



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN-MONAGAS-VENEZUELA**

**CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A MATURÍN EDO.  
MONAGAS**

**Asesor Académico  
MSc. Zárate Alejandro**

**Autor  
Leonett Contreras, Marlen Alexia  
C.I 16375310**

Trabajo De Grado Presentado Como Requisito Parcial Para Optar Al  
Título De: **Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**

**Maturín junio de 2011**

# ACTA DE APROBACION



Universidad de Oriente  
Núcleo De Monagas  
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas  
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos.  
Maturín – Monagas – Venezuela

## ACTA DE APROBACIÓN

CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A MATURÍN EDO.  
MONAGAS

Autor

Leonett C., Marlen A.

Lcda. Pérez, Martha

Jurado

Lcdo. Butto, Nehomar

Jurado

MSc. Zárate, Alejandro

Asesor Académico

Maturín, Junio de 2011

## **RESOLUCIÓN**

Según lo establecido en el artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente: “ Los trabajos de grado son de exclusividad de la U.D.O. solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo del Núcleo respectivo, el cual lo participará a el Consejo Universitario.”

## AGRADECIMIENTO

Al Magister Alejandro Zárate, por su colaboración, dedicación y orientación, por su apoyo para la elaboración de este trabajo.

A los integrantes del jurado Martha Pérez, Nehomar Butto por su apoyo en el éxito de esta investigación.

A todos los integrantes de Multiservicios GEOVEN, C.A. quienes me permitieron realizar este trabajo de investigación, brindándome toda la colaboración necesaria para culminar este trabajo satisfactoriamente.

A todas aquellas personas que de una u otra forma prestaron su valiosa colaboración.

*Marden Leonett*

## DEDICATORIA

Le dedico a Dios todo poderoso por guiarme y darme la fuerza para alcanzar esta meta y permitirme seguir adelante.

De manera especial debo también agradecer a quien Dios ha colocado en mi camino:

A mi madre **Marlenis Contreras**, quien con mucho esmero y sacrificio ha colaborado tanto material como afectivamente para la culminación de mis estudios, y me ha enseñado a seguir adelante con su ejemplo. Gracias mamá.

A mi padre **Alexis Leonett**, quien junto a mi madre me han brindado toda la ayuda necesaria para la finalización de mi carrera. Para usted papá.

A mi hermano **Alexis** y mi hermana **Alexandra**, por brindarme todo su apoyo y fortaleza en esta meta, mis triunfos también son de ustedes. Gracias.

A mi esposo **Ronny Rojas**, por aportar su tiempo, interés y gran colaboración en todos los sentidos, para la realización de todos mis proyectos a futuro inclusive. Para ti mi amor gracias.

A todos ellos por su enorme preocupación en ayudarme a construir y cruzar esta etapa de mi vida, dedico este trabajo con mucho respeto y admiración.

*Marlen Leonett*

## ÍNDICE

<b>ACTA DE APROBACION .....</b>	<b>ii</b>
<b>RESOLUCIÓN .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DE PROBLEMA .....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.2.1 Objetivo General .....	4
1.2.2 Objetivos Específicos .....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	7
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>10</b>
<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>10</b>
2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL .....	10
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	12
2.5 Aportes del Departamento de Recursos Humanos .....	20
2.6 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA .....	21
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>24</b>
<b>MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>24</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	24
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	24
3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN .....	25
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	25
3.5 PROCEDIMIENTO .....	26
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>28</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	61
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>63</b>
<b>PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. ....</b>	<b>63</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>82</b>

**HOJAS METADATOS..... 97**

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.....	28
CUADRO N° 2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL TIEMPO DE SERVICIO, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.....	29
CUADRO N° 3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE ACUERDO A SI EXISTE ALGÚN TIPO DE INDUCCIÓN UNA VEZ INGRESADO EL TRABAJADOR A LA EMPRESA, RESPECTO A LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.....	30
CUADRO N° 4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. RESPECTO A SI FUERON INFORMADOS EN CUANTO A LOS BENEFICIOS LABORALES QUE PERCIBIRÁN.....	32
CUADRO N° 5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE ACUERDO A QUE MEDIO UTILIZA LA EMPRESA PARA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.....	33
CUADRO N° 6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTA DE TRABAJO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL, REFERENTE A LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.....	35
CUADRO N° 7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A SI POSEE LA EMPRESA UN MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS, RESPECTO LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	37
CUADRO N° 8 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES MÉDICOS, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.....	38
CUADRO N° 9 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A SI EL PERSONAL CONOCE LAS FUNCIONES DE SU CARGO, DE ACUERDO LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	39



CUADRO N° 10 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI POSEE LA EMPRESA ALGÚN TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, SEGÚN OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	40
CUADRO N° 11 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A CUALES SERIAN LOS ASPECTOS QUE SE DEBEN DE MEDIR EN UNA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, DE ACUERDO LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	41
CUADRO N° 12 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A CADA CUANTO TIEMPO RECIBEN CAPACITACIÓN, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	42
CUADRO N° 13 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A SI SE APLICA ALGÚN TIPO DE INCENTIVO POR RENDIMIENTO, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	43
CUADRO N° 14 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE ACUERDO A LOS ASPECTOS QUE SE MEJORARÍAN CON LA EXISTENCIA DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	45
CUADRO N° 15 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A SI SE CONSIDERA NECESARIO INTRODUCIR CAMBIOS O MEJORAS AL ÁREA DE PERSONAL, SOBRE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIO GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	46
CUADRO N° 16 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA DE ACUERDO A LA OPINIÓN DEL PERSONA ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	48
CUADRO N° 17 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE ACUERDO A SI EL SALARIO ASIGNADO CUBRE LAS NECESIDADES, RESPECTO A LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	49
CUADRO N° 18 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL ACERCA DE SI SE TOMA EN CUENTA LA OPINIÓN EN CASO DE EXISTIR ALGÚN PROBLEMA, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVIIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ...	50

CUADRO N° 19 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO SI EL PERSONAL RECIBE INDUCCIÓN EN MATERIA DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.....	52
CUADRO N° 20 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL ACERCA DE SI SE CONSIDERA QUE LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS GENERARA CAMBIOS SIGNIFICATIVOS, LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS. ....	53

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE MONAGAS**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.**  
**MATURÍN – MONAGAS – VENEZUELA**



**CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A MATURÍN EDO.  
MONAGAS**

MSc. Zárate, Alejandro

BR. Leonett C., Marlen A.

C.I. 16.375.310

**RESUMEN**

Esta investigación tuvo como objetivo principal la creación del departamento de recursos humanos para la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Maturín estado, Monagas. Debido a la importancia que implica este departamento en toda organización para el buen funcionamiento y logro de objetivos, se establecieron objetivos y bases teóricas que permitieron orientar a la investigación. El nivel de investigación fue descriptivo y el tipo de investigación de campo, en la cual se aplicaron como herramientas para obtener la información suministrada de los trabajadores, la observación documental, observación directa no participante y el cuestionario. Una vez recabada la información se procedió a vaciarlo en cuadros donde se obtuvieron las cifras absolutas y porcentuales para luego ser analizados en forma cuali-cuantitativa.

Entre las conclusiones más relevantes que se derivaron del estudio destacan 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, 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.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas u organizaciones están atravesando grandes cambios, debido a los nuevos mercados, nuevas tecnologías, cambios políticos, económicos, sociales, etc. Es por ello que toda empresa debe estar preparada para afrontar los cambios que se puedan suscitar, es allí donde cada departamento se pondrá a prueba.

El departamento de recursos humanos juega un rol muy importante, donde se reestructuraran las formas de trabajo para adaptarse a los nuevos cambios, el departamento de recursos humanos trabajará para que los fines propuestos en los demás departamentos se concreten y alcanzar el fin común, de las metas planteadas.

Gerenciar recursos humanos va más allá de la planificación, organización, dirección, y control de los procesos respecto a la legislación laboral. Es una disciplina empresarial que busca la excelencia en cuanto al desempeño laboral y la formación de un óptimo equipo de trabajo.

Existen empresas que en su organigrama le dan poca importancia al departamento de recursos humanos, se debe empezar a incentivar y darle el verdadero valor que este departamento se merece. Multiservicios GEOVEN, C.A. es una empresa privada con poco tiempo de funcionamiento, se supone que por el desconocimiento no se han dedicado a crear un departamento de recursos humanos.

La creación del departamento de recursos humanos para la mencionada empresa implica ubicar los puestos necesarios dentro de la empresa, personal competente siguiendo las normas establecidas de

selección, capacitación, adiestramiento y la pertinente evaluación del desempeño para formar un equipo de calidad, eficiente y eficaz.

Por tal motivo el presente trabajo de grado está enfocado en la creación de un departamento de Recursos Humanos para la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Maturín estado Monagas.

Esta investigación está estructurada en 6 capítulos que se describen a continuación:

**Capítulo I.** Generalidades del tema: planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos, justificación de la investigación.

**Capítulo II.** Marco Teórico: antecedentes y bases teóricas de la investigación, identificación institucional y bases teóricas.

**Capítulo III.** Marco Metodológico: tipo de investigación, nivel de investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, recursos humanos y recursos materiales.

**Capítulo IV.** Análisis e interpretación de resultados, en el se presentan y analizan los datos obtenidos de la técnica de investigación, donde los resultados están presentados en cuadros estadísticos para su mejor entendimiento.

**Capítulo V.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se desarrolla las conclusiones de la investigación y recomendaciones de acuerdo a la realidad en el estudio

**Capítulo VI.** Propuesta de creación del departamento de recursos humanos en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A, en este último capítulo se desarrolla la propuesta del objeto de estudio.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DE PROBLEMA**

El área de Recursos Humanos, es para las organizaciones uno de los departamentos indudablemente con una de las labores mas duras, ya que se basa en la negociación y relación permanente con la parte laboral, debe de estar al frente de las inquietudes del personal y llevar a cabalidad sus principales funciones de coordinar, reclutar, seleccionar y administrar el personal. Significa una ardua labor, pues esto implica apoyo en cuanto al planteo de los derechos y obligaciones de cada puesto de trabajo. En toda circunstancia el Departamento de Recursos Humanos debe estar enfocado y dirigido a la disposición de las exigencias de cada individuo que sirva para la ejecución de las metas y objetivos organizacionales. Chiavenato (2001) asegura que... “El profesional de RRHH se encuentra en las medianas y grandes organizaciones. La administración de recursos humanos se aplica a organizaciones de cualquier clase y tamaño”... (Pág. 149).

