



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NUCLEO MONAGAS

**Propuesta De Creacion De Un Departamento De Gestion De Recursos
Humanos Para La Empresa Tecniservices And Supply David C.A,
Municipio Maturin, Estado Monagas**

TUTOR (A):

MSc. Martha Pérez

AUTOR (A):

Br. José Benítez

C.I: 27,121.709

Br. Mariana Cabello

C.I:27.719.185

Trabajo de Grado Modalidad "Áreas de Grado" presentado como Requisito
Parcial para optar al Título de: Licenciado en Gerencia de Recursos
Humanos

MATURÍN, JULIO DE 2024



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-GRH-2024

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO

ÁREA: DE RECURSOS HUMANOS

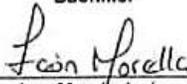
ACTA N° 334

PERIODO ACADÉMICO: II 2023	COHORTE: sección 01
----------------------------	---------------------

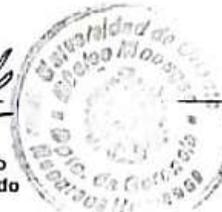
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
681-5204	INTEGRACIÓN Y GERENCIA	APROBADO	MARTHA PEREZ
681-5104	EVALUACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL	APROBADO	CARMEN CORDOVA
681-5194	AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS	APROBADO	MORELLA LEÓN

En Maturín, siendo las **08:00** (am) del día **23 de Julio 2024** reunidos en la Sala "Luz Marina Ruiz", Campus: **GUARITOS** del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: **MARTHA PEREZ** (Asesor Académico), **MORELLA LEÓN** (Jurado), **CARMEN CORDOVA** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de Investigación titulada: "**PROPUESTA DE CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA TECNISERVICIS AND SUPPLY DAVID C.A, MUNICIPIO MATORIN, ESTADO MONAGAS.**". Por el (la) Bachiller: **CABELLO LEONETT MARIANA DE LOS ANGELES. C.I 27.719.185**. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: **APROBADO.**

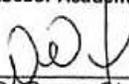

CABELLO LEONETT MARIANA DE LOS A.
C.I. 27.719.185
Bachiller


Ing. Morella León
C.I.: 13.552.525
Jurado


MSc. Milizza Coraspe
C.I. 13.855.929
Coordinadora de áreas de grado
Sub-Comisión de Trabajo de Grado




MSc. Martha Pérez
C.I.: 11.342.440
Asesor Académico


MSc. Carmen Córdova
C.I.: 10.516.528
Jurado


MSc. Joanna Martínez
C.I.: 12.539.855
Jefe de Departamento

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-GRH-2024

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO

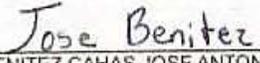
ÁREA: DE RECURSOS HUMANOS

ACTA N° 333

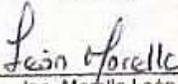
PERIODO ACADÉMICO: II 2023	COHORTE: sección 01
----------------------------	---------------------

CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
681-5204	INTEGRACIÓN Y GERENCIA	APROBADO	MARTHA PEREZ
681-5104	EVALUACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL	APROBADO	CARMEN CORDOVA
681-5194	AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS	APROBADO	MORELLA LEON

En Maturín, siendo las **08:00** (am) del día **23 de Julio 2024** reunidos en la Sala "Luz Marina Ruiz", Campus: **GUARITOS** del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: **MARTHA PEREZ** (Asesor Académico), **MORELLA LEON** (Jurado), **CARMEN CORDOVA** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de Investigación titulada: "**PROPUESTA DE CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA TECNISERVICES AND SUPPLY DAVID C.A. MUNICIPIO MATURIN, ESTADO MONAGAS.**" Por el (la) Bachiller: **BENITEZ CAHAS JOSE ANTONIO. C.I 27.121.709**. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: **APROBADO**.


BENITEZ CAHAS JOSE ANTONIO
C.I. 27 121.709
Bachiller


MSc. Martha Pérez
C.I. 11 342 440
Asesor Académico


Ing. Morella León
C.I. 13 552 525
Jurado


MSc. Carmen Córdova
C.I. 10 516 528
Jurado


MSc. Milca Coraspe
C.I. 13 655 829
Coordinadora de áreas de grado
Sub-Comisión de Trabajo de Grado


MSc. Joanna Martínez
C.I. 12 539 855
Jefe de Departamento



Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 53 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 41 del reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad De Oriente. “Los trabajos de grado son de la exclusividad de la U.D.O solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del consejo del Núcleo respectivo, el cual lo participara a el consejo Universitario”.

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios padre en quien confié, tengo fe y ha sido una guía espiritual que me ha ayudado a salir adelante, guiarme y darme fuerzas para cumplir mi sueño de terminar esta gran carrera.

A mi madre Amar Cahas, el cual me siento orgulloso de ser su hijo y que me protegido, educado y amado. Te amo, mamá. Gracias por confiar en mí.

A mi padre Cesar Benitez, que me cuida desde el cielo, te amo y extraño mucho. Nunca olvidare todo el amor y cariño que me has brindado.

A mi hermana Esthefanya Benitez, por brindarme su ayuda incondicional y acompañarme en cada momento de mi vida.

A mi abuela Maria Belune y a mi abuelo Kamil Cahas, por sus oraciones, por su amor y confianza, gracias por estar presente en mi vida y te amo mucho.

A toda mi familia por parte de padre y madre: tíos, tías, primos, primas, muchas gracias por su cariño, amor y por creer en mí. Los quiero mucho.

A mis amigos Amir Elarba, Pedro González, Gabriela García, Eva Paola Flores, Teresa Koury y Pablo Rodríguez, por ser parte de mi vida y siempre estar conmigo en las dificultades. Mucho amor y cariño para ustedes.

A mi novia, compañera y amiga Maria Torres, por todo el apoyo, la confianza, el respeto y sobretodo el amor que me ha brindado al igual que su familia. Los quiero mucho.

A todos los profesores de universidad, por sus enseñanzas, responsabilidad y dedicación al gran trabajo de formarnos como profesionales.

Jose Benitez

DEDICATORIA

A mi madre Cecilia, por intentarlo tanto hasta que yo pudiera nacer. Mi vida empieza y termina contigo.

A mi familia y mis más íntimos amigos, por el amor y apoyo incondicional. Crecer a la vista de ojos tan cálidos es el sentimiento más gratificante.

A mi yo adolescente, por todas las barreras que lograste superar. Espero ahora puedas estar orgullosa de la persona en la que te convertiste, y en la que serás en el futuro.

Mariana Cabello

AGRADECIMIENTO

Primeramente, damos gracias a Dios, por darnos la fuerza y la paciencia cuando la necesitamos, por ayudarnos a levantarnos cuando parecía que íbamos a desvanecer y por permitirnos continuar con mucha fe y optimismo.

Muchas gracias a nuestra tutora y profesora Martha Pérez, por sus asesorías y sus buenos consejos, los cuales nos orientaron para lograr materializar nuestro sueño.

Le agradecemos sobre todo a la Universidad de Oriente por abrirnos las puertas a desarrollarnos académicamente y personalmente demostrándonos ser la casa más alta del oriente venezolano.

A todo el personal que trabaja en la institución, a los profesores quienes como profesionales nos guiaron en este trayecto de nuestras vidas.

A todas aquellas personas, que, de una u otra manera, nos apoyaron en la realización de este Trabajo de Grado y en nuestro proceso de formación para ser grandes profesionales de esta carrera, gracias por habernos permitido compartir tiempo con ustedes. A todos, mil gracias.

Jose Benitez y Mariana Cabello

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
ETAPA I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos.....	6
1.3 JUSTIFICACION.....	6
1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.....	7
1.5 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS	7
1.6 MARCO METODOLOGICO.....	9
1.6.1 Diseño de la investigacion.....	9
1.6.2 Tipo de la investigación	9
1.6.3 Nivel de la investigación	10
1.6.4 Población.....	11
1.6.5 Definición operacional de la variable y operacionalizacion de la variable.....	12
1.6.6 Confiabilidad y validez del instrumento	14
1.6.7 Técnicas de recolección de datos	14
1.6.8 Técnicas de análisis de datos.....	15
1.7 IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	16
1.7.1 Ubicación.....	16
1.7.2 Reseña historica.....	16
1.7.3 Misión	17
1.7.4 Visión.....	17
1.7.5 Organigrama institucional.....	17
ETAPA II.....	19
DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	19
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.2 ANTECEDENTES RECIENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.3 BASES TEÓRICAS	22
2.3.1 Gestión de recursos humanos.....	22

2.3.2	Procesos organizacionales del talento humano	23
2.3.3	Funciones de la gestión de recursos humanos	24
2.3.4	Objetivos de la gestión de recursos humanos	25
2.3.5	Departamento de Recursos humanos	27
2.3.6	Requerimientos del área de recursos humanos	28
2.3.7	Estructura organizativa del departamento de Recursos humanos.....	30
2.4	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
	ETAPA III.....	44
	CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES Y/O PROPUESTA.....	44
3.1	CONCLUSIONES	44
3.2	RECOMENDACIONES.....	45
3.3	PROPUESTA: CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.....	46
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
	ANEXOS.....	57
	HOJAS METADATOS.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Objetivos y variables de la investigación	13
Figura 2: Organigrama.....	18

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Funciones de la Administración de Recursos Humanos	25
Tabla 2. Cuestionario aplicado en mayo 2024.....	33
Tabla 3. Cuestionario aplicado en mayo 2024.....	34
Tabla 4. Cuestionario aplicado en mayo 2024.....	35
Tabla 5. Cuestionario aplicado en mayo 2024.....	36
Tabla 6. Cuestionario aplicado en mayo 2024.....	37
Tabla 7. Cuestionario aplicado en mayo 2024.....	38
Tabla 8. Cuestionario aplicado en mayo 2024.....	39
Tabla 9. Cuestionario aplicado en mayo 2024.....	40



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NUCLEO MONAGAS**

**PROPUESTA DE CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE GESTION DE
RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA TECNISERVICES AND
SUPPLY DAVID C.A, MUNICIPIO MATURIN, ESTADO MONAGAS**

TUTOR (A):
MSc. Martha Pérez

AUTOR (A):
Br. Jose Benitez
C.I: 27,121.709
Br. Mariana Cabello
C.I:27.719.185

RESUMEN

La investigación propone la creación de un Departamento de Gestión de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A en el Municipio Maturín, Estado Monagas. El objetivo es mejorar la expansión, optimizar el funcionamiento y fortalecer la gestión del talento humano para garantizar un crecimiento sostenible. Se realizó una investigación de campo descriptiva, enfocada en los efectos de la ausencia de un departamento de recursos humanos. La población estudiada incluyó a los 9 empleados de la empresa, y se diseñó una encuesta con 8 preguntas para recopilar datos sobre temas como la existencia del departamento de Recursos Humanos, la satisfacción con las instrucciones del jefe, la evaluación del desempeño y la eficiencia de los procesos organizativos. Por lo anterior, se concluye con la propuesta de la creación de este departamento.

