratación.
- Área de Inducción
- -Área de nóminas
- -Área de capacitaciones

Interpretación: Es conveniente la creación de una unidad de recursos humanos que se gestione a las respectivas áreas. Para que tenga mejor productividad.