Los encargados en el área de Recursos Humanos son los más entendidos en manejo de personal, son capaces de elegir al individuo adecuado para la realización de las actividades que cada cargo amerita, en pro de las exigencias organizacionales. Es por ello y fundamental para las empresas que los procesos gerenciales del recurso humano debe de estar integrado por profesionales que analicen los procedimientos y sistemas de reclutamiento, selección, coordinación del trabajador, entre otros. Afianzando que hoy en día que es uno de los puestos que representa una inmensa

responsabilidad y con una gran carga a sus hombros para estos profesionales.

La empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Ubicada en la ciudad de Maturín estado Monagas es una empresa nueva que se dedica a estudios Geotécnicos y Ambientales, en ella las funciones de reclutamiento, selección y desarrollo de personal no son realizadas de la forma más idónea. En el proceso de reclutamiento, se obvian procedimientos técnicos necesarios para atraer a los solicitantes mejor calificados, (publicidad de prensa, bolsa de trabajo entre otros), y ocupar los puestos vacantes. De la misma manera no existe una planificación de capacitación del personal, que permita adecuar al trabajador al puesto, lo cual pudiera ocasionar improvisaciones y errores que afectarían la consecución de los objetivos propuestos. Así mismo la ausencia de políticas de capacitación afectaría el sentido de pertenencia y por ende la motivación del personal al percibir que no se están tomando en cuenta su formación como factor importante para la organización.

Debido a lo anteriormente expuesto el trabajo está destinado a proponer la Creación de un Departamento de Recursos Humanos en la empresa **Multiservicios GEOVEN, C.A** en Maturín- Edo Monagas.

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer la Creación de un Departamento de Recursos Humanos en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A en Maturín- Edo Monagas.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar los procesos de reclutamiento, selección y desarrollo del Recursos Humano en la empresa Multiservicios GEOVEN, CA.
2. Crear la misión, visión y objetivos del departamento de Recursos Humanos.
3. Proponer la estructura organizativa del departamento de Recursos Humanos
4. Diseñar las descripciones y perfiles de los cargos requeridos en el Departamento de Recursos Humanos.
5. Señalar las funciones respectivas a cada cargo a crear.
6. Analizar la factibilidad de la implementación de un sistema de Gerencia de Recursos Humanos en la empresa Multiservicios GEOVEN, CA.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Las organizaciones están compuestas por un conjunto de personas que laboran bajo ciertas normas, políticas y procedimientos que regulan la conducta laboral ayudando a mantener el orden organizacional y alcanzar los objetivos de manera satisfactoria. El departamento de Recursos Humanos es el encargado de regular esas normas, políticas y procedimientos y buscar la manera de que tanto el personal que labora para la organización así como la parte directiva saque el mejor provecho de manera eficiente y eficaz.

La falta de un departamento que regule las normas de una organización trae consigo el fracaso, para la buena gerencia del personal es necesario conocer y tener siempre presente la misión, visión, de lo que se desea ser a futuro. El departamento de recursos humanos se enfocará en los lineamientos por los cuales los trabajadores en la organización se deben de



regir, en cuanto a materia de selección, reclutamiento, capacitación, salarios, seguridad e higiene por mencionar algunos.

La creación de un Departamento de Recursos Humanos en la empresa **Multiservicios GEOVEN, C.A** en Maturrín- Edo Morelos resulta beneficioso, ya que solucionaría los problemas que existen o pudiesen surgir dentro de la empresa. Con el departamento de Recursos Humanos bien definido la empresa puede contar con los beneficios a continuación mencionados:

- Políticas generales de administración de los recursos humanos, teniendo en consideración las normas estatutarias pertinentes y los principios de administración de personal.
- Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal.
- Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, retiro o destinación del personal, como también lo relativo a licencias, permisos, asignaciones familiares y todo lo relacionado a solicitudes del personal.
- Asegurar la operatividad de los trámites administrativos relacionados con licencias médicas, accidentes del trabajo, cargas familiares, asistencia, permisos y vacaciones y otros trámites y/o certificaciones que requiera el personal.
- Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada Dirección.
- Calcular, registrar y pagar las remuneraciones del personal.
- Aplicación de Programas de Inducción, Capacitación y Desarrollo Personal.

- Programar y ejecutar programas de bienestar y recreación para los trabajadores y su grupo familiar, procurando mejorar la calidad de vida de las personas, en concordancia con las leyes vigentes.
- Supervisar las dependencias de guardería, como también las unidades sanitarias y de seguridad industrial u otras de asistencia social.

Se considera necesario contar con un departamento de recursos humanos bien definido, puesto que la empresa espera elevar la cantidad de trabajadores que laboran en ella, recordando que es una empresa nueva que se ira posicionando en el mercado, se cree pertinente contar con personal capacitado y políticas bien definidas para el manejo óptimo de personal.

#### **1.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**Administración de recursos humanos:** estudio de la forma en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen y retienen el número y el tipo adecuado de trabajadores. Su objetivo es suministrar a la organización una fuerza laboral eficaz. (Werther y Davis, 2008, pág.543).

**Análisis de puesto:** El proceso a través del cual un puesto de trabajo es descompuesto en unidades menores e identificables. Estas unidades menores suelen ser las tareas, pero el proceso analítico puede ir más allá. (Chiavenato, 2000, Pág. 46)

**Capital Humano:** conjunto que consta de habilidades y destrezas que las personas adquieren en el transcurso de su vida, a través de estudios formales, como las escuelas, o por conocimientos informales, que da la experiencia; es un factor económico primario y es el mayor tesoro que tienen las sociedades. (Werther y Davis, 2008, pág.545).

**Compensación:** aportes que efectúa la empresa a cada persona, a cambio de su trabajo. (Werther y Davis, 2008, pág.546).

**Departamentalización:** Estructuración horizontal del sistema organizativo que establece las relaciones de coordinación entre las subdivisiones. (Altama, et al, 2004)

**Dirección:** Habilidad gerencial y de liderazgo mediante la cual se dirige, influye y motiva a los seguidores y miembros de la compañía a la consecución de tareas relativas al mejoramiento empresarial. (Alhama, R. 2004)

**Empleado:** Trabajador cuya labor predomine el esfuerzo intelectual y no manual. Tal esfuerzo intelectual puede ser anterior al momento en que preste sus servicios y en este caso consistirá en estudios que haya tenido que realizar para poder prestar eficientemente su labor sin que pueda considerarse como tal el entrenamiento especial o aprendizaje requerido para el trabajo manual calificado (L.O.T.)

**Eficiencia:** Es la capacidad de hacer las labores trazadas de la mejor manera posible con un mínimo de recursos empleados. (Alhama, R. 2004)

**Eficacia:** Es la capacidad de acertar en la selección de los objetivos y las labores más adecuadas de acuerdo a las metas de la organización. (Alhama, R. 2004)

**Estructura organizativa:** Representa las relaciones entre las personas y las funciones diseñadas para conseguir los objetivos de la organización. Expresa los límites y posibilidades formales en que se coordinan las actividades para lograr un esfuerzo unificado y establecer la cooperación entre las personas. (Alhama, R. 2004)

**Gerente (gestor):** Se ocupa de la organización y control de las acciones en las actividades diarias de la organización. Facilita las acciones. (Altama, et al, 2004)

**Misión:** Es el compendio de la razón de ser de una empresa esencial para determinar objetivos y formular estrategias (David, 1994. Pág. 79)

**Organigrama:** consiste en agrupar las actividades que sean necesarias para la ejecución de los planes mediante unidades administrativas (Bidem, Pág. 161)

**Organización:** son graficas de gran utilidad, ya que dan una visión general de la estructura interna de un organismo social. (Barajas, 1990. Pág. 89)

**Recursos humanos:** son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización sin importar cual es su nivel jerárquico o su tarea. (Chiavenato, 2000, Pág. 128)

**Visión:** imagen o idea de largo plazo lo que puede o debe hacerse (Davis, 1991. Pág. 714)

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

A mediados del siglo XIX la humanidad, y sobre todo los países como Estados Unidos, Francia, Reino Unido, Rusia, entre otros, vivieron un boom empresarial denominado la Revolución Industrial; la creciente actividad obligaba a antiguos métodos laborales a modernizarse ya que los trabajadores eran considerados como simplemente una herramienta de trabajo, esto a través del tiempo fue cambiando a convertir el trabajador en un nuevo apelativo: Capital Humano.

Antes de la revolución industrial el único personal valioso en las organizaciones eran los propietarios y dueños del capital, esta etapa tenía la característica de tener el poder centralizado, un modelo burocrático, piramidal, donde las decisiones las toma la alta gerencia, se establecían las normas y reglas para disciplinar el comportamiento de los trabajadores, en cuanto a la cultura organizacional eran muy tradicionales y los valores se mantenían en el tiempo, las personas eran consideradas recursos de producción junto con otros recursos organizacionales como las máquinas, equipo y capital; pero la situación fue cambiando y a comienzos del siglo pasado se hicieron múltiples esfuerzos para la búsqueda de una mejor posición de los trabajadores y se crea un departamento de “bienestar social” considerado el antecesor de los departamentos de personal actuales.

La revolución industrial constituyó el primer gran paso para la consolidación de la administración de personal a raíz de los cambios de la economía donde las negociaciones pasaron de ser regional a internacional,

el modelo burocrático, piramidal resulto ser muy lento y rígido. La creciente actividad que generaban las industrias provoco el éxodo de muchas personas hacia las grandes ciudades y la figura del trabajador asalariado comenzó a tener importancia en la sociedad y estas masas obligaron a las empresas a buscar mecanismos de control organizacionales. Es por ello se genera la nueva visión de la administración de recursos humanos, donde las personas son reconocidas como seres vivos y no como factores de interés de producción, en esta etapa la tecnología comenzó a ganar terreno e influencio poderosamente en la vida de las organizaciones.