Palabras claves: Recursos humanos, Gestión del talento, Procesos organizativos.

INTRODUCCIÓN

Para que toda empresa pueda permanecer en el tiempo, se requiere del talento humano para ejecutar las distintas acciones que deben llevarse a cabo para el logro de los objetivos organizacionales de manera exitosa, lo cual implica un aumento de la productividad, y con ello, continuar mejorando para hacerse destacar en los mercados en los que se encuentran.

De allí que, procesos como la planificación, reclutamiento, capacitación, contratación de personal, entre muchos otros, se facilitan gracias a la existencia del departamento de recursos humanos, que logra integrar estrategias y permite la cooperación eficiente entre los otros departamentos al momento de manejar el flujo de información en cada uno de ellos.

En este sentido, como consecuencia de los cambios constantes que ocurren en el mercado laboral y en la demanda de los productos, hace que las necesidades de personal en todos sus aspectos, requieran el desarrollo de estos procesos, así como la incorporación de nuevas habilidades, todo ello para determinar con antelación a que debe enfrentarse la empresa, y poder prevenir consecuencias negativas.

Es por esto que, independientemente de su tamaño, las organizaciones se encuentran con la necesidad de incorporar las políticas o procedimientos que han de guiar la gestión del personal y con ello adecuarse a las nuevas situaciones que presenta el día a día, para lo cual es preciso contar con el departamento de recursos humanos.

Conociendo la importancia tan clave que tiene el recurso humano en el mundo de los negocios, la presente investigación tuvo como objetivo una propuesta para la creación de un Departamento de Recursos Humanos para la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, con el propósito de establecer una unidad que permita manejar los procesos organizativos adecuadamente a lo largo del tiempo, preservando a su vez un ambiente laboral productivo y siempre velar por los intereses de la empresa.

La presente investigación, la cual consta de 3 capítulos, está estructurada de la siguiente manera: en el Capítulo I (Fase I) titulado “El problema y sus generalidades”, se aborda el Planteamiento del problema, los Objetivos y Delimitación de la investigación, su Justificación e Importancia, entre otros.

En el Capítulo II (Fase II), que lleva por nombre “Desarrollo del estudio”, se establecen los aspectos teóricos de la investigación como los Antecedentes o la reseña historia de la investigación, Antecedentes recientes, Bases teóricas y la Presentación y Análisis de los Resultados que se obtuvieron en el proceso de la investigación.

El Capítulo III (Fase III), se compone de las Conclusiones de la investigación, seguido de las Recomendaciones y la subsecuente Propuesta (el centro de la investigación), donde se reseñan elementos tales como su Justificación, Objetivos, Herramientas y Contexto, entre otros, finalizando entonces con las Referencias Bibliográficas y los Anexos que sustentan el propósito del trabajo de investigación.

ETAPA I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Departamento de Recursos Humanos es el área encargada de desarrollar el talento del personal de la empresa. Esto quiere decir que trabaja con el recurso más importante de la organización: las personas. Chiavenato (2020), afirma que ***“las personas y las organizaciones conforman el contexto general de la gestión del talento humano mediante una gran interconexión e interdependencia de larga duración. Y las empresas dependen de las personas para funcionar y alcanzar el éxito” (p. 1-28).*** Cuando una organización está orientada hacia las personas, éstas se van a desempeñar mejor en su trabajo y por lo tanto se verán resultados óptimos para la empresa.

En este sentido, y debido a los constantes cambios originados por los rápidos avances tecnológicos, las empresas a nivel mundial han entendido la gran importancia de contar con un departamento de Recursos Humanos.

En Latinoamérica las empresas están cada vez más enfocadas en el recurso humano como potencial que se debe desarrollar para poder competir en este creciente mercado. Chiluisa (2013), considera que en Ecuador ***“las organizaciones grupales y empresariales, priorizan la elaboración de sistemas y dejan en segundo plano y a veces totalmente de lado al crecimiento de los individuos es decir el Recurso Humano.” (p.4).***

Gerenciar Recursos Humanos va más allá de la planificación, organización, dirección, y control, es una disciplina empresarial que busca la excelencia en cuanto al desempeño laboral y la formación de un óptimo equipo de trabajo.

En Venezuela, la gestión humana se ve afectada por la inestabilidad de la situación-país, la cual va desde la hiperinflación hasta la falta de confianza y de oportunidades por parte de las empresas. Los gerentes entonces en el día a día, enfrentan grandes retos para mantener el compromiso, el desempeño y bienestar de los trabajadores, así como para atraer y retener el talento humano que se necesita para garantizar la continuidad y competitividad de las empresas.

En consecuencia, se han afectado las organizaciones, herramienta clave para el logro de los objetivos y metas de la gestión de recursos humanos. De esta forma, estas organizaciones se han visto en la necesidad de buscar nuevas estrategias o alternativas para garantizar su buen funcionamiento. Delgado (2007), manifiesta que:

“se genera valor para las personas cuando se tiene la estructuración adecuada según sus procesos, cuando éstos se direccionan hacia una gestión administrativa que conlleve al desarrollo de la organización”. Sin embargo, si no se tiene una gestión clara, planificada, de un área de recursos humanos la empresa puede tener dificultades ya que las personas necesitan un liderazgo para encaminarse hacia un desarrollo empresarial.” (p. 194).

En Maturín, estado Monagas, la empresa Tecniservices and Supply David C.A no cuenta con un departamento de gestión de recursos humanos que se encargue de administrar el desarrollo y el servicio de los trabajadores,

por ser una empresa pequeña, el director es el que supervisa las funciones básicas, tales como pago de nóminas, liquidaciones de prestaciones, pago de seguro social obligatorio, cancelación de bono alimentario (cesta ticket). Igualmente se encarga de asignar los diferentes cargos, sin ningún procedimiento de selección, por personas recomendadas por empleados de confianza de la empresa, previa revisión del currículum que se recibe a través de internet o entregados directamente a la empresa.

La ausencia de la unidad de recursos humanos ocasiona que el personal se encuentre poco motivado para realizar sus funciones, este factor imposibilita que la empresa desarrolle de manera eficaz la gestión del talento humano.

De esta manera, se plantea el inicio de una propuesta de creación de un departamento de gestión de recursos humanos para la empresa Tecniservices and Supply David C.A, que responda a las necesidades en cuanto a la optimización y expansión de funciones básicas, definir políticas e implementar procedimientos para la adecuada gestión más efectiva, eficaz y eficiente que permita alcanzar los objetivos y las metas pautadas por dicha empresa.

En razón de lo antes planteado, surgen las siguientes interrogantes, ¿Cómo influye la carencia del departamento de recursos humanos en el funcionamiento de la empresa Tecniservices and Supply David C.A?, ¿Cuál es la organización interna de la gestión del talento humano? ¿La adecuada implementación de una nueva estructura organizativa garantizará una gestión eficiente del talento en la empresa?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

Proponer un Departamento de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A en el Municipio Maturín, Estado Monagas, con el fin de potenciar su expansión y optimizar su funcionamiento y productividad, fortaleciendo la gestión del talento humano para el crecimiento sostenible de la organización.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de los procesos organizacionales del talento humano de la Empresa para la comprensión de las fortalezas y debilidades existentes.
- Determinar los requerimientos del área de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A para la implementación de políticas y procedimientos en materia de personal.
- Proponer el diseño de la estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos, definiendo roles, responsabilidades y procesos para asegurar una gestión eficiente del talento en la empresa.

1.3 JUSTIFICACION

Ante las interrogantes presentadas, la siguiente investigación se centra en proponer la creación de un departamento de gestión de recursos humanos para la empresa Tecniservices and Supply David C.A, debido a que la falta de un área tan vital como lo es la gestión del talento humano, puede terminar dificultando el funcionamiento de la empresa en su camino a expandirse en el mercado, o inclusive, poner en peligro la estabilidad que con mucho trabajo les ha tomado alcanzar.

Con más de 16 años en el mercado de la tecnología móvil, esta empresa ha logrado conseguir una clientela leal desde su establecimiento, gracias a la dedicación constante al ofrecer los mejores servicios, en un ámbito tan competitivo.

Desde esta perspectiva, más allá del tamaño de la compañía, lograr que el departamento se encuentre completo de un modo bien estructurado, equilibrado y ordenado es lo más relevante. Por esta razón, el estudio busca contribuir en el diseño del mismo, para que la gestión logre una alineación correcta entre los objetivos de la empresa, su estructura organizativa y el talento humano captado. Básicamente, esto hará que todos estos elementos estén debidamente integrados, lo que le podrá brindar a la organización una valiosa característica de excelencia en relación con la competencia.

1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

La presente investigación propone la creación de un departamento de gestión de recursos humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A, en Maturín, Municipio Maturín, Estado Monagas, Venezuela, para un óptimo funcionamiento organizativo de la misma, acorde a los tiempos actuales de alta competitividad.

1.5 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

Desarrollo: “Proceso sistémico, dinámico, complejo, multidimensional, de evolución y transformación de una sociedad, hacia unas condiciones óptimas de calidad de vida que requiere de un conjunto de subsistemas de apoyo constituidos por estructuras sociales, económicas, ambientales, políticas,

geográficas, culturales, entre otras”. Caridad I. Colina J. Moreno D. y Marín F. (2016 p.289)

Departamento: “Área bien delimitada, una división o sucursal de una organización sobre la cual un gerente tiene autoridad para el desempeño de actividades especificadas”. Koontz y Weihrich (1990 p. 186)

Fortaleza: “Habilidad de rendir constantemente, en una tarea específica, en unos niveles cercanos a la perfección”. Ariza S. (2016 p.30)

Gestión: “La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado”. Ramírez (2005, p. 14).

Organización: “Entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos y que consiste esencialmente en la estructuración para la persecución de los objetivos establecidos”. Marco, Federico (2016 p.12)

Políticas: “Declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir. En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera de sus empleados y fija las bases sobre cómo se desarrollarán los demás documentos (manuales, procedimientos...) de la empresa.” Bernal J. (2012 p.1)

Productividad: “La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” Carro Paz R. y González D. (2012 p.3)

Talento Humano: “Es la actividad que conlleva al trabajo colectivo de manera eficaz entre (colaboradores, superiores, miembros), que establecen como objetivo que cada quien se identifique plenamente con la empresa, de modo tal que se logre establecer relaciones positivas logrando que sea comunicativo y participativo entre ellos. En tanto cada colaborador mayor responsabilidad asuma y eleve su motivación, mejor será la gestión del mismo, lo que se convierte en una actividad de suma importancia para alcanzar el éxito empresarial, individual y un nivel competitivo a través de los conocimientos, habilidades, actitud y juicio.” Chiavenato I. (2009, p. 604)

1.6 MARCO METODOLOGICO

1.6.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se refiere al plan o la estrategia concebida para obtener la información que se desea. En este sentido, la presente investigación está calificada como una investigación de carácter no experimental, ya que la situación por la ausencia del departamento de recursos humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A se estudió intencionalmente sin manipular esta variable, observándose tal cual en su contexto natural.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), ***“la investigación no experimental, consiste en estudios que se realizaran sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”***. (p. 149).

1.6.2 Tipo de la investigación

La presente investigación está caracterizada como una investigación de campo, debido a que todos los datos fueron recolectados directamente en la organización objeto de estudio y que se encuentran estrechamente ligados a los objetivos de la investigación.

Sabino (2002), expresa que:

“En los estudios de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude de que son datos de primera mano, originales producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza.” (p. 64).

La investigación de campo permite la oportunidad de vincularse con el problema, conociendo de forma directa la realidad de una manera objetiva, es decir, se estudiarán los fenómenos de acuerdo a la realidad, tal cual ocurre en el ambiente donde se desarrollan los hechos.

1.6.3 Nivel de la investigación

El nivel de la presente investigación será descriptivo, por cuanto se reseñará en forma detallada el funcionamiento organizativo y el efecto de la carencia del departamento de recursos humanos de la empresa Tecniservices and Supply David C.A.

Al respecto, Ballestrini (2006), acota que:

“Estos diseños, permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo; observar y recolectar directamente los datos de la realidad, en su situación natural; profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de los instrumentos; y proporcionarle al investigador una lectura de la realidad objeto de estudio más rica en cuanto al conocimiento de la misma, para plantear hipótesis futuras en otros niveles de investigación.” (p. 132).

La investigación descriptiva proporciona una oportunidad de indagar, analizar e interpretar información en relación a la situación actual de dicha empresa, es decir, se pueden evidenciar los efectos que genera el fenómeno objeto de estudio.

1.6.4 Población

Tamayo y Tamayo (2001), define la población o universo de estudio como:

“La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidad de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio de investigación”. (p. 176).

Por lo tanto, la población para esta investigación estuvo formada por los nueve (9) empleados que laboran actualmente dentro de la empresa Tecniserves and Supply David C.A.

1.6.5 Definición operacional de la variable y operacionalización de la variable

La operacional de la variable está definida como un conjunto de procedimientos que describen las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. En tal sentido, se trata de señalar claramente cómo se van a manipular o medir las variables, y además señala que, para medir una variable, es necesario hacer una serie de actividades o procedimientos.

En consecuencia, Carrasco S. (2008) describe operacional de las variables:

“es aquella que permite observar y medir la manifestación empírica de las variables, en otras palabras, es la definición por desagregación o por descomposición de las variables en sus referentes empíricos, mediante un proceso de deducción, es decir, de lo más general a lo más específico.” (p. 220)

Por otra parte, Herrera (2008) señala que la operacionalización de las variables consiste en: **“escribir variables generales, obtener de esta, variables intermedias y luego indicadores factibles de medición.”** (p. 76)

En base a esto, la Operacionalización de las variables se constituye en un recurso para explicar de forma precisa todo el procedimiento que ejecuta el investigador en relación al manejo de las variables, permitiendo verificar en la práctica, las proporciones de marco elaborado. De esta forma se posibilita acercarse en la realidad, para entonces adquirir la información necesaria que concretamente habrá de resultar de utilidad.

Objetivos Específicos	Variable General	Variable Intermedia	Variable Especifica e Indicador	Tipo y Clasificación de Variable
Analizar la situación actual de los procesos organizacionales del talento humano de la Empresa para la comprensión de las fortalezas y debilidades existentes	Procesos organizacionales del talento humano	Fortalezas y debilidades de los procesos organizacionales	Percepción de los empleados sobre la efectividad de los procesos organizacionales.	Cualitativo, Ordinal
Determinar los requerimientos del área de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A para la implementación de políticas y procedimientos en materia de personal	Requerimientos del Área de Recursos Humanos	Políticas y Procedimientos	Opiniones y sugerencias de los empleados sobre las mejoras necesarias en el área de Recursos Humanos.	Cualitativo, Ordinal
Proponer el diseño de la estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos, definiendo roles, responsabilidades y procesos para asegurar una gestión eficiente del talento en la empresa.	Estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos	Roles, responsabilidades y procesos en la gestión de talento	Nivel de satisfacción de los empleados con los procesos de gestión del talento implementados.	Cuantitativa, Discreta

Figura 1: Objetivos y variables de la investigación

Fuente: Benítez J. & Cabello M. (2024)

1.6.6 Confiabilidad y validez del instrumento

La confiabilidad del instrumento permite verificar si este en igualdad de condiciones, proporciona iguales resultados, es decir, el grado de precisión. Se refiere al nivel en que las diferentes preguntas están relacionadas entre sí, a través de su aplicación, la condición del instrumento, puede ser fiable, es decir, que sea capaz de ofrecer en su empleo repetitivo resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición.

La validez puede ser definida por el grado o nivel en que los resultados de investigación, reflejan una imagen clara y representativa de una realidad o situación dada. De acuerdo, con Buendía, Colas y Hernández (1998), citado por Leonett, R. (2011): “la validez es el grado en el que un instrumento, mide aquella medida que realmente pretende medir, o sirve para el propósito para el que ha sido construido.”; (p. 98). La validez permitirá realizar las inferencias e interpretaciones correctas de las puntuaciones que se obtengan al aplicar la encuesta y establecer la relación con las variables que se tratan de medir.

En este estudio, es otorgada a juicio de expertos en la materia, como son las profesoras en Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Oriente, Martha Pérez, Morella León y Carmen Córdova, quienes verificaran si sus ítems, están acordes con la propuesta y objetivos de la investigación.

1.6.7 Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con el tipo de investigación, se aplicó la encuesta como instrumento para la recolección de la información. La misma está diseñada para los empleados de la empresa, y consta de un total de 8 preguntas con alternativas de respuestas cerradas.

Pardinas (1991), define la encuesta como **“un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación.”** Para la aplicación de esta técnica, tiene que haberse tenido previamente contacto directo con el lugar, las autoridades y la población (conocer previamente su problemática), entonces recién, se está en posibilidades de precisar el número y, sobre todo, la clase de preguntas que nos pueden llevar a la verificación del problema planteado.

Así mismo, también se utilizarán las siguientes técnicas:

- Observación directa: Es aquella que permite mayor confiabilidad de las condiciones reales de los datos, mediante el contacto directo con el objeto de estudio. Sabino (2002), afirma que la observación directa: **“consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar.”** (p. 132)
- Entrevista semi-estructurada: Esta técnica tiene como fin obtener información más profunda con respecto al tema de estudio, mediante una serie de preguntas formuladas al Gerente General de la empresa Tecniservices and Supply David C.A, para obtener información clara y precisa en cuanto al problema de estudio. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2001) afirman: **“la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio, a través de individuos o grupos, a fin de obtener testimonios reales.”** (p. 184).

1.6.8 Técnicas de análisis de datos

Para la presente investigación, la información que se obtuvo por medio de la encuesta, está organizada en tablas de distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, con el fin de evidenciar los resultados para su posterior análisis, que permitirá dar respuestas a las interrogantes planteadas y las respectivas conclusiones.

1.7 IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

1.7.1 Ubicación

Calle Monagas, parroquia San Simón, Municipio Maturín, Estado Monagas.

1.7.2 Reseña historica

Fundada por el Gerente General Diógenes Prado, Tecniservices & Supply David C.A., inició sus actividades en el año 2008, contando actualmente con más de 16 años de presencia y trayectoria en el mercado. Desde el comienzo de sus actividades, se especializan en el suministro de productos y equipos relacionados con la telefonía móvil y mantenimiento de equipos móviles. Con el transcurso de los años, han incorporado a su servicio la reparación de laptops y tablets con el objetivo de proveer a los clientes una solución integral a sus necesidades, dirigido a todo tipo de público.

Está inscrita en el registro de información fiscal (RIF) bajo el número J-40343822-6. Cuentan con un excelente grupo humano el cual requiere capacitación permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en el ámbito.

El objetivo principal de la compañía, es lograr una permanente mejora en sus actividades a fin de dar un servicio que asegure una entrega en tiempo y forma con su correspondiente asesoramiento, ventas y soporte técnico. Es importante señalar, que sus servicios están fortalecidos por contar con un stock permanente de los principales productos de su comercialización, a fin de lograr como meta final una satisfacción plena de sus clientes.

1.7.3 Misión

Mejorar los procesos asociados en cuanto a los servicios prestados, generando un incremento de rentabilidad que permita: El mejor desempeño en el funcionamiento de los procedimientos de la empresa, satisfacer al cliente y proporcionar beneficios socioeconómicos al personal que en ella labora.

1.7.4 Visión

Consolidarse como empresa y poder ofrecer un mejoramiento continuo en la prestación de los productos y servicios que permita competir de forma categórica con otras empresas en el ramo, y sustentar una organización que beneficie de manera directa e indirecta en el desarrollo del país, bajo conceptos sólidos de ética, moral, honestidad, seriedad, responsabilidad y trabajo.