En relación a esto, Figueroa (1990) señala:

***Desde el punto de vista de la administración de personal la revolución industrial presento el inicio de innumerables problemas que aun actualmente los gerentes confrontan. No obstante se ha tenido un progreso significativo desde la revolución industrial para solventar los inconvenientes o conflictos de cómo organizar, coordinar, controlar y motivar las actividades de un gran porcentaje de personas laborando en un área específica y de como prever su confrontación, seguridad y moral. (p.42).***

Es decir la revolución industrial fue el punto de partida para que los gerentes afrontaran sus obligaciones hacia los trabajadores en cuanto a una remuneración adecuada, que los mantuviera motivados, seguros y bajo regímenes que no afecten sus valores y moral.

Era de la información (1990 hasta la actualidad) la tecnología produjo cambios muy rápidos y transformo el mundo. Se comienza hablar de gestión de talento humano, las personas dejan ser un simple recurso organizacional para convertirse en seres inteligentes, con capacidades, aspiraciones, habilidades, conocimientos, etc.

La administración de recursos humanos representa la manera en que las organizaciones tratan de administrar con las personas que participan en ellas, en plena era de la información. Ya no como recursos organizacionales que necesitan ser administrados pasivamente, sino como seres inteligentes y proactivos, capaces de tener responsabilidad e iniciativa, así como provistos de habilidades y conocimientos que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales inertes y sin vida.

Con el pasar del tiempo el hombre en las organizaciones ha demostrado que es un ser irremplazable, digno, con valores morales muy fuertes que deben ser respetados y es capaz de auto realizarse e ir mejorando a medida que sea requerido.

El propósito de la administración de recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social (Wether y Keith Davis, 1996, p. 9)

## **2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Para que exista un control y los procesos se puedan realizar efectivamente es necesario establecer niveles jerárquicos, con líneas de mando bien definidas, a fin de que cada persona esté bien ubicado y sepa quienes son sus superiores y sus subalternos.

Es aquí donde aparece el organigrama que será el instrumento que permita a los trabajadores visualizar las distintas jerarquías que existe dentro de la organización. Según Dessler (1991). Se define como: *“grafica que*

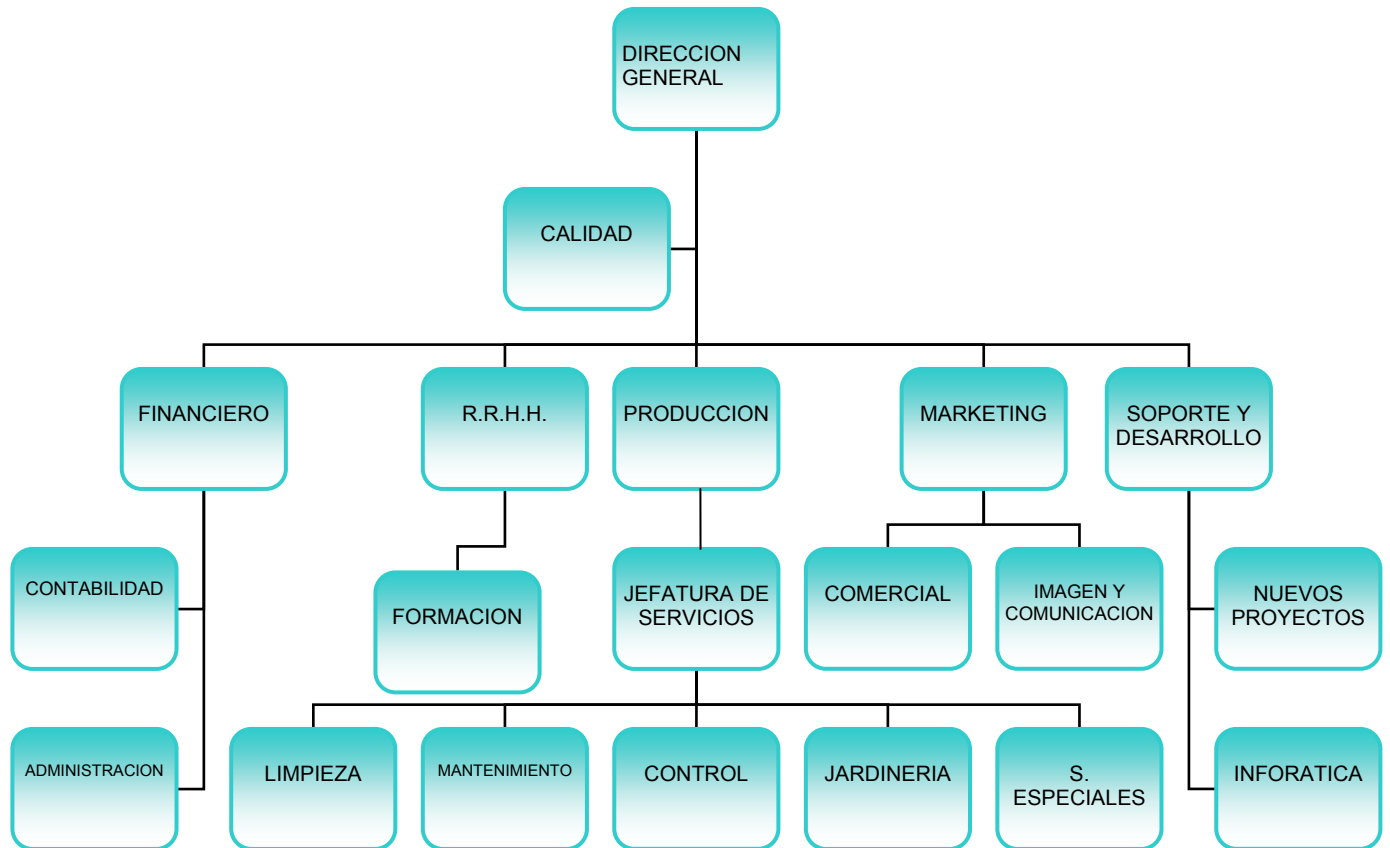
*muestra los títulos de los puestos de una organización y los conecta por medio de líneas que indican responsabilidad y subordinación” (p.85)*

La estructura de un organigrama refleja entre otras cosas el tipo de autoridad delegada a los administradores, por lo general los jefes son autoridades lineales que dan ordenes a sus subordinados, la gerencia de recursos humanos para el resto de la empresa se comporta como una autoridad de staff ya que ellos no dan ordenes si no mas bien asesoran y dan recomendaciones a los gerentes o jefes,, no marcan las decisiones que los gerentes deben tomar, ni plantear las políticas de la empresa, solo dan recomendaciones.

Con respecto a la ubicación del departamento de recursos humanos en el organigrama, suele estar situado debajo del director general o del gerente, formando parte de los departamentos comunes de la empresa, o bien ser un staff dependiente de la Dirección General, funcionando a modo de asesoría.

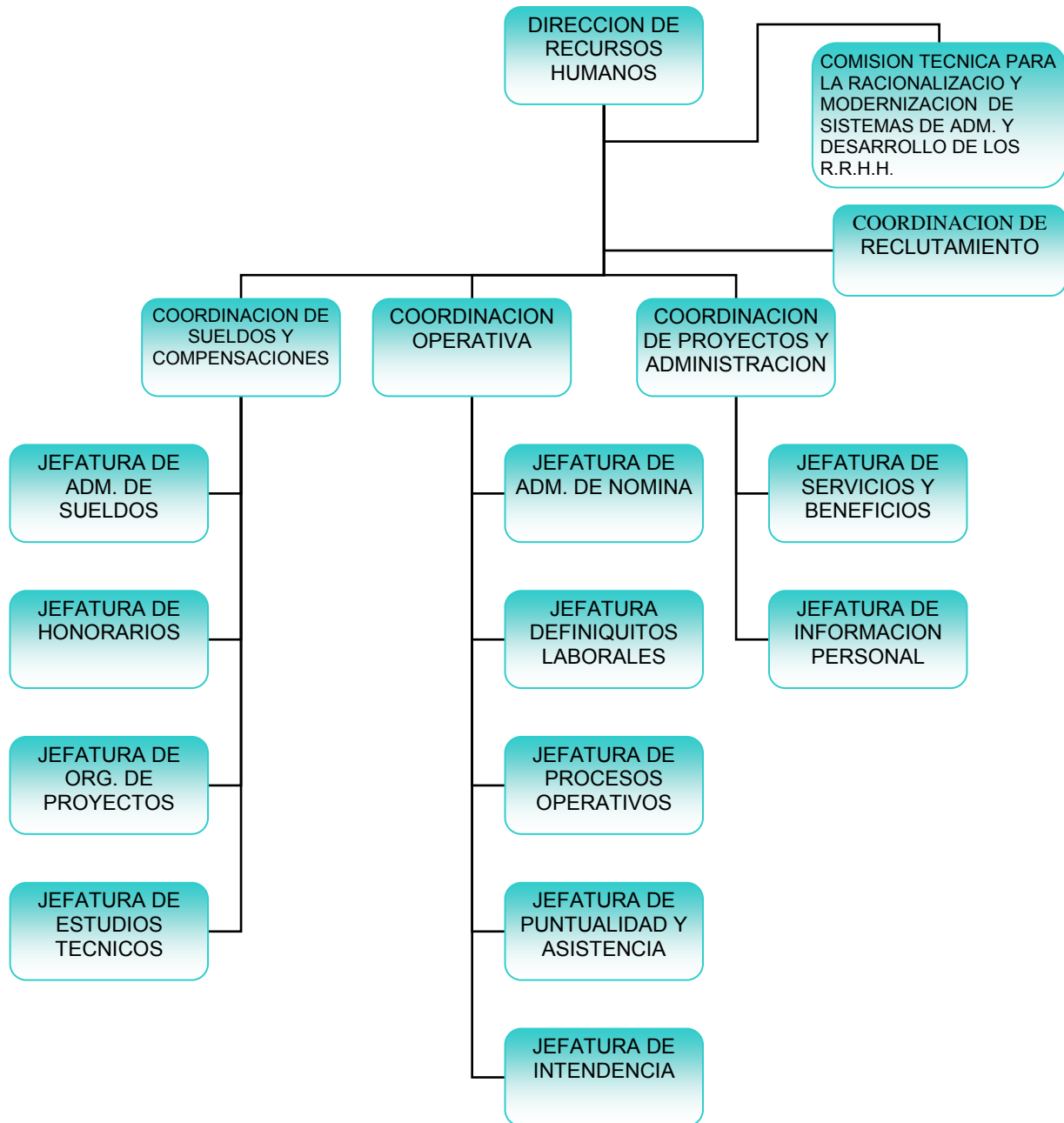


## 2.2.1 Organigrama de una Organización



**Fuente:** <http://bk829.wordpress.com/2009/07> revisado 25 de octubre de 2010

## 2.2.2 Organigrama de un Departamento de Recursos Humanos



**Fuente:** [http://www.nl.gob.mx/?P=d\\_recu\\_humanos\\_organigrama](http://www.nl.gob.mx/?P=d_recu_humanos_organigrama)  
revisado el 25 octubre de 2010

Cada organigrama va a variar dependiendo del tipo y tamaño de la organización, a medida que el departamento de recursos humanos plantee sus funciones el departamento se va especializando y generando los nuevos puestos.