1.7.5 Organigrama institucional

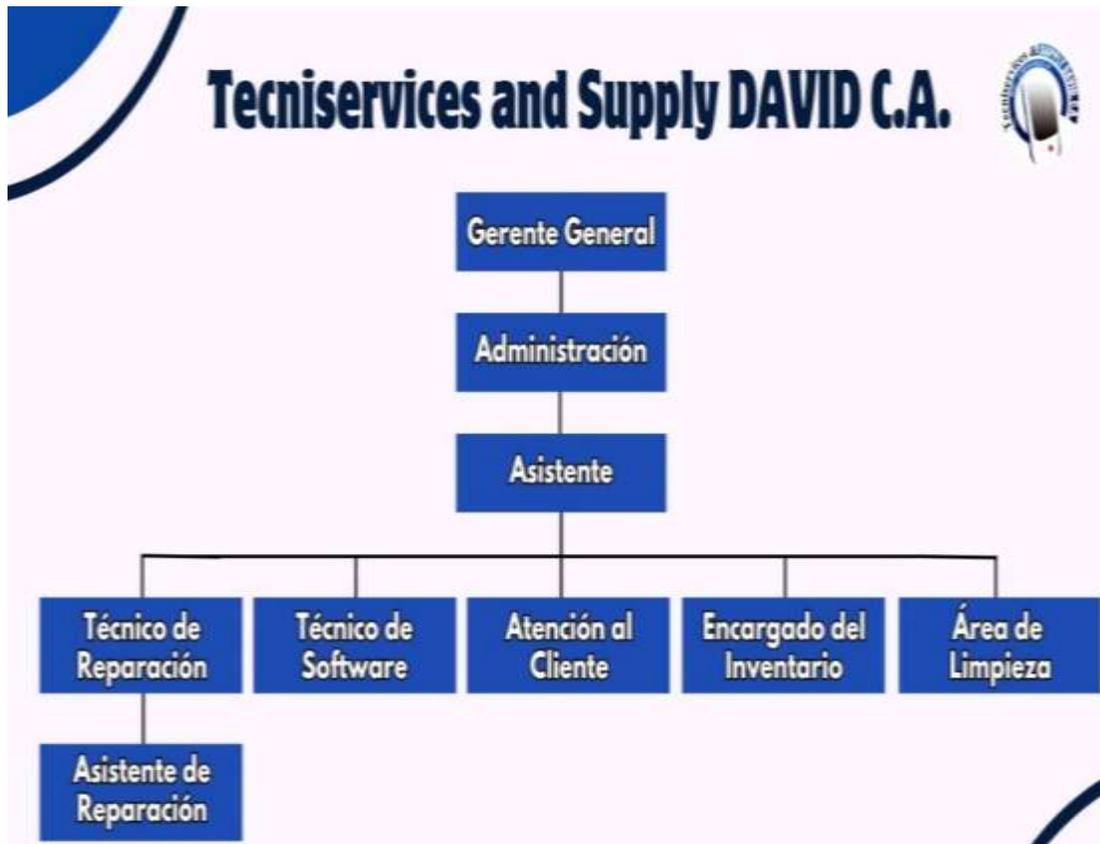


Figura 2: Organigrama
Autor: Omaira Leonett (2024)

ETAPA II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El término de Recursos Humanos, en adelante RRHH, se origina en las áreas de Ciencias Sociales y Economía Política, donde se utilizaba para identificar al trabajo como uno de los tres factores productivos (ABC Sociedad, 2013)

Es esencial examinar una variedad de investigaciones para avanzar en el estudio relacionado con la iniciativa de establecer una propuesta para la creación de un departamento de gestión de recursos humanos. Estos estudios proporcionan el fundamento teórico necesario y, al examinarlos e incorporar sus hallazgos, se facilita la consecución de las metas establecidas y se posibilita la concreción del diseño definitivo. A continuación, se detallan dichos estudios:

En primera instancia, se reseña la investigación presentada por Leonett M. (2011) en su Tesis de Grado titulada “Creación De Un Departamento De Recursos Humanos Para La Empresa Multiservicios Geoven, C.A Maturín Edo. Monagas” para optar por el título en licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente (UDO) Edo. Monagas, se planteó como objetivo principal la creación del departamento de recursos humanos para la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. El cual concluyó en la necesidad de contar con un departamento de recursos humanos para agilizar los procesos referentes del personal, implementar las técnicas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación entre otras, la reestructuración del organigrama de la

empresa, la creación de la misión, visión y objetivos entre las recomendaciones más significativas, y por último exhortar a la gerencia de la empresa a concretar a corto plazo la propuesta de creación del departamento tomando en cuenta la factibilidad de su implementación.

Por otra parte, González Arcia E. (2013) en sus tesis de grado titulada “Propuesta De Creación Del Departamento De Recursos Humanos Para La Caja De Ahorro De Los Empleados Del Ejecutivo Del Estado Sucre (CAEES) En Cumana, Estado Sucre, Año 2013” para optar por el título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente (UDO) Edo. Sucre, tuvo como objetivo proponer el diseño de creación del departamento de Recursos Humanos para la Caja de Ahorro de los Empleados del Ejecutivo del Estado Sucre (CAEES). En consecuencia, se pudo observar que la organización presentaba como problema, deficiencias en el proceso de inducción, reclutamiento y selección; no cuenta con programas de capacitación para los empleados; y la evaluación del desempeño el cual no se realizaba de forma general para todos los trabajadores. Estos aspectos fueron analizados con el fin de poder sugerir una propuesta de solución que permita lograr buenos resultados. La propuesta incluyó la elaboración de la misión, visión y los objetivos del departamento, su ubicación en el organigrama de la institución, la descripción de los cargos y los recursos necesarios para su funcionamiento.

Solano Sanz N. (2020) en su trabajo especial de grado titulado “Creación Del Departamento De Recursos Humanos Para La Empresa Privada Venezolana Textiles H.V.P. C.A” para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello - Caracas , tuvo como propósito orientar de forma adecuada las funciones administrativas de la gestión del recurso humano y

lograr así un trabajo más efectivo, eficaz y eficiente que permita alcanzar las metas pautadas por la organización. El Objetivo General fue proponer la creación del Departamento de Recursos Humanos para la empresa privada Textiles H.V.P. C.A., que permita orientar los aspectos administrativos para mejorar las funciones del área de personal y optimizar el desenvolvimiento de la organización. La investigación concluyó con la conformación de la estructura organizativa y los perfiles de cargo del Departamento de Recursos Humanos, así como la filosofía organizacional alineada a las directrices de la organización en estudio.

2.2 ANTECEDENTES RECIENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Tovar Y. (2022) en su tesis de grado titulada “Creación De Un Departamento De Talento Humanos en la empresa La Valentina 2013 C.A Ubicada en el Municipio Girardot Estado Aragua” para optar al título de Gestión De Talento Humano en las Organizaciones de la Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas (UNEXCA) destacando como objetivo general crear un departamento de talento humano para el manejo y control de la gestión del personal y los procesos gerenciales en empresa La Valentina 2013 C.A. Los resultados obtenidos evidenciaron que las poblaciones estudiadas consideraron que la empresa debe contar con un departamento de Talento Humano, para el manejo y control de la gestión del personal y los procesos gerenciales, así como utilizar las herramientas internas de la empresa como el capital humano, optimizando al máximo los costos que este requiere para su creación siempre con la claridad de llevar a cabo todos los procesos con calidad. Concluyendo así en la necesidad que tuvo la empresa de tener un departamento de talento humano que se enfoque en mejorar los procesos administrativos ya existentes, y a desarrollar los que en ese

momento no se habían establecidos para mejorar la competitividad y la calidad del servicio.

2.3 BASES TEÓRICAS

Para orientar y guiar la creación de los departamentos de gestión de recursos humanos, se ha decidido seguir una estrategia que se fundamenta en la exploración de diversos conceptos teóricos. Estos conceptos son abordados a lo largo del estudio, lo que ha permitido analizar el fenómeno de interés desde diferentes perspectivas. Esta diversidad de enfoques ha facilitado la elaboración de la propuesta final para la creación de los departamentos de gestión de recursos humanos.

Arias (2012) sostiene que “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p. 107)

2.3.1 Gestión de recursos humanos

Las funciones de la gestión de recursos humanos han ido progresando en concordancia con las transformaciones sociales, culturales y económicas de los países en los que se desarrollan. Asimismo, las tareas asignadas al profesional de recursos humanos en la actualidad son altamente especializadas, situándose en el epicentro del conflicto entre el trabajo y el capital, actuando en la interfaz entre la empresa y sus empleados.

La gestión de recursos humanos implica el proceso que permite hacer diligencias conducentes a facilitar que los recursos humanos contribuyan al logro del negocio, es decir, al logro de los objetivos organizacionales, tanto en

sus aspectos operativos, procedimentales como en sus efectos (Delgado de Smith, 2007) Por tanto, se relaciona con los procesos de dirección total y las prácticas empresariales necesarias que consideran la utilización y la gestión de los trabajadores como un recurso de la actividad encaminada a mejorar la productividad y la competitividad.

2.3.2 Procesos organizacionales del talento humano

Para Cuellar.L(2019):

“Los procesos organizacionales implican una serie de procedimientos, que dan sentido a las dinámicas administrativas en una organización y le permiten alcanzar los objetivos o metas corporativas. Esta serie de pasos conllevan a la estrategia de la organización, en términos de gestión, liderazgo, organización. No obstante, esos procedimientos, metas y hasta las políticas de una organización, requieren de personas que las hagan posible y doten de sentido, pues la contante interacción, permite el funcionamiento para un beneficio en común. Por ello, la búsqueda de personal idóneo para los cargos a desempeñar en cualquier organización es fundamental, así como la administración de recursos humanos que lleva acabo procesos organizacionales dentro de las empresas” (p.18-19)

En otras palabras, se refiere a que, según el tipo de organización, su tamaño o disposición, se cuentan con los distintos tipos de procesos relacionados la gestión de bienes y servicios, empresarial y estratégica. Todos estos con el fin de dar una base al funcionamiento y desarrollo organizacional de las funciones de la gestión de recursos humanos.

2.3.3 Funciones de la gestión de recursos humanos

La integración de las funciones de recursos humanos en las organizaciones dependerá en gran parte de la situación organizacional, del ambiente, tecnología, políticas, filosofía administrativa y, sobre todo, de la cantidad y calidad del personal.