### **2.3 Funciones del Departamento de Recursos Humanos**

El departamento de recursos humanos es esencialmente de servicio, sirve de asesor a los demás gerentes, entre sus funciones más importantes se puede destacar las siguientes:

- Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándum o contactos personales.

- 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 a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales.

Según el libro Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento, del autor: Butteris, (2001) el papel y la función de Recursos Humanos de la empresa consiste en las siguientes:

***“Identificación y desarrollo de las competencias claves necesarias para respaldar el negocio. Una vez identificadas, se ponen en marcha estrategias para desarrollar o adquirir las competencias claves. La función empresarial es también responsable de monitorizar el progreso de desarrollo.***

***Desarrollo de talento Ejecutivo. Recursos Humanos de la empresa es responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial de toda la organización, preparándolo junto a los directivos presentes, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros, incluyendo la planificación de sucesiones.***

***Desarrollo de iniciativas de formación y desarrollo para respaldar la cultura, los valores y los principios operativos comunes. Utilizando las sesiones de formación y desarrollo como vehículos de comunicación para desarrollar, implementar y sostener este principio.***

***Desarrollo de modelos para la evaluación y retribución de los empleados. Recursos Humanos de la empresa identifica los modelos empresariales para la contratación, el juicio y la evaluación de los empleados.***

***Desarrollo e implementación de políticas y programas de gestión de la actuación y la retribución para utilizarse en todas las compañías operativas.” (Pág. 58)***

## 2.4 Composición y Definición del Departamento de Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos está compuesto por las siguientes áreas:

- Reclutamiento de personal: la empresa obtiene los datos de la mayor cantidad de personas y de esa información tomará la decisión si está calificado o no para ocupar un puesto vacante, se puede utilizar fuentes internas y externas,
- Selección: el proceso de selección va en conjunto con el reclutamiento, no es más que obtener la información de los candidatos y seleccionar utilizando diversos criterios cual es el más idóneo para ocupar la vacante. La selección trata de solucionar dos problemas básicos como lo es la adecuación y la eficiencia del hombre al cargo.
- Diseño, descripción y análisis de cargos: no es más que la definición de las tareas y deberes que se generan en cada cargo, aquí el trabajador debe tener claro que hace, por que lo hace y como lo hace. Se debe describir detalladamente cuáles son las herramientas que se van a utilizar con que medios, y de que forma. Un cargo, anotó Chrudden y Sherman, " puede definirse como una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros cargos".
- Evaluación del desempeño humano: es una técnica que sirve para medir al personal y determinar si las labores se están realizando de manera correcta, lo que se busca con esta práctica es fomentar la excelencia de la empresa.

- **Compensación:** es la remuneración que se otorga al trabajador por la prestación de su servicio prestado.
- **Beneficios sociales:** son todas aquellas asignaciones, ventajas, servicios, adicional a su remuneración que se le otorga al trabajador, esta puede ser financiada total o parcialmente por la empresa, su función es mantener y fomentar la fuerza laboral y mejorar la calidad de vida.
- **Higiene y seguridad en el trabajo:** su función está relacionada con el diagnóstico y prevención de enfermedades ocupacionales, prestando servicio médico y de enfermería al trabajador total o parcial tanto para él y su grupo familiar.
- **Entrenamiento y desarrollo de personal:** esta área se encarga de capacitar a corto plazo a los trabajadores para que ejecuten sus labores de manera efectiva. Utilizando programas de capacitación en relación a los diferentes cargos.
- **Relaciones laborales:** este departamento se encarga de la relación del personal con la empresa, entre ellos están los grupos sindicales, aquí el departamento de recursos humanos juega un papel importante en la resolución de conflictos.
- **Desarrollo organizacional:** la función principal es la actualización en cuanto a ciencia y tecnología para mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo.
- **Base de datos y sistemas de información:** este departamento tiene como herramienta principal los programas de computadoras que sirven para almacenar y divulgar información para que los gerentes tengan mayor control en la toma de decisiones y planificación de sus empleados.

- Auditoria de RH : la función primordial es analizar las políticas y prácticas del personal, e evaluar su funcionalidad actual y dar recomendaciones que sirvan para el mejoramiento a futuro.

Fuente:<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1813-organizacion-del-departamento-de-recursos-humanos.html> revisado el 15 de Agosto de 2010

## **2.5 Aportes del Departamento de Recursos Humanos**

Cada uno de los departamentos que componen una empresa, tienen algo que aportar a dicha organización. Entre los aportes del Departamento de Recursos Humanos podemos destacar:

- Influye sobre el comportamiento del personal para alcanzar resultados de operaciones y financieras.
- Influye sobre el cuidado y alimentación del personal.
- Influye sobre la defensa del empleado.
- Influye sobre la gestión de los procesos operativos por parte de los recursos humanos.
- En la forma de ejecutar la estrategia de la empresa.
- Cada uno de estos aportes dependerá del objetivo de la empresa y de que visión o misión esta tenga.

Fuente:<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/rrhhmariano.htm>. Revisado el 17 de Agosto de 2010

## 2.6 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

**Nombre:** Multiservicios GEOVEN, C.A.

**Ubicación:** Avenida Libertador Edificio La volandia, Planta Baja, Local Nro-7, Maturín Estado Monagas.

**Nº de trabajadores:** 12 empleados administrativos 9 obreros

### **Breve Reseña Histórica**

Multiservicios GEOVEN, C.A. se crea en Maturín-Monagas como una empresa joven, dinámica y competente, especializada en la realización de Estudios Geotécnicos y Ambientales. Nuestras actividades son llevadas a cabo por profesionales titulados, especializados y en constante formación que conforman el equipo humano de Multiservicios GEOVEN, C.A.

Para poder prestar un servicio integral de forma directa, personalizada y eficiente, contamos con modernas instalaciones dotadas de los equipos de laboratorio más sofisticados e innovadores, así como personal altamente capacitado.

El compromiso de Multiservicios GEOVEN, C.A. se basa en un trato personalizado y único con cada cliente, ofreciéndole unas garantías de confidencialidad, fiabilidad y calidad.

### **Misión**

Ser una compañía comprometida proporcionando a sus clientes un servicio de calidad, confianza y eficiencia.



## Visión

- Ser una empresa responsable en sus actuaciones como en la gestión de sus recursos, competitiva, dinámica y, preparada para avanzar y adaptarse a los retos del futuro.
- Basar nuestro compromiso en la creación de valor, ya que el cliente constituye un eje importante en nuestras acciones.

## Valores

- **Conducta ética y responsabilidad corporativa:** transparencia, profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas y al medioambiente.
- **Confianza y calidad:** a través del compromiso y de un diálogo personal con cada cliente.
- **Innovación y flexibilidad:** para alcanzar la máxima calidad y seguridad en sus acciones, y lograr así una mejora continua adaptándose a cada situación.
- **Sentido de pertenencia:** tanto hacia nuestros clientes como al equipo humano de Multiservicios GEOVEN, C.A.

## Estructura Organizativa

- Presidente
- Consultor jurídico
- Dirección de administración

- Dirección de geotecnia y ambiente
- Dirección de inspección y control de calidad

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se realizó una **investigación de Campo** por cuanto los datos fueron recabados directamente y de fuentes primarias de la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Arias (2006) señala: “la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.” (p.31)

Por otra parte, el estudio se enmarca dentro del denominado proyecto factible, ya que está dirigido a la elaboración de una propuesta operativamente viable, en este caso el departamento de recursos humanos para la empresa objeto de estudio.

#### **3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El estudio tuvo un carácter Descriptivo, lo cual permitió llevar a cabo un diagnóstico, saber la necesidad de un departamento de recursos humanos en la empresa objeto de estudio. Tamayo y Tamayo (2004) indica: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos” (p.46)

### 3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN

La población que se estudió en la creación del departamento de esta empresa estuvo compuesto por doce (12) empleados administrativos y el presidente que labora en la misma.

En base a que la población fue manejable no se requirió utilizar criterios o procedimientos para calcular muestra. En tal sentido, se trabajó con la totalidad de la misma.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para lograr los objetivos propuestos se utilizaron:

- I. **La Observación Documental**, la cual permitió recabar información del tema objeto de estudio que posteriormente se envió a la base para el análisis de los datos. Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan: “Una vez identificadas las fuentes primarias pertinentes, es necesario localizarlas en las bibliotecas físicas y electrónicas, filмотecas, hemerotecas, videotecas u otros lugares donde se encuentren (incluidos los sitios de Internet”. (p.71)
- II. **Observación No Participante**, la cual permitió detectar en la empresa la necesidad de creación del departamento de recursos humanos. Arias (2006) refiere: “es la que se realiza cuando el investigador observa en manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio”. (p.69)
- III. **El cuestionario**, el cual fue aplicado al personal administrativo y presidente de la empresa en base a un conjunto de preguntas, de respuesta cerrada, de selección simple y múltiple.