En la tabla 1, se muestra en forma resumida los resultados obtenidos del análisis de las funciones del área de recursos humanos que proponen diversos autores: (Bohlander, 2008; Mondy y Noe, 2005; Chiavenato Adalberto, 1995; Dessler Gary, 2001)

Bohlander, Snell (2008)	Mondy N. (2005)
Planeación de Recursos Humanos	Planeación, reclutamiento y selección
Reclutamiento y proceso de empleo	Desarrollo de recursos humanos
Capacitación/Desarrollo	Compensaciones y prestaciones
Compensación	Seguridad e higiene
Beneficios	Relaciones laborales
Relaciones Laborales	Investigación de recursos humanos
Idalberto Chiavenato (1995)	Gary Dessler (2001)
Planeación de recursos humanos	Reclutamiento y selección de personal
Reclutamiento y selección de personal	Capacitación y desarrollo
Compensación	Compensación y motivación
Higiene y seguridad	Relaciones laborales
Relaciones laborales	Higiene y seguridad industrial
Capacitación y desarrollo de personal	
Auditoria de recursos humanos	
Desarrollo de recursos humanos	
Remuneración y prestaciones	
Seguridad e higiene	
Relaciones laborales	
Investigación de recursos humanos	

Tabla 1. Funciones de la Administración de Recursos Humanos

En la tabla 1 se observan que existen coincidencias en cuanto a las funciones que proponen los diferentes autores citados; lo que permite concluir que las funciones que con mayor frecuencia se proponen como características del departamento de recursos humanos son:

- * Integración de personal (planeación, reclutamiento y selección, empleo)
- * Administración de sueldos y salarios (remuneración, compensaciones, retribución)
- * Capacitación y desarrollo (entrenamiento, adiestramiento)
- * Seguridad e Higiene (salud, medicina)
- * Relaciones laborales (relaciones con empleados, asuntos legales)
- * Prestaciones laborales (servicios a empleados, beneficios)

2.3.4 Objetivos de la gestión de recursos humanos

En primera instancia, De Soto F. (2006) explica:

“Los recursos humanos son los factores que hacen a las organizaciones productivas y competitivas y, por ende exitosas, de allí que resulte importante desarrollar una gestión de recursos humanos que garantice la disponibilidad de personal bien capacitado, competente, actualizado, con actitud adecuada hacia el trabajo y comprometido con el futuro de la organización (identidad y pertenencia organizacional), por lo que se deben delimitar claramente, por una parte, el objetivo al cual se dirige la gestión de sus recursos humanos y, por la otra, la función de recursos humanos que cumplirá la organización”(p.12).

Por esta razón, la gestión de recursos humanos tiene como tarea proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización en cuanto a puestos de trabajo y desarrollar habilidades y aptitudes del colaborador para ser lo más satisfactorio a sí mismo en el ambiente en que se desenvuelve.

Para Dolan S. (2007) Existen cuatro objetivos explícitos fundamentales a alcanzar mediante la gestión eficiente de los recursos humanos:

- * Atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias por la organización.
- * Retener a los empleados deseables.
- * Motivar a los empleados para que éstos adquirieran un compromiso con la organización y se impliquen en ella.
- * Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la organización.

En el mismo orden de ideas, el autor Dolan S. (2007) sostiene que existen tres objetivos implícitos relacionados con los recursos humanos: “mejora de la productividad, mejora de la calidad de vida en el trabajo y el cumplimiento de la legislación”.

La investigación de Dolan S. (2007) también menciona que existen los objetivos a largo plazo o de balance final, el cual explica:

“Se refieren a la rentabilidad y competitividad, al incremento de valor de la empresa y en definitiva a una mejora de la eficiencia y eficacia de la organización. La gestión de los recursos humanos tiene repercusiones importantes en los resultados finales de la organización, a través de sus contribuciones al logro tanto de los objetivos explícitos como implícitos. El

centrarse en el balance final y orientarse hacia los resultados es el camino mediante el cual la gestión de los recursos humanos puede ganarse el reconocimiento y el respeto en las organizaciones” (p.9).

En resumidas cuentas, este enfoque de los objetivos a largo plazo en la gestión de recursos humano no solo impulsa el éxito actual de las organizaciones, sino que sienta las bases para un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva a través del desarrollo continuo de los empleados y la alineación de sus metas individuales con los objetivos organizacionales.

2.3.5 Departamento de Recursos humanos

Coll F. (2020) define el termino de departamento de recursos humanos como “un departamento integrado en la empresa, el cual se encarga de organizar, planificar y administrar las distintas tareas y acciones relacionadas con las personas que integran la compañía”

De la misma manera este se encarga de organizar de todo lo relacionado con las personas que forman parte de una empresa. En este sentido, el departamento de recursos humanos se encarga de gestionar el capital humano, ya sea en materia administrativa, así como la propia gestión de equipos.(Coll F, 2020)

Las funciones que se desarrollan en el departamento de recursos humanos varían de una organización a otra, dependiendo de la dimensión y de la actividad a la que se dedique la entidad. De acuerdo a Stoner & Freeman (2011) entre las funciones esenciales de los departamentos de recursos humanos se pueden destacar las siguientes:

- * Dar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- * Describir las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupa.
- * Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo de Liderazgo.
- * Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- * Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vayan función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- * Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre ellos, además de Buscar solución a los problemas que se desaten entre estos.
- * Llevar control de los beneficios de los empleados.
- * Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, memorándum o contacto personal.
- * Supervisar la administración de los programas de prueba.
- * Desarrollar un marco personal basado en competencias.
- * Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, ya que permite la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales.

2.3.6 Requerimientos del área de recursos humanos

García Y. Garay J. & Santiago B. (2020) consideran que dentro del rol que asume el área de recursos humanos en lo referente a la gestión, los profesionales en el área requieren el desarrollo de cinco competencias claves:

1. **Conocimiento de la Organización:** Se basa en entender los indicadores clave del éxito organizacional que ilustren las relaciones entre la inversión de recursos humanos y el impacto estratégico en la organización. Es así, como el éxito de recursos humanos no se mide mediante sus actividades, sino en los resultados organizacionales.
2. **Prácticas de Recursos Humanos:** Capacidad de identificar qué prácticas ofrecen una mayor rentabilidad respecto a la inversión, cuáles tienen el mayor impacto estratégico o influyen más en los trabajadores.
3. **Gestión cultural:** En esta definición los autores explican que: “lo que se puede medir se puede gestionar, pero cabe añadir que lo que se mide también define la cultura de una empresa. ¿Por qué? Porque describe lo que se valora. Por ejemplo, si una organización con muchas quejas por parte de sus usuarios, se empeña en mejorar el servicio, para que éstos sientan un trato cálido y rápido, tendrá que realizar este cambio estratégico mediante un cambio cultural”. (p.26)

De esta manera, la gestión cultural dentro del área de recursos humanos puede orientar las estrategias hacia el desarrollo de una competencia clave como lo es la orientación al cliente. Los profesionales de recursos humanos serían los llamados a trabajar en equipo con las áreas críticas y diseñar la mejora de los procesos. Asimismo, podría considerarse la participación de los usuarios en los procesos de mejora, tanto en el diagnóstico, como en las sugerencias y el diseño de las mejoras.

4. **Gestión del cambio:** Se trata de resaltar las condiciones indicando hasta qué punto y a qué ritmo se puede implementar el cambio en las organizaciones. Los sistemas de recursos humanos pueden ser obstáculos o posibilitadores de un cambio rápido en la empresa. Es así, como los profesionales de recursos humanos comprenden los factores

que influyen y la situación específica de sus organizaciones para poder responder de manera apropiada a las demandas y problemas que surjan en el camino.

5. **Credibilidad personal:** Este punto es fundamental para el profesional dentro del área de recursos humanos la aceptación de su rol como socio estratégico, debe ser coherente, capaz, digno de confianza y ejemplo de lo que proclama.

2.3.7 Estructura organizativa del departamento de Recursos humanos

Según Allen M. (2015) “el termino estructura hace referencia al orden y distribución de funciones en el interior de cada una de ellas, y un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o institución”

En este sentido, la autora Fernández F. (2017) sostiene:

“La creación de una empresa y el diseño de su estructura organizativa demanda que se hayan identificado cuales son las funciones y tareas que hay que desempeñar para conseguir el producto o servicio deseado. y además conseguir que estas funciones y tareas se hayan coordinado adecuadamente”
(p.12)

Desde la perspectiva de recursos humanos, la autora destaca la importancia de una estructura organizativa para poder identificar claramente las funciones y tareas necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa, relacionándose con el proceso de diseño de los puestos de trabajo y alinear las funciones y tareas de los empleados.

La estructura organizativa del departamento de recursos humanos depende de distintos factores y áreas, ya que no todas las empresas son iguales. Para De la Cruz I. (2022) argumenta:

“Las características de cada empresa y sus objetivos requieren que esta esté estructurada de forma adecuada para conseguir las metas planteadas. Una estructura adecuada es aquella que permite conseguir los objetivos mediante la óptima utilización de los recursos humanos y materiales disponibles. La estructura de la empresa estará condicionada por el número de trabajadores, por la complejidad de las operaciones que se realicen, por el sector de actividad, por el estilo de liderazgo, etc.” (p.8)

Por otro lado, Hitt (2006) sostiene:

“La estructura debe ajustarse al ambiente y a los objetivos de la organización. Asimismo, asegura que una estructura organizacional inadecuada obstaculiza el intercambio de la información necesaria, y que afecta de forma negativa la calidad de las decisiones, la prosperidad y la supervivencia de la organización” (p.259).

En el mismo orden de ideas, Marín (2012), en su artículo: “Estructura Organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá” plantea:

“El análisis de la estructura organizacional se encuadra en la Teoría de la Contingencia, la cual establece que no existe una única forma de estructuración, ya que elementos como la división del trabajo y su coordinación dependen de varios factores y de las condiciones situacionales en las que opera la organización” (p. 44-45).

Por último, el autor menciona:

“El estudio de la estructura organizacional, desde esta perspectiva de contingencia, busca comprender y en ciertos casos explicar la forma en que se divide, integra y coordina el trabajo, y que tomando en cuenta esto, la estructura organizacional puede considerarse como un patrón de variables que han sido creadas para coordinar el trabajo de los miembros de la organización, partiendo de su división, la cual a su vez genera rutinas estandarizadas, formalizadas y diferenciadas con las que se intenta predecir y controlar su comportamiento” (Marín, 2011, p.46).

2.4 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para evidenciar el problema planteado, se hizo necesario entrevistar a 9 informantes claves, entre ellos el gerente general, 2 empleados administrativos, 2 técnicos, 1 empleado de atención al cliente, 1 empleado del inventario, 1 asistente técnico, y 1 empleado de limpieza, quienes conforman el personal de la empresa Tecniservices and Supply David, C.A. Ellos son:

- 1-. Diógenes Prado, Gerente General, 16 años de servicio.
- 2-. Omaira Leonett, Jefa del área de Administración, 16 años de servicio.
- 3-. Ariannys Carvajal, asistente administrativo, 12 años de servicio.
- 4-. Mario Díaz, empleado de Atención al Cliente, 12 años de servicio.
- 5-. Gaspar Gonzales, encargado del Inventario, 5 años de servicio.
- 6-. Enrique Prado, técnico de reparación, 16 años de servicio.
- 7-. Nazareth Fuentes, técnico de software, 8 años de servicio.
- 8-. Cesar Ortiz, asistente técnico, 2 años de servicio.
- 9-. Carmen Álvarez, encargada de Limpieza, 7 años de servicio.

Para encontrar la existencia del problema, se elaboró el siguiente cuestionario de preguntas cerradas, el cual se aplicó a las personas antes mencionadas, y consideradas informantes claves, dado que son capaces de suministrar los datos necesarios relacionados con la problemática planteada, permitiendo visualizar la situación más a fondo, y con ello facilitar el diseño de la propuesta en cuestión.

PREGUNTA 1

“¿En su empresa existe el Departamento de Recursos Humanos?”

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Tabla 2. Cuestionario aplicado en mayo 2024.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la tabla 1 se evidencia que no existe el Departamento de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A, debido a que el 100% de los encuestados respondió de forma negativa a la pregunta sobre la existencia de este departamento en dicha empresa. La carencia de tan importante departamento ha influido en las debilidades presentes en las diferentes áreas que componen la empresa.

PREGUNTA 2

“¿Está usted satisfecho con la manera en la que su Jefe imparte las instrucciones y orientaciones a la hora de realizar sus actividades?”

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	2	22
NO	7	78
TOTAL	9	100

Tabla 3. Cuestionario aplicado en mayo 2024.

Es importante que los empleados cuenten con un líder cuyas indicaciones sean precisas y concretas, lo cual genera mayor compromiso en el trabajo, y por ende los resultados anteriores, reflejan que un 78% de los trabajadores de la empresa no están satisfechos con la forma en la que Jefe dicta las instrucciones al momento de realizar las actividades, mientras que el 22% responde de manera afirmativa a la pregunta.

En base a esto, se infiere que la figura de un Gerente de Recursos Humanos es indispensable para que el empleado se sienta totalmente comprometido con la labor que ejecuta, con ello generando un estado de satisfacción personal que contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

PREGUNTA 3

“¿Existe la evaluación de desempeño de los empleados dentro de la empresa como método de motivación de logros?”

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Tabla 4. Cuestionario aplicado en mayo 2024.

La evaluación de desempeño es importante dentro de una empresa ya que contribuye a corregir debilidades y motivar a los empleados a través de reconocimientos, bonos, entre otras recompensas.

En esta pregunta, los resultados confirman que el 100% de los empleados respondió que su desempeño en el área de trabajo no es evaluado, tal como correspondería a una empresa donde el talento humano es valorado como un pilar fundamental para el funcionamiento de la misma. Chiavenato (2007), dice que la evaluación del desempeño “es un instrumento, un medio o una herramienta para que se puedan mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, por lo tanto, su objetivo principal es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades” (p. 243)

PREGUNTA 4

“¿Considera usted que la empresa desarrolla los procesos organizativos adecuadamente?”

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	3	33
NO	6	67
TOTAL	9	100

Tabla 5. Cuestionario aplicado en mayo 2024.

Los procesos organizativos son todas las actividades de la empresa vinculadas entre sí, al trabajar en estas se genera como resultado los productos o servicios que la misma ofrece al público. Estos procesos, al ser tan importantes, terminan siendo la base para el éxito de cualquier organización.

En la tabla nº 4, se muestra que el 67% de los empleados aseguro que los procesos organizativos no se desarrollan adecuadamente en la empresa, sin embargo, un 33% confirma que si se realizan de forma adecuada. Es importante destacar, que los procesos organizativos cuando se llevan a cabo de manera eficiente, repercutirán positivamente en los servicios ofrecidos por la empresa.

PREGUNTA 5

“¿Se siente motivado en su lugar de trabajo?”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	2	22
NO	7	78
TOTAL	9	100

Tabla 6. Cuestionario aplicado en mayo 2024.

La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener a su personal concentrado, incentivado e implicado en rendir al máximo de sus capacidades. De esta forma, se logra un mayor índice de productividad, lo cual genera más ganancias y permite que la empresa estar más establecida en el mercado.

En relación a esto, los resultados anteriores evidencian una falta de motivación en los empleados, dado que un 78% de los mismos respondió negativamente a la pregunta formulada, mientras que un 22% contestó de manera positiva. De acuerdo con López (2005), la motivación laboral “hace referencia a la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales” (p. 26). De allí que, la presencia de un Gerente de Recursos Humanos es básica para generar la motivación necesaria para lograr un óptimo desempeño en el área de trabajo.

PREGUNTA 6

“¿Recibe usted la capacitación adecuada para desarrollar su trabajo?”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	1	11
NO	8	89
TOTAL	9	100

Tabla 7. Cuestionario aplicado en mayo 2024.

La capacitación es un motivante para el personal de una empresa, ya que al aprender y conocen cosas nuevas, logran desarrollar sus habilidades con destreza significativa, y tienen más posibilidades de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

En la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, el 89% de los empleados aseguran no estar recibiendo la capacitación adecuada para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo, mientras que un 11% contestó afirmativamente. Es de hacer notar, que la capacitación constituye un proceso de gestión de talento humano, el cual permite actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del personal que labora dentro de la empresa.

PREGUNTA 7

“¿Considera usted que los procesos de nóminas de pago se realizan de manera eficiente?”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Tabla 8. Cuestionario aplicado en mayo 2024.

En la contabilidad de cualquier empresa, la nómina indica la cantidad de dinero que se gastara en el pago de los empleados por el trabajo que han realizado para la misma durante un periodo de tiempo determinado. Por ello, su importancia radica en las implicaciones directas que tiene sobre el ingreso neto de la compañía, los impuestos, leyes, reglamentos y obligaciones relacionados con ella.

De acuerdo con las respuestas dadas, es evidente que los procesos de nómina de pago no se realizan de manera eficiente, por cuanto el 100% de los empleados respondió de manera negativa. El cálculo de la nómina de pago es una responsabilidad que forma parte del área de Recursos Humanos, lejos de ser únicamente un proceso contable, es un factor importante en todas las empresas. Asegurar que se haga de forma correcta el pago a los empleados es un aspecto clave para propiciar que estén motivados y comprometidos en el trabajo.

PREGUNTA 8

“¿Cree usted necesaria la creación del Departamento de Recursos Humanos para mejorar el funcionamiento de la empresa?”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	9	100
NO	0	0
TOTAL	9	100

Tabla 9. Cuestionario aplicado en mayo 2024.

Con la alta competitividad del mundo laboral actual, hacer una selección de personal adecuada y, posteriormente, formar y retener a los profesionales más aptos es un aspecto esencial para el éxito de las empresas. En este sentido, el Departamento de Recursos Humanos termina siendo una de las áreas más importantes y esenciales.

En la tabla nº8, se refleja la carencia del Departamento de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A, debido a que el 100% de los empleados manifestó la necesidad de crear dicho departamento. Una pequeña o mediana empresa puede crecer y tener éxito. Pero si no gestiona debidamente a su equipo, podría no tener capacidad para retener al mejor talento. En consecuencia, pierde en productividad y en prestigio como empleadora. Por ello, una adecuada gestión de los recursos humanos es clave para el éxito empresarial.

ENTREVISTA

A continuación, se presentan las respuestas dadas por el Gerente General de la empresa Tecniservices and Supply David C.A, en la entrevista semi estructurada que consta de las siguientes 8 preguntas (realizada en mayo de 2024):

1-.) “¿Cuáles serían las prioridades dentro del área de Recursos Humanos?”

Al respecto, el Gerente expreso: **“Las prioridades básicas que deben tomarse en cuenta son proteger a nuestros empleados, manteniendo la moral del equipo, planear los cambios de manera progresiva para que el personal mantenga su productividad. De igual forma, estaría priorizar los proyectos importantes, utilizando nuestras herramientas y recursos, a la vez que se desarrollan planes para retener nuestro talento”**.

2-.) “¿Qué estrategias ha implementado para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo?”

De acuerdo con esto, el Gerente respondió: **“He tratado de implementar estrategias como establecer metas y expectativas claras, brindar un equilibrio laboral-personal, sin embargo, debido a las múltiples ocupaciones que llevo a cabo, dichas estrategias no han dados los resultados esperados porque se requiere de una persona que lidere esa área específica del talento humano”**.

3-.) “¿Cómo se asegura de que los objetivos de la empresa se alcancen con éxito?”

En este caso, el Gerente explicó: **“Hago todo lo posible para que los empleados cumplan con sus funciones de manera eficiente, pero surge la necesidad de contratar a un líder potencial en el área de Recursos Humanos, que esté constantemente evaluando la progresión a largo plazo de la empresa y los puntos débiles a mejorar.”**

4-.) “¿Cuáles son los riesgos habituales a los que se enfrenta la empresa en materia de Recursos Humanos y cómo los minimiza o evita?”

El Gerente sostiene: **“Al carecer de un departamento de Recursos Humanos, se presentan riesgos como la pérdida de productividad, disminución de la motivación de los empleados, incumplimiento de la normativa, entre otros. En este sentido, tratamos de establecer un nivel de compromiso con el personal, no obstante, la necesidad de un Gerente de Recursos Humanos se hace indispensable”**.

5-.) “¿Qué valores o principios rigen su forma de trabajar y de tomar decisiones?”

En relación a esta pregunta, el Gerente comentó: **“Trabajo con los principios de ser abierto y escuchar al personal, tratando los conflictos de manera directa, poniendo en práctica valores como la responsabilidad y la honestidad, los cuales van de la mano con los valores que hemos implementado en la empresa”**.

6-.) “¿Qué habilidades o competencias considera que son clave para el éxito en su posición como Gerente?”