Sabino (2002) señala:

***“El cuestionario es un instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, puede sin embargo usarse independientemente de estas. En todo caso, se entrega al respondiente un cuestionario para que este, por escrito consigne por si mismo las respuestas.” (p.163)***

### **3.5 PROCEDIMIENTO**

- a. Luego de estudiar varias bibliografías y analizar la importancia de tener un departamento de recursos humanos bien constituido dentro de la empresa Multiservicios GEOVEN, CA., se recolectaron los datos de mayor interés con precisa observación documental, la cual fue almacenada en sitios fiables (Computadora) con su respectivo respaldo (Correo, Pen Drive)
- b. Se sacaron copias de guías de libros e información encontrada en línea, para leer con detenimiento lo recolectado.
- c. Se diseñó un cuestionario que se le aplicó a la población en estudio lo que permitió la recopilación de datos, que luego dio curso a la obtención de resultados
- d. Se compararon diversos puntos de vista bibliográficos, sobre la variable estudiada, a fin de escoger lo esencial para la elaboración del trabajo.
- e. Una vez recolectada la información del cuestionario, se llevó a cabo el proceso de codificación y tabulación de los datos de forma manual, con los datos arrojados se procedió al vaciado en los cuadros estadísticos en cifras absolutas y porcentuales para su posterior análisis cualitativo y cuantitativo.

- f. Finalmente toda la información obtenida sirvió para la elaboración de conclusiones y recomendaciones y la creación de la propuesta.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Aplicado el instrumento de recolección de información los datos fueron tabulados en cuadros de frecuencia simple con una distribución absoluta y porcentual. El análisis se realizó en forma cuali-cuantitativa.

**CUADRO N° 1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bachiller	3	25%
T.S.U	4	33,33%
Nivel superior	5	41,66%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Enero 2011

Se puede apreciar que un porcentaje significativo 41,66% del personal administrativo que labora en Multiservicios GEOVEN, C.A. Maturín tiene como nivel de instrucción superior, el 33,33% T.S.U. y 25 % bachillerato.

Un alto porcentaje de personal se encuentra preparado para ejercer las funciones referentes a su cargo, de este modo proporciona a la empresa menor probabilidad de errores y mayor productividad a la hora de realizar sus labores.

La formación académica es un punto de partida para la persona, ya que

le permite obtener los conocimientos necesarios para desarrollarse laboralmente de manera eficiente, lo cual afecta favorablemente la dinámica organizacional.

En la actualidad para una organización es vital poseer un personal dotado y con un grado de instrucción de terminado y siempre en vías de incrementar sus conocimientos, habilidades y destrezas; de esta forma se aumenta la eficiencia y ejecución de las tareas contribuyendo a su vez con el bienestar de los trabajadores y de la organización. La empresa debe preocuparse por establecer criterios, formas de reclutamiento y selección de personal con la finalidad de contar con un personal que reúna el perfil exigido por los cargos, lo cual conducirá a una mayor eficiencia en el ejercicio de sus deberes y responsabilidades.

**CUADRO N° 2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL TIEMPO DE SERVICIO, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
0 – 6 meses	4	33,33%
6 – 12 meses	8	66,66%
Mas de 1 año	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Enero 2011

Se puede observar que la mayoría 66,66% del personal administrativo de Multiservicios GEOVEN, C.A. tiene entre 6 a 12 meses ejerciendo sus funciones y un 33,33% entre 0 y 6 meses.

Según los resultados se constata que la empresa cuenta con una parte



representativa de empleados con un tiempo relativamente largo, tomando en cuenta que la empresa es nueva, esto podría garantizar que sea un personal con la experiencia necesaria para cumplir de manera efectiva las actividades referentes a su cargo, y así garantizar el crecimiento de los trabajadores en conjunto con la empresa.

La estabilidad laboral constituye un aspecto importante en toda organización, es por ello que los encargados del área de personal deben velar por que su personal sea el más idóneo para ocupar los cargos, y deben de mantener en un continuo desarrollo intelectual a sus trabajadores para no caer en la obsolescencia profesional.

**CUADRO N° 3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE ACUERDO A SI EXISTE ALGÚN TIPO DE INDUCCIÓN UNA VEZ INGRESADO EL TRABAJADOR A LA EMPRESA, RESPECTO A LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	6	50%
No	6	50%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Enero 2011

El 50% de l personal adm inistrativo de Multiservicios GEOVEN, C. A. expresó q ue recibió i nducción al i ngresar a l a em presa y el ot ro 50% manifestó que no r ecibió n ingún tipo de orientación, cabe destacar que l os trabajadores que no recibieron inducción se debe a que son fundadores de la empresa e ingresaron a ella en el ciclo de apertura de la misma.

El proceso de inducción es de suma importancia para que el trabajador se sienta integrado a la empresa y asuma un sentido de pertenencia el cual

se verá reflejado en el buen funcionamiento y logros de los objetivos.

En tal sentido, el departamento de recursos humanos debe velar en que se cumpla con el proceso de inducción que es donde el nuevo trabajador conocerá a fondo sobre los procesos que se realizan en la empresa obviar este paso ocasionaría retraso, pérdida de tiempo, dinero, por cuanto el encargado de esta área deberá realizar una presentación formal al nuevo empleado, explicar al trabajador puntos tales como: historia de la empresa, filosofía, políticas y cultura organizacional, calidad y orientación de los servicios que se ofrecen, contratación, aspectos relacionados con la jornada de trabajo, salario, seguridad social, uniforme, prestamos, instalaciones, su ubicación, distribución entre otras, realizar una presentación formal del nuevo empleado con sus compañeros, mencionado el puesto que ocupa cada uno, la línea de mando y comunicación explicando la importancia de su labor y participación dentro de la empresa, se le hará entrega de una copia del reglamento interno de la empresa así como el reglamento específico de su área para que se lea y se aclaren sus dudas. De esta manera se cumplirá con tan importante proceso para toda organización.

**CUADRO N° 4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A.  
RESPECTO A SI FUERON INFORMADOS EN CUANTO A LOS  
BENEFICIOS LABORALES QUE PERCIBIRÁN.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	12	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Enero 2011

La mayoría 100% del personal expresó que se le informó sobre cuales sería sus beneficios laborales una vez iniciadas sus labores, entre los cuales se tiene el fondo de ahorro de vivienda (FAOV), seguro social obligatorio (S.S.O), Cost tickets, dotación de uniforme, vacaciones, bono vacacional entre otras.

En algunos de los casos fue informado por su supervisor inmediato y el presidente de la empresa de forma poco formal.

Indudablemente se refleja la falta de un departamento que se encargue formalmente del proceso de inducción y hacerle llegar al trabajador toda la información con respecto a sueldo, beneficios, a percibir cuales son los requisitos y la forma como obtenerlos. Es importante también que la empresa cuente con un paquete de beneficios adicionales a los sueldos que permitirá que sea más atractivo el ingresar y pertenecer a la organización, creando de este modo una sana competencia entre empresas similares.

La función de los beneficios laborales es mantener y aumentar la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad; así como también, ahorrarles esfuerzos y preocupaciones a sus empleados.

**CUADRO N° 5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE ACUERDO A QUE MEDIO UTILIZA LA EMPRESA PARA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Agencia de empleos	0	0%
Avisos de prensa	6	50%
Sindicatos	0	0%
Presentación espontánea	3	25%
Recomendaciones	3	25%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Enero 2011

Se puede apreciar que un porcentaje significativo 50% ingresó a la empresa por medio de avisos en prensa, un 25% por medio de recomendación y otro 25% por presentación espontánea.

De acuerdo a la información recabada en el cuadro se demuestra que la empresa acierta al utilizar como medio formal para el proceso de reclutamiento los avisos de prensa de esta manera abarca gran cantidad de posibles aspirantes y mas opción para escoger al más indicado.

Se considera determinante para cualquier organización implementar un proceso formal de reclutamiento y selección de personal, por cuanto se considera poco factible que la empresa utilice como medio de reclutamiento la presentación espontánea y las recomendaciones ya que se debe ser estricto en cuanto a los candidatos que puedan ingresar a la empresa y deben ser potencialmente calificados y capaces de cubrir los puestos dentro de la organización y al utilizar estos medios se pudiera contratar personal

que no cuenta con la experiencia, conocimientos, necesarios para ocupar la vacante.

Cuando se utiliza recomendaciones es probable que los empleados de la empresa refieran candidatos potenciales al departamento de personal. La ventaja es que ya poseen cierto conocimiento de la organización, es probable que entre especialistas conozcan otros técnicos con ciertas habilidades difícil de localizar, las amistades tienden a mostrar hábitos similares de trabajo, además, estos candidatos desearán esmerarse en su trabajo para responder al amigo que lo recomendó. Por otro lado la presentación espontánea presentan en las oficinas del empleador para solicitar trabajo o envían por correo su curriculum vitae. Las solicitudes que se consideran de interés se archivan hasta que se presenta una vacante o hasta que transcurre demasiado tiempo para que se les considere válidas. La gran desventaja es que si no funciona el trabajador por no cumplir con los requisitos del puesto ocasiona a la empresa pérdida de tiempo y dinero, no se cumple con los objetivos establecidos por la organización.

La ventaja de los anuncios de prensa, pueden llegar a mayor número de personas. Los anuncios de solicitud de personal describen el empleo y las prestaciones, identifican a la compañía y proporcionan instrucciones sobre cómo presentar la solicitud de trabajo. Cuando se intenta localizar candidatos muy especializados pueden insertarse anuncios en revistas y periódicos profesionales, de este modo se tiene más de donde escoger el ocupante de la vacante.

La función de reclutamiento es la de suplir la selección de candidatos. Es una actividad que tiene por objeto inmediato atraer candidatos, para seleccionar los futuros participantes de la organización. El reclutamiento

empieza a partir de los datos referentes a las necesidades presentes y futuras de los Recursos Humanos de la organización.