En este sentido, el Gerente considera que: **“Es importante estar siempre dispuesto a aprender nuevos conocimientos, herramientas y estrategias, en concordancia con escuchar y valorar las opiniones de nuestro equipo de trabajo, igualmente tener pensamiento crítico a la hora de tomar las decisiones que sean más adecuadas para la empresa.”**

7-.) “¿Por qué para la empresa es necesario el Departamento de Gestión de Recursos Humanos?”

En relación a esto, el Gerente explica: **“Este departamento será un canal de comunicación entre nuestros empleados y la empresa, fortaleciendo el trabajo interno, y así poder cumplir correctamente con los objetivos que hemos establecido desde la creación de la misma. Por tanto, implementar y ejecutar las estrategias adecuadas por el Departamento será crucial para el éxito de la empresa.”**

8-.) “¿Cuál es su visión para el departamento de Recursos Humanos de la empresa?”

Para finalizar esta entrevista, el Gerente concluye que: **“El departamento de Recursos Humanos que requiere la empresa debe cumplir con una visión de construir el mejor ambiente laboral para los empleados, encontrar las mejores formas de atraer y retener nuevo talento, impulsar la eficiencia, productividad y el compromiso, y crear soluciones que garanticen el desarrollo continuo para el futuro de la empresa.”**

ETAPA III

CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES Y/O PROPUESTA

3.1 CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación y la propuesta de creación del Departamento de Gestión de Recursos Humanos para la empresa Tecniservices and Supply David C.A. Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la situación actual de los procesos organizacionales del talento humano, la determinación de los requerimientos específicos del área de Recursos Humanos y la presentación de un diseño detallado de la estructura organizativa del mencionado departamento, llegando a las siguientes conclusiones conforme a los objetivos:

- * Al identificar y analizar a fondo las fortalezas y debilidades existentes en los procesos organizacionales del talento humano de la empresa, se ha logrado establecer una base sólida para futuras mejoras y desarrollo.
- * Definiendo los requerimientos específicos del área de Gestión de Recursos Humanos, se ha trazado un plan detallado para la implementación de políticas y procedimientos en materia de personal que se alineen con los objetivos y necesidades de Tecniservices and Supply David C.A.
- * La propuesta de diseño de la estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos, con la clara definición de roles, responsabilidades y procesos, proporcionan un marco coherente y ordenado para asegurar una gestión eficiente del talento en la empresa. Este enfoque estructurado y detallado apunta a mejorar la efectividad, la

comunicación y la coordinación dentro del departamento, lo que se reflejará en un mejor desempeño global de la organización.

3.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas de esta investigación buscan proporcionar una base sólida y orientada al logro de resultados tangibles en el diseño del Departamento de Gestión de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices David and Supply C.A. Estas recomendaciones se fundamentan en un análisis profundo de las necesidades y oportunidades identificadas en la empresa, así como en las mejoras en el campo de la gestión del talento humano. Se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Es necesario, indispensable y fundamental acoger y poner en práctica la propuesta, ya que de esa manera se organiza y estimula a los trabajadores, quienes se sentirán amparados por un departamento al cual poder acudir en caso de algún inconveniente.
2. Se requiere un análisis detallado de las funciones actuales de cada puesto dentro del área de gestión de Recursos Humanos y definir claramente los roles y responsabilidades de cada integrante del equipo, todo esto con la finalidad de mejorar la eficiencia y la coordinación de las tareas en el departamento.
3. Implementar programas de capacitación continua para el personal del área de Recursos Humanos, centrándose en la actualización en las nuevas políticas y procedimientos que se propongan, con el fin de que el equipo esté alineado y preparado para los cambios.
4. Luego de creado el departamento propuesto, se debe llevar a cabo una detección de necesidades para determinar las debilidades en cuanto a los procesos de: reclutamiento, selección, capacitación y evaluación de

desempeño entre otros, también es necesario la implementación de manuales de descripción y análisis de cargos, ya que de esa manera se fortalecen las debilidades encontradas.

3.3 PROPUESTA: CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

INTRODUCCION

A medida que pasan los años, las empresas se ven presionadas por la globalización y las exigencias del mercado, por lo que es imprescindible contar con las herramientas que les ayudarán a mantenerse acorde a estas exigencias.

Los recursos humanos son el nexo que existe entre la estrategia de las compañías y los recursos para alcanzarla, de allí que es el área encargada de seleccionar, capacitar, formar, y liderar a todo el personal, haciendo que se alcance el punto máximo de productividad de los empleados que componen la compañía, a su vez que se sientan parte del éxito de la empresa, fortaleciendo su compromiso con el trabajo. Es por esto que se considera vital, que desde los órganos de dirección de la empresa se entiendan y apoyen por este departamento.

La importancia del departamento de gestión recursos humanos en sí, está orientada en ayudar a conseguir los objetivos estratégicos de las empresas y a mejorar su eficiencia y efectividad. Toda empresa es una organización humana, está compuesta por personas, y su éxito o fracaso es fruto del esfuerzo de los seres humanos que la componen.

JUSTIFICACIÓN

Para el éxito de toda empresa, la necesidad de integrar un departamento de gestión de recursos humanos termina siendo crucial, y este puede ser el recurso más importante para mejorar y mantener a los empleados motivados. Esta área, la cual maneja la selección, contratación, capacitación y motivación, debe priorizar el cumplir las expectativas de todo el personal que conforma la empresa y los objetivos estratégicos de la misma.

En este sentido, en la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, se han evidenciado las consecuencias de no contar con esta unidad, tales como la falta de organización en el área de trabajo y procesos organizativos deficientes. Es por ello que se plantea la presente propuesta, con el fin de que, en el transcurso del tiempo, la empresa pueda manejar de manera adecuada al personal que conforma la misma, para cumplir, y alcanzar todas las metas y objetivos futuros que decidan establecer.

Una vez más, se hace énfasis en el peso que conlleva el Departamento de Recursos Humanos de una empresa. El logro de cualquier objetivo organizacional o estratégico depende primordialmente del esfuerzo y dedicación del personal que labora dentro de la misma, por lo tanto, para enfrentar los constantes cambios que se experimentan en un mercado tan competitivo, se requiere de un óptimo funcionamiento en la empresa, y solo puede obtener si se cuenta con los recursos necesarios, esto por supuesto a través del Departamento de Recursos Humanos.

OBJETIVOS

- * Organizar la unidad de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, para mejorar su funcionamiento y aumentar la productividad.
- * Garantizar un ambiente laboral favorable en la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, que permita a los empleados sentirse comprometidos con el trabajo y con ello elevar el nivel de motivación en los mismos.
- * Priorizar, mantener y retener el recurso humano idóneo existente en la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, para alcanzar el éxito de futuras metas a través de una oportuna y adecuada capacitación, y con ello fortalecer su prestigio.

LOGROS DE SU APLICABILIDAD

Una vez implementada la propuesta, y en la medida en que se alcancen los objetivos planteados, se esperaban conseguir los siguientes logros:

- * Una eficiente gestión del talento humano que redundara en el éxito de la empresa, mejorando así su productividad.
- * Un personal altamente comprometido y motivado.
- * La contribución del departamento de Recursos Humanos a un nivel apropiado a las necesidades de la empresa.

POBLACION O SUJETOS A QUIENES VA DIRIGIDO

La presente propuesta está dirigida al personal de la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, la cual cuenta con una población de 9 empleados, constituida por el Gerente general, el área de administración, atención al Cliente, área de limpieza, el asistente de administración, los técnicos y respectivo asistente.

HERRAMIENTAS

Para la recolección de información en el proceso de creación de la propuesta, se utilizaron las siguientes herramientas:

- * Encuesta: Definida por Pardinás (1991), como ***“un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación”***, esta herramienta ayuda a obtener conocimientos o información concreta de grupos de personas, en este caso, los empleados de la empresa, y con dicha información ser capaces de poder analizar, interpretar y tener un panorama claro que permita identificar exactamente las necesidades que existen en el lugar de trabajo.
- * Entrevista semi-estructurada: Esta herramienta definida por Tamayo y Tamayo (2001) como: ***“la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio, a través de individuos o grupos, a fin de obtener testimonios reales.” (p. 184)***, permite la obtención de información más completa y profunda, además de aclarar dudas y términos durante el proceso, lo que asegura respuestas más útiles y se logran interpretaciones acordes con los propósitos del estudio.

CONTEXTO

La propuesta de investigación es un informe técnico donde se presenta un problema a investigar, se justifica la necesidad de un estudio y se somete un plan para realizar el mismo. Según Arias (2006):

“se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”. (p.134)

Como ya se ha mencionado, en la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, se ha detectado las diversas deficiencias relacionadas con los procesos organizativos, por tal motivo, la aplicación de esta propuesta en la empresa establece una dirección clara en todos sus lineamientos y específicamente, que se desea conseguir con la misma, además de establecer políticas que serán fundamentales para tener mejores desempeños dentro de las diferentes áreas que componen la empresa.

La creación de esta propuesta se hace con el objetivo principal de brindar soluciones que puedan ser eficaces y eficientes, a la vez que se comprenda con transparencia porque dichas soluciones son las mejores para la empresa, y tener la información necesaria para su correcta aplicación, conduciendo a los resultados esperados.

FACILITADOR

La presente propuesta tuvo los siguientes facilitadores: la profesora en Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Oriente, Martha Pérez, y el personal de la empresa Tecniservices and Supply David, C.A.

DURACION O LAPSO DE TIEMPO

El tiempo que se estableció para esta propuesta en la empresa Tecniservices and Supply David, C.A, consistió de un periodo de cinco (5) meses (Abril – Agosto) del presente año en curso.

EVALUACION OPERATIVA DE LA PROPUESTA

En el transcurso para recolectar información in situ, se verifico que la empresa Tecniservices and Supply David, C.A cuenta con el espacio adecuado para la instalación del Departamento de Recursos Humanos, sin embargo, al ser necesaria la contratación de un Gerente y personal encargado de dicha área, los recursos financieros son limitados.

No obstante, existe la disposición del Gerente General para la implementación del Departamento de Recursos Humanos, y toda la información servirá de base para la correcta aplicación de la propuesta, la cual inducirá a mejorar los procesos organizativos de la empresa, y con ello los objetivos planteados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABC sociedad (2013) ¿De dónde procede el término Recursos Humanos?
Artículo ABD Digital. Página web:
<https://www.abc.es/sociedad/20130925/abci-recursos-humamos-papa-201309241605.html>.

Alles, Martha Alicia Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias / Martha Alicia Alles. - 3a ed . la reimp. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica, 2015.

Arias, F. (2006). "El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica". (5º. Ed.), Caracas – Venezuela: Episteme.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. (6º Ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.

Ballestrini, M. (2006). Como se elabora el Proyecto de Investigación, para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnosticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y proyectos factibles.

Bernal J. (2012) Cómo crear la política de tu empresa: Definiciones, requisitos y tipos de políticas: Artículo Académico.

Bohlander G. y Snell S. (2008) Administración de recursos humanos. Ed. Thomson.

Carrasco, S. (2008). Metodología de la Investigación Científica. Lima: editorial San Marcos, p. 220.

Carro, Roberto & González Gómez, Daniel A., (2012) "Productividad y competitividad," Nülan. Deposited Documents 1607, Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Documentación.

- Chiavenato I. (1995) Administración de recursos humanos. Ed. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México: Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano, El nuevo papel de los recursos humanos.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del Talento Humano. Madrid, España. Editorial: McGraw-Hill.
- Chiluisa, G. (2013). La Unidad de Recursos Humanos y su Impacto en la Organización Interna. Ecuador.
- Cuellar L. (2019) Identificación de procesos organizacionales de reclutamiento, selección, inducción y comunicación en los colegios privados de educación preescolar de la ciudad de Villavicencio.
- De la Cruz I. (2022) Gestión de Recursos Humanos. España. NIPO 820-11-117.
- Delgado, Y. (2007). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria. Venezuela. Observatorio Laboral Revista Venezolana, Vol.1.
- Delgado de Smith, Yamile. (2007) Gestión de Recursos Humanos. Referencia sector manufacturero. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.
- De Soto, F. C., (2006). La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio. Laurus, 12(Ext), 10-27.
- Dessler G. (2001) Administración de personal. Ed. Pearson- Prentice Hall.
- Francisco Coll Morales, 13 de abril, 2020 *Departamento de recursos humanos*. Economipedia.com.

- García Y. Garay J. & Santiago B. (2020) Propuesta de Gestión por Procesos en el Área de Comercialización de Tiendas Peruanas Huancayo 2020. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/475332278/TTP-RECURSOS-docx>.
- González Arcia E. (2013) Propuesta De Creación Del Departamento De Recursos Humanos Para La Caja De Ahorro De Los Empleados Del Ejecutivo Del Estado Sucre (CAEES) En Cumana, Estado Sucre, Año 2013.
- Harold Koontz y Heinz Weihrich (1990) Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial. Editorial: Mc Graw Hill.
- Hernández, Fernández, y Baptista. 2014. Metodología de la Investigación Científica. México: Mc Graw Hill, sexta edición, p. 352.
- Herrera, E. (2008). Modulo: Metodología de la Investigación. Programa De Especialización en Planificación Y Evaluación De La Educación. Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y Sexuales de Venezuela.
- Hitt, M. (2006). Administración. México: Pearson Education.
- Idalberto Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 8va. Edic. 2007, Mc-Graw Hill.
- Irausquín, Caridad; Colina, Judith; Moreno, Dulce; Marín, Freddy (2016) Fundamentos conceptuales del desarrollo Multiciencias, vol. 16, núm. 3, pp. 288-293 Universidad del Zulia Punto Fijo, Venezuela.
- Leonett M. (2011) Creación De Un Departamento De Recursos Humanos Para La Empresa Multiservicios Geoven, C.A Maturín Edo. Monagas.
- Leonett, R. (2011). Propuesta Educativa para Disminuir la Violencia y Mejorar el Buen Trato en la Convivencia de las Escuelas Primarias del Municipio Escolar 8F, Sector 2, Parroquia Jusepìn, Municipio Maturín, Estado Monagas. Venezuela.

- López, J (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg.
- Marco, Federico (2016) Gestión y Administración en las organizaciones: Introducción / Federico Marco y Héctor Aníbal Loguzzo. - 2a . ed. 1a. reimp. - Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Marín, D. (Abril – Junio 2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. Revista Estudios Gerenciales, vol. 28, No.123. Extraído el 19 de junio del 2015, desde:http://ac.elscdn.com/S0123592312702048/1-s2.0-S0123592312702048-main.pdf?_tid=c14fead0-16d1-11e5-abba00000aacb361&acdnat=1434752765_ff80e726746f078a9d20f69a96be8783.
- Milkovich, G.T., Boudreau, J.W., *Dirección y administración de recursos humanos*. Addison-Wesley Iberoamericana, Buenos Aires, 1994.
- Mondy W. y Noe R. (2005) Administración de recursos humanos, Ed. Pearson Educación.
- Pardinas, F. (1991). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. 32a. Edición. Editorial Siglo XXI, Bogotá.
- Ramírez, C. (2005). Fundamentos de Administración. Bogotá: Textos Universitarios.
- Sabino, S. (2002). Metodología de la Investigación. McGraw Hill Interamericana. Editores, S.A.
- Simon L. Dolan (2007) La gestión de los recursos humanos: cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. Ed McGraw-Hill.
- Solano Sanz N. (2020) Creación Del Departamento De Recursos Humanos Para La Empresa Privada Venezolana Textiles H.V.P. C.A.

Stoner, J., & Freeman, E. (2011). Administración de Recursos Humanos. Madrid: Prendice Hall.

Susana Ariza (2016) Aprovechando los talentos y fortalezas de cada alumno para desarrollar su potencial: Análisis de la posibilidad de generación de espacios de afinidad enriquecedores a través de la pertenencia a grupos de trabajo temáticos en alumnos con dificultades de aprendizaje. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). Facultad de Educación] Repositorio Académico de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:masterComEdred-Sariza/Ariza_Garcia_Susana_TFM.pdf.

Tamayo y Tamayo. (2000-2001). El proceso de Investigación. Nueva Edición Actualizada. Editorial PANAPO de Venezuela.

Tovar Y. (2022) Creación de un Departamento de Talento Humanos en la empresa La Valentina 2013 C.A Ubicada en el Municipio Girardot Estado Aragua.

ANEXOS

ENCUESTA



Universidad de Oriente
Núcleo de Monagas
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas
Departamento de RRHH
Maturín-Monagas

**Dirigido a los trabajadores de la empresa Tecniservices and Supply
David C.A, Maturín, Estado Monagas.**

La presente encuesta tiene como fin académico ser un instrumento de análisis para el trabajo de investigación titulado: “Propuesta de Creación de un Departamento de Gestión de Recursos Humanos para la empresa Tecniservices and Supply David C.A, ubicada en Maturín, Estado Monagas”. Por tal motivo, se solicita de su valiosa colaboración para responder de forma sincera y objetiva las preguntas que a continuación se formulan, ya que la información obtenida será analizada para desarrollar los objetivos de la investigación, la cual es de suma importancia. Toda la información suministrada es estrictamente confidencial.

Instrucciones:

- 1) Lea cuidadosamente el enunciado de cada pregunta.**
- 2) Responda con objetividad, marcando con una “X”.**

a) ¿En su empresa existe el Departamento de Recursos Humanos?

Si: ____

No: ____

b) ¿Está usted satisfecho con la manera en la que su Jefe imparte las instrucciones y orientaciones a la hora de realizar sus actividades?

Si: ____

No: ____

c) ¿Existe la evaluación de desempeño de los empleados dentro de la empresa como método de motivación de logros?

Si: ____

No: ____

d) ¿Considera usted que la empresa desarrolla los procesos organizativos adecuadamente?

Si: ____

No: ____

e) ¿Se siente motivado en su lugar de trabajo?

Si: ____

No: ____

f) ¿Recibe usted el adiestramiento adecuado para desarrollar su trabajo?

Si: ____

No: ____

g) ¿Considera usted que los procesos de nóminas de pago se realizan de manera eficiente?

Si: ____

No: ____

h) ¿Cree usted necesaria la creación del Departamento de Recursos Humanos para mejorar el funcionamiento de la empresa?

Si: ____

No: ____

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Propuesta de creacion de un departamento de gestión de recursos humanos para la empresa Tecniservices And Supply David C.A, Municipio Maturín, Estado Monagas
---------------	--

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código ORCID / e-mail	
Benítez Cahas José Antonio	ORCID	27121709
	e-mail	yousefabcg@gmail.com
Cabello Leonett Mariana De Los Angeles	ORCID	27719185
	e-mail	Cecilialeonett53@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID) se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases clave:

Recursos humanos
Gestión del talento
Procesos organizativos

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

La investigación propone la creación de un Departamento de Gestión de Recursos Humanos en la empresa Tecniservices and Supply David C.A en el Municipio Maturín, Estado Monagas. El objetivo es mejorar la expansión, optimizar el funcionamiento y fortalecer la gestión del talento humano para garantizar un crecimiento sostenible. Se realizó una investigación de campo descriptiva, enfocada en los efectos de la ausencia de un departamento de recursos humanos. La población estudiada incluyó a los 9 empleados de la empresa, y se diseñó una encuesta con 8 preguntas para recopilar datos sobre temas como la existencia del departamento de Recursos Humanos, la satisfacción con las instrucciones del jefe, la evaluación del desempeño y la eficiencia de los procesos organizativos. Por lo anterior, se concluye con la propuesta de la creación de este departamento.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail				
MSc. Martha Perez	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input checked="" type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	ORCID	11342440			
	e-mail	Emiliaudo@gmail.com			
Ing. Morella Leon	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	ORCID	13552525			
	e-mail	morellalm@hotmail.com			
MSc. Carmen Cordova	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	ORCID	10316528			
	e-mail	ccordova.udomonagas@gmail.com			

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID), se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	07	23

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOCTG_BCJA.CLMD2024

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

✓ **Espacial:** Calle Monagas, parroquia San Simón, Municipio Maturín, Estado Monagas. empresa Tecniservices And Supply David C.A.

✓ **Temporal:**

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR [Firma]
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUMEL
Secretario

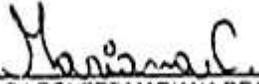
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

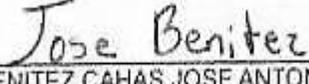
JABC/YOC/manija

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.


CABELLO LEÓNETT MARIANA DE LOS A.
C.I. 27.719.185
Bachiller


BENITEZ CAHAS JOSE ANTONIO
C.I. 27.121.709
Bachiller



MSc. Martha Pérez
C.I. 11.342.440
Asesor Académico