**CUADRO N° 6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTA DE TRABAJO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL, REFERENTE A LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	5	41,66%
NO	7	58,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Se puede observar que un 58,33 % de los empleados no se le realizó una entrevista para ser seleccionado a ocupar vacantes en la empresa, el 41,66% restante respondió que si se le fue realizada la entrevista.

Se observa que un porcentaje bastante significativo de trabajadores no se le realizó una entrevista, esto trae como consecuencia en muchos de los casos un proceso de selección de personal inadecuado y poco oportuno.

Una entrevista sirve para corroborar los datos suministrados por el aspirante dado con anterioridad, para lo cual es necesario que exista un contacto entre ambas partes en función de disipar dudas e inquietudes referentes a la vacante y sobre el aspirante. La misma debe ir acompañada de otros medios complementarios para recabar más información del evaluado entre las que se pueden mencionar los cuestionarios, pruebas de conocimientos y capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad, simulación de situación entre otros.

Una entrevista puede ser débil porque la persona que la conduce no establece un clima de confianza, o porque omite hacer preguntas clave. Otras posibles fuentes de errores (más difíciles de detectar) son los que se originan en la aceptación o rechazo del candidato por factores ajenos al desempeño potencial. Puede existir el peligro de "guiar" al candidato a responder de la manera en que el entrevistador lo desea. El resultado final es una evaluación totalmente subjetiva, sin validez.

El supervisor inmediato o el gerente del departamento interesado es quien tiene en último término la responsabilidad de decidir respecto a la contratación de los nuevos empleados. Con frecuencia, el supervisor es la persona más idónea para evaluar algunos aspectos (especialmente habilidades y conocimientos técnicos). Asimismo, puede responder con mayor precisión a ciertas preguntas.

En los casos en que el supervisor o gerente del departamento interesado toman la decisión de contratar, el papel del departamento de personal consiste en proporcionar el personal más idóneo y seleccionado que se encuentre en el mercado, eliminando aquellos que no resulten adecuados y enviando a la persona que debe tomar la decisión final dos o tres candidatos que hayan obtenido alta puntuación. Por lo común, el supervisor está en una posición muy adecuada para evaluar la competencia técnica del solicitante, así como su idoneidad general.

**CUADRO N° 7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN  
RELACIÓN A SI POSEE LA EMPRESA UN MANUAL DE  
DESCRIPCIÓN DE CARGOS, RESPECTO LA OPINIÓN DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS  
GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	0	0%
No	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

La totalidad 100% de los trabajadores manifestó que en la empresa no existe un manual de descripción de cargos

Se demuestra con los datos recabados que la organización carecen de esta herramienta que es de gran utilidad para asignar al personal mejor calificado a un cargo según su perfil, además de que permite al trabajador conocer cuáles son sus obligaciones laborales que abarca dentro de la empresa, los conocimientos y experiencia que debe adquirir para optar a un determinado cargo.

Un manual de cargos es una herramienta fundamental en la administración de personal, ya que enumera las tareas y atribuciones en relación a un cargo, es necesario que todos y cada uno de los trabajadores cuenten con esta herramienta formal para la orientación en cuanto al alcance, responsabilidades, deberes, jerarquía y grado de autoridad entre los cargos y los demás integrantes de la empresa; alcanzar objetivos dentro de la organización como lo son: agilizar el proceso de reclutamiento y selección, evitar la duplicidad de funciones, el ahorro de tiempo, la uniformidad de trabajo y esfuerzo entre otros.



**CUADRO N° 8 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL  
REFERENTE A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES MÉDICOS,  
SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO  
MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Siempre	1	8,33%
A veces	5	41,66%
Nunca	6	50%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Enero 2011

Se puede apreciar un porcentaje significativo 50% del personal no se le ordenó la realización de exámenes médicos al momento de entrar a la organización, 41,66% manifestó que a veces y otro 8,33% afirmó que siempre.

Después de observar los datos arrojados se puede apreciar que a la mayoría de los empleados de la empresa no se les realizó exámenes médicos a pesar de que es uno de los requisitos indispensables para el ingreso de empleados en cualquier organización, por cuanto éste determina si un trabajador está capacitado física y mentalmente a cubrir un cargo. Al no realizar los exámenes médicos se evadió una fase del procedimiento de selección muy importante.

Los exámenes médicos deben realizarse durante el proceso de selección y consta de un historial médico con varios exámenes de laboratorio, exámenes físicos, pruebas psicológicas, entre otras, que sirven para descartar enfermedades en el aspirante y que en algunos casos hasta el desconoce, este proceso no se debe ver como un capricho sino como un

proceso formal y obligatorio que permite velar por la salud integral de los trabajadores.

**CUADRO N° 9 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A SI EL PERSONAL CONOCE LAS FUNCIONES DE SU CARGO, DE ACUERDO LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	2	16,66%
NO	10	83,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Puede apreciarse en el cuadro que la mayoría 83,33%% de los trabajadores no tienen conocimientos sobre la descripción de funciones de los cargos que ocupan en la organización por otro lado el 16,66% manifestó que si conoce las funciones referentes a su cargo.

La gran mayoría de los empleados no conocen cuáles son sus actividades a ejecutar y cómo deben realizarla, esto pudiera ser porque no se les ha suministrado de manera formal, por otro lado los trabajadores que si conocen sus funciones se deduce que se debe al tiempo laborando dentro de la empresa, la experiencia los ha ayudado a conocer sus funciones, límites, responsabilidades, entre otras.

En el campo de la administración de personal se debe establecer con carácter objetivo las funciones de cada cargo determinando que la visión debe estar orientada al conjunto de tareas y responsabilidades del puesto y no a la persona que lo ocupa.

Como proceso formal para la identificación de los cargos y sus

funciones se puede utilizar un manual de cargos, donde se describirá de forma detallada las funciones, objetivos, responsabilidades, departamento al cual se pertenece, jefe inmediato, entre otras.

**CUADRO N° 10 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI POSEE LA EMPRESA ALGÚN TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, SEGÚN OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	0	0%
NO	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Según lo expresado la totalidad 100% de los trabajadores de la organización se señaló que no se le ha evaluado su desempeño en el transcurso de sus labores, sin embargo constantemente cada uno de ellos son supervisados por los gerentes o jefes inmediatos de cada departamento, pero de manera informal

Se considera a la evaluación del desempeño una clave para corregir errores en la ejecución de las labores la misma debe ser realizada por expertos para obtener los mejores resultados y si fuera el caso tomar las medidas correctivas necesarias. Su función principal es estimular o buscar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona. Medir el desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.

La evaluación de desempeño sirve para advertir a los trabajadores por una mala ejecución de las labores, contribuye a la mejora del personal,

brindándole un otorgamiento justo de incentivos, mejoras en la remuneración, ascensos entre otros. Permite contar con el mejor personal y de este modo se cumple con la misión y visión de la empresa.

Este resultado demuestra la importancia que tiene la creación de un departamento de recursos humanos, para crear, aplicar y controlar un plan de evaluación de desempeño, para poder corroborar que el personal este realizando bien sus labores y corregir si por el contrario están fallando.

**CUADRO N° 11 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A CUALES SERIAN LOS ASPECTOS QUE SE DEBEN DE MEDIR EN UNA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, DE ACUERDO LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Cooperación	4	33,33%
Relaciones interpersonales	0	0%
Responsabilidad	4	33,33%
Conocimientos	4	33,33%
Competencia	0	0%
Liderazgo	0	0%
Iniciativa	4	33,33%
Todas las anteriores	8	66,66%
Ninguna de las anteriores	0	0%

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Se puede apreciar que un significativo porcentaje 66,33% expresó que en una evaluación de desempeño debe ser evaluado las relaciones interpersonales, responsabilidad, conocimientos, competencia, liderazgo e iniciativa; por otro lado un 33,33% opina que solo la cooperación, responsabilidad, conocimientos e iniciativa deben ser evaluados en una

evaluación de desempeño.

Los trabajadores tienen claro que en la evaluación de desempeño es importante medir la cooperación, responsabilidad, conocimientos e iniciativa pudiese ser esto un reflejo de cómo es su comportamiento en sus puestos de trabajo. Aunque no se puede dejar por fuera las relaciones interpersonales, ya que es importante que exista un buen ambiente de trabajo, el compañerismo, el trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos.

La evaluación del desempeño como proceso formal contribuye positivamente al buen manejo de personal, en la corrección oportuna y práctica de nuevas técnicas, resolución de conflictos, trabajos en grupo y canaliza las vías de comunicación que existe entre los empleados y sus superiores.

**CUADRO N° 12 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL  
REFERENTE A CADA CUANTO TIEMPO RECIBEN CAPACITACIÓN,  
SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Cada tres meses	4	33,33%
Cada seis meses	3	25%
Anualmente	5	41,66%
Otro especifique	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Se puede observar que el 41,66% de los empleados manifestó recibir capacitación anualmente, un 33,33% cada tres meses y el 25% restante cada seis meses.

La capacitación es necesaria para el buen funcionamiento del trabajador en su puesto de trabajo, la frecuencia de la misma debe depender a los cambios que se estén suscitando, por ejemplo en la parte tecnológica, leyes, nuevos procedimientos, entre otros. Dependiendo de esos cambios se puede considerar la capacitación en un corto o largo plazo, así como también suministrar a los empleados programas que enriquecen su desempeño laboral; obteniendo de esta manera mayor productividad de la empresa.

El departamento de recursos humanos debe crear políticas para el desarrollo intelectual de los trabajadores, prepararlos de forma práctica y teórica, mejorar las destrezas y habilidades, tomando en cuenta el área donde este se desempeñe.

**CUADRO N° 13 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN  
RELACIÓN A SI SE APLICA ALGÚN TIPO DE INCENTIVO POR  
RENDIMIENTO, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN,  
ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	4	33,33%
No	8	66,66%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011*

Los resultados obtenidos indican que la mayoría 66,66% de los trabajadores no han recibido ningún tipo de incentivo, por otro lado 33,33% esto manifestó haber recibido una bonificación por trabajos finalizados a tiempo.

Este resultado hace pensar que existe cierto desequilibrio entre quienes reciben y no una bonificación por el trabajo realizado, cabe destacar que las

bonificaciones son una forma de mantener el personal contento y comprometido con la empresa y esta debería de realizarse sin clasificar el tipo de trabajo que ejecutan, es decir siempre y cuando el trabajador este realizando de manera eficiente sus labores debe obtener un premio, reconocimiento, para mantenerlo apoyado y que continúe realizando de la mejor manera sus labores.

La clasificación de quienes reciben incentivo puede ocasionar un descontento entre el personal, ya que todo el personal no está siendo motivando, lo cual pudiera generar conflicto entre compañeros, por cuanto solo un grupo es privilegiado al gozar de incentivos.

Por lo cual se cree pertinente que el departamento de recursos humanos ponga en práctica políticas generales de incentivos que beneficien a todos los trabajadores de la empresa, cuando se habla de políticas de incentivos no sólo se habla de carácter económico, sino de reconocer la labor de cada uno de los empleados brindándole seguridad, bienestar social y cubrir así la necesidad que tiene todo trabajador de sentirse parte de la organización y de su funcionamiento.

**CUADRO N° 14 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE ACUERDO A LOS ASPECTOS QUE SE MEJORARÍAN CON LA EXISTENCIA DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Mejoras en las condiciones de trabajo	1	8,33%
Mayor integridad y seguridad social	0	0%
Oportunidad de adiestramiento y desarrollo	1	8,33%
Formalización del proceso de reclutamiento y selección	0	0%
Evaluación y control del desempeño	0	0%
Todas las anteriores	10	83,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Se puede apreciar que un 83,33% afirmó que se mejoraría las condiciones de trabajo, mayor integridad y seguridad social, oportunidad de adiestramiento y desarrollo, formalización del proceso de reclutamiento y selección, evaluación y control del desempeño, por otro lado 8,33% expresó que podrían mejorar las condiciones de trabajo, mayor oportunidad de adiestramiento y desarrollo de sus puestos de trabajo.

Se demuestra que la creación de un departamento de recursos humanos sería bien aceptado por los trabajadores y se podrían mejorar varios aspectos en cuanto a los procesos productivos del personal, procesos que en la actualidad no se están ejecutando y los que si no los realizan de la mejor manera.

Se mejoraría las condiciones de trabajo con sueldos justos que ayuden a mejorar la calidad de vida del trabajador, beneficios laborales que de una u otra forma complementan el salario, formalización de los procesos de



evaluación del desempeño posibilidad de ascensos, capacitación, desarrollo de carreras, entre otros.

El departamento de recursos humanos busca co mpenetrar el recurso humano con el proceso productivo de la empresa, haciendo que éste último sea más eficaz como resultado de la selección y contratación de los mejores talentos disponibles en función del ejercicio de una excelente labor de estos. Así co mo también la m aximización de la calidad del proceso pr oductivo depende de igual modo de la capacitación de los elementos humanos para hacer más valederos sus conocimientos.

Este depa rtamento busca en una em presa que las estrategias y políticas que usa ca da departamento sean las más adecuadas, y en todo caso funge como asesoría y consultoría de cada departamento.

**CUADRO N° 15 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL  
REFERENTE A SI SE CONSIDERA NECESARIO INTRODUCIR  
CAMBIOS O MEJORAS AL ÁREA DE PERSONAL, SOBRE LA  
OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIO  
GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	12	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

La totalidad 100% de los trabajadores afirmó que es necesario realizar cambios y mejoras de cómo se están realizando los procesos de administración de personal actualmente.

El personal administrativo de Multiservicios GEOVEN, C.A. afirma que sería adecuado realizar cambios en cuanto a los incentivos, el proceso de

selección y entrevista de personal, manual de cargos entre otros.

Es importante señalar que en una organización se hace indispensable contar con un departamento de recursos humanos debido a la cantidad de personal que en ella labora, siendo el recurso humano el motor que hace funcionar todos y cada uno de los procesos organizacionales.

Entre los aportes del departamento que benefician al recurso humano, está la influencia sobre el comportamiento del personal para alcanzar los resultados, influye sobre el cuidado y alimentación del personal, aboga por la defensa del empleado, evaluación y control, defender los beneficios sociales, trabajo sobre proyectos de higiene, seguridad y ambiente ocupacional, velar por las buenas relaciones laborales, por último no menos importantes siendo los integrantes de este departamento los encargados de recibir e inducir a los nuevos empleados.

Dentro de las condiciones de empleabilidad, se encuentran otras como capacitaciones, incentivos, un ambiente laboral adecuado, condiciones estructurales acomodadas, entre otros puntos, temas que efectivamente son importantes a la hora de evaluar un trabajo o de evaluar la producción que están llevando a cabo los individuos dentro de una organización.

**CUADRO N° 16 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL  
RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA DE ACUERDO  
A LA OPINIÓN DEL PERSONA ADMINISTRATIVO DE  
MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Optimo	0	0%
Eficiente	1	8,33%
Bueno	10	83,33%
Deficiente	1	8,33%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Un porcentaje significativo 83,33% afirmó que el funcionamiento de la empresa es bueno, el 8,33% expresó es deficiente, el 8,33% asegura que es eficiente.

El cuadro muestra un porcentaje elevado que afirma que el funcionamiento es positivo, aun que también existe inconformidades lo que demuestra que se hallan irregularidades en el manejo de personal, y es pertinente la creación del departamento de recursos humanos.

En toda organización su funcionamiento va a depender en gran parte del desempeño de los trabajadores, ya que estos son los únicos capaces de usar los recursos proporcionados por ella, debemos recordar que el personal no es un instrumento sino, una herramienta al servicio de la empresa, por lo tanto se debe mantener un personal motivado, satisfecho, identificado con la empresa, ya que esto va a permitir que las responsabilidades delegadas sean cumplidas en su totalidad

Una organización debe asegurar a sus trabajadores un ambiente laboral adecuado para que puedan realizar sus funciones, es decir, la administración de una empresa debe preocuparse desde las condiciones físicas hasta las condiciones psicológicas del trabajo, para que así las personas puedan realizar lo que les corresponde, adecuadamente.

**CUADRO N° 17 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE ACUERDO A SI EL SALARIO ASIGNADO CUBRE LAS NECESIDADES, RESPECTO A LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Totalmente	2	16,66%
Medianamente	9	75%
Escasamente	1	8,33%
No cubre las necesidades básicas	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Se puede apreciar que un 75% manifestó que el sueldo percibido cubre medianamente sus necesidades básicas, por otro lado 16,66% cubre totalmente, y 8,33% escasamente cubre sus necesidades. El departamento de recursos humanos es el encargado de velar porque los trabajadores obtengan pago justo por la realización de sus labores, es importante señalar que no solo el salario efectivo es importante también todos los beneficios que ayuda al trabajador a sentirse más resguardado.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración de

departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Una mala compensación es una de las causales de insatisfacción laboral.

**CUADRO N° 18 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL ACERCA DE SI SE TOMA EN CUENTA LA OPINIÓN EN CASO DE EXISTIR ALGÚN PROBLEMA, SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Siempre	4	33,33%
A veces	5	41,66%
Nunca	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Puede apreciarse que el 41,66% afirmó que a veces se toma en cuenta su opinión de existir algún problema dentro de la organización, un 33,33% expresó siempre, 25% restante señaló que nunca se toma en cuenta.

Es importante tomar en cuenta la opinión de los trabajadores en una organización aunque no todas las decisiones dependerá de ellos, pero es bueno conocer otros puntos de vista para tomar la mejor decisión y quien mejor que los empleados que son los protagonistas para dar una solución a determinada situación.

Para la toma de decisiones se deben de tener varios puntos de vista, varias alternativas o cursos de acción, la persona escoge, selecciona y decide entre varias, posibilidades basándose en sus opiniones y juicio, como consecuencia esto traerá un impacto tanto al individuo como a la empresa.

Si bien en el supervisor casi siempre toma las decisiones solo, hay ocasiones en que debe aprovechar la ventaja de contar con su grupo de subordinados para tomar ciertas decisiones. La toma de decisiones en las organizaciones modernas son realizadas en grupo o comités de trabajo, quedan individualizadas en el momento en que las mismas pasan a formar parte de las bien estructuradas o estándar. Estas decisiones individuales o grupales tienen cada una de ellas sus ventajas y desventajas, que influyen de manera determinante en el rol de la gerencia de nuestras organizaciones.

Las buenas y malas decisiones van relacionadas al conocimiento que se tiene sobre el tema, los puntos a favor, el tiempo es un determinante y sobre todo la buena voluntad y trabajo oportuno de los empleados. Es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia.

Es por ello que se considera pertinente que se tome en cuenta la opinión de los trabajadores, para tener más puntos de vista de donde escoger cuando se estime necesario.

**CUADRO N° 19 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL  
RESPECTO SI EL PERSONAL RECIBE INDUCCIÓN EN MATERIA  
DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL SEGÚN LA OPINIÓN DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A.  
MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	6	50%
No	6	50%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Puede apreciarse una igualdad en opinión el 50% de los trabajadores afirmó no haber recibido charlas donde se le informara el uso adecuado de los implementos de seguridad e higiene y el otro 50 % restante expresó si haberla recibido.

Es de su máxima importancia que todos los trabajadores tengan una inducción en materia de seguridad e higiene industrial sin importar en el área que este ejerciendo sus funciones, y profundizar con charlas y cursos cuando el personal este bajo un grado mayor de peligro, todo esto para evitar accidentes que puedan llevar a lesiones graves tanto personales como materiales y en el caso más grave la pérdida física total de un trabajador.

Los programas de entrenamiento en seguridad que se pueden encontrar en muchas organizaciones, incluyen procedimientos de primeros auxilios, manejo en forma defensiva, técnicas de prevención de accidentes, manejo de equipo peligroso y de procedimientos de emergencia. En éstos programas, se hace hincapié en el uso de equipo de primeros auxilios y de equipo personal de seguridad. Los tipos más comunes de equipo personal de seguridad son los lentes y gafas protectoras, protectores para la cara, calzado de seguridad, cascos, protectores para el pelo y cinturones de

seguridad.

Para que los programas de entrenamiento en seguridad alcancen sus objetivos, es necesario poner más atención a los incentivos que los Gerentes y supervisores usan para motivar una conducta segura entre sus subordinados. Esto es responsabilidad del área de Recursos Humanos y la meta de todo programa de incentivos de seguridad es reducir los accidentes y hacer del lugar de trabajo un sitio más seguro. Sin embargo, muchas veces un programa de incentivo se basa más en los castigos que en las recompensas, pero se ha comprobado, que al usar refuerzos y retroalimentación positiva para reforzar una conducta segura, tienen más éxito para mejorar las condiciones de seguridad o reducir los accidentes. Éstos incentivos incluyen, elogios, reconocimiento en público, recompensas en efectivo, el uso de la retroalimentación, entre otros.

**CUADRO N° 20 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL ACERCA DE SI SE CONSIDERA QUE LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS GENERARA CAMBIOS SIGNIFICATIVOS, LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A. MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SI	12	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., Enero 2011

Puede observarse que la totalidad 100% del personal administrativo considera que se generaría cambios significativos con la creación de un departamento de recursos para Multiservicios GEOVEN, C.A.



Toda empresa debe contar con un departamento que se encargue de todos los asuntos referentes al personal, ya que si no hay un buen manejo de ellos no se podrá obtener el máximo de productividad esperado por la organización.

Cabe destacar que estos cambios serían positivos tanto para los directivos como para el resto del personal, por cuanto certifica la necesidad de dicho departamento en la organización.

Hoy en día las organizaciones requieren contar con un departamento que administre el recurso más valioso las personas, es por ello que se deben ir mejorando las técnicas y procesos que se utilizan para su manejo. Con la creación del departamento de recursos humanos se beneficiaría todo el personal en cuanto serán atendidas sus dudas e inquietudes, se mejoraría la interrelación con el personal, se pondría en marcha planes de incentivo, capacitación, cuidado y alimentación, proyectos en materia de seguridad e higiene entre otros.

Análisis crítico de la información suministrada por el presidente de la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Maturín estado, Monagas.

Según información suministrada por el presidente de la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. su nivel de instrucción es de nivel superior se considera beneficioso, ya que posee una serie de conocimientos que permiten el buen manejo de la empresa. mencionó que el personal recibe una inducción al ingresar a la empresa, señalando que es necesario para que todo nuevo trabajador se incorpore sin temores al poseer debidamente conocimiento sobre su ubicación laboral, las actividades que va a realizar, quien será su jefe inmediato. Es también importante destacar que el nuevo

trabajador conozca cuáles son los beneficios laborales ofrecidos por la empresa, debido a esto durante el proceso de inducción se les informa sobre los beneficios que recibirán por su labor, entre estos se puede nombrar el pago de vacaciones, bono vacacional, cesta tickets, seguro social obligatorio (S.S.O), fondo de ahorro para la vivienda (FAOV).

La empresa utiliza como proceso formal de reclutamiento los avisos de prensa y radio, presentación espontánea y recomendaciones. Es positivo para atraer gran cantidad de aspirantes y tener varias opciones a escoger en el momento de cubrir una vacante, en cuanto a la aplicación de la entrevista de selección de personal es un instrumento constante e imprescindible por lo general es aplicado por el encargado del área donde se va a cubrir la vacante, es negativo para la empresa no contar con un personal calificado para realizar las entrevistas de trabajo, y a que se puede contratar a una persona que no está calificada, y esto a su vez puede generar como consecuencia para la empresa pérdida de dinero y de tiempo.

El presidente de Multiservicios GEOVEN, C.A. manifestó que la empresa no cuenta con un manual de cargos, para una organización esta es una herramienta importante para que el trabajador este situado en el puesto donde cumple con cierto perfil, de acuerdo a sus conocimientos y actitudes. Por otro lado indicó que al personal se le realiza exámenes médicos al ingresar a la empresa a veces, lo cual se puede tomar como una falta y aspecto negativo tanto hacia la empresa como a el trabajador ya que es trascendental saber las condiciones física y de salud de todos los trabajadores que ingresan a la empresa para resguardar la salud de todo el personal.

La empresa no cuenta con ninguna técnica de evaluación de

desempeño, pero de existir le convendría evaluar muchos aspectos substanciales tales como: cooperación, relaciones interpersonales, responsabilidad, conocimientos, liderazgo etc. por tal motivo puede existir un descontento al no reconocer el esfuerzo del trabajador, por otro lado la evaluación de desempeño ayudará a que las actividades se realicen de manera más eficiente monitoreando continuamente el desempeño del trabajador, corrigiendo y orientando si no se cumplen los objetivos establecidos. Es bueno saber que aunque no existe un mecanismo formal para evaluar el desempeño se conoce cuáles son los aspectos que se deberían evaluar.

Cada seis meses se aplica capacitación en la empresa, según el presidente de la misma. Es trascendente que la capacitación sea continua y aplicada a todo el personal que labora en la empresa y esta debe ir ligada a los avances tecnológicos, nuevas técnicas, leyes, entre otros, la capacitación continua ayuda al buen funcionamiento de la empresa, además permite que el personal escale posición debido a sus conocimientos.

En este orden de ideas manifestó que se aplica incentivos por rendimiento laboral, específicamente al personal que labora en laboratorio se les da una bonificación por trabajos finalizados a tiempo, pero considero que se debe extender al resto de personal que labora en la empresa para que no exista descontento.

Se considera necesario introducir cambios en el área de personal, y con la creación del departamento de recursos humanos se mejoraría las condiciones de trabajo, mayor integridad y seguridad social, oportunidad de adiestramiento y desarrollo, formalización del proceso de reclutamiento y selección, evaluación y control del desempeño, según lo expresado por el

presidente de la empresa. La creación del departamento de recursos humanos proporcionará a la empresa detectar y corregir las fallas que actualmente tienen con el personal, mejorar los mecanismos de evaluación y administración ya que contaría con el personal más idóneo y calificado para la empresa.

El presidente de Multiservicios GEOVEN, C.A. expresó que la empresa tiene un funcionamiento eficiente, a pesar de las fallas esto quiere decir que se cumplen con los objetivos establecidos, considero que con la creación del departamento de recursos humanos la empresa puede pasar de un funcionamiento eficiente a óptimo, ya que se cubrirían los vacíos que existen y descontentos en materia de personal.

El salario asignado a los trabajadores cubre medianamente sus necesidades, por lo que se considera pertinente que se realice un reajuste salarial, pudiese ser un estudio de mercado para calibrar los sueldos y de este modo evitar la fuga de trabajadores por mejores ofertas de trabajo fuera de la empresa.

Como presidente de la empresa siempre se toma en cuenta su opinión, sobre todo en situaciones extremas y de gran importancia. Debido a la experiencia y siendo un motor en la toma de decisiones es fundamental el debido liderazgo por parte del presidente de la organización, sobre todo cuando las directrices y metas van enfocadas y de la mano con la visión y misión de la empresa.

El personal recibe inducción en materia de higiene y seguridad industrial, una vez que ingresa el trabajador se le hace entrega del uniforme y se le da una breve inducción sobre los accidentes que puedan ocurrir,

como evitarlos y que medidas utilizar en caso de alguno. Es importante para toda empresa la continua orientación sobre los riesgos y peligros que puedan suceder y como confrontarlos.

La creación del departamento de recursos humanos generara cambios significativos, en la calidad de trabajo y vida del trabajador comentó el presidente de la empresa. Se espera que todos estos cambios sean lo más provechoso para la organización.

Estos datos coinciden con los emitidos por los trabajadores, por cuanto se observa una transparencia en la información suministrada tanto por el presidente de la empresa como de sus empleados, confirmando así la necesidad de contar con un departamento de recursos humanos que le ayude a agilizar los procesos que actualmente no se ejecutan o que por el contrario se realizan de manera deficiente.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Luego de un amplio estudio de los resultados obtenidos dentro de esta investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Mediante el estudio realizado en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. se pudo determinar la necesidad de la creación del departamento de recursos humanos.
2. La organización no tiene un proceso formal de reclutamiento, de esta manera no se atrae al personal más idóneo.
3. La empresa no tiene un proceso de selección de personal, la entrevista es realizada por personas que no están calificadas para ejercer esta función que es tan importante.
4. No se realiza el proceso de inducción debidamente, lo cual trae como consecuencia la lenta integración del trabajador a su puesto de trabajo.
5. La organización no realiza a todos sus trabajadores exámenes médicos obligatorios.
6. No se cuenta con un documento formal que describa el cargo a los nuevos ingresos, de esta forma el trabajador desconoce cuáles son las actividades que debe realizar y de qué manera.
7. No se realiza una evaluación de desempeño de forma regular.
8. El proceso de capacitación no se lleva de manera periódica y uniforme a todos los trabajadores.

9. Un margen el evado de empleados expresó que no se les otorga una bonificación por su rendimiento laboral.
10. Los empleados en su totalidad expresaron que la creación de un departamento de recursos humanos mejoraría muchos aspectos en su entorno laboral.
11. El funcionamiento de la empresa es bueno, pero se observan grandes problemas en el manejo de personal.
12. El salario que otorga la empresa a sus trabajadores cubre medianamente sus necesidades.
13. En la empresa se cumplen medianamente con las normas de higiene y seguridad industrial, lo cual perjudica al resto de los trabajadores ya que todos deben tener conocimiento en esta materia, para evitar riesgos.
14. La creación del departamento de recursos humanos trae muchas ventajas para la organización en general, en cuanto a las relaciones interpersonales, manejo de personal, conocimientos, iniciativa entre otros.

## RECOMENDACIONES

1. Exhortar a la gerencia de la empresa a concretar a corto plazo la propuesta de creación del departamento de recursos humanos.
2. Ejecutar de manera formal el proceso de reclutamiento y selección de personal.
3. Crear y desarrollar diversas técnicas que ayuden en la realización de una entrevista de trabajo, para poder conocer a profundidad las habilidades, actitudes, comportamiento de los aspirantes.
4. La entrevista de trabajo debe realizarla el personal que maneje los conocimientos necesarios sobre selección de personal.
5. Crear técnicas formales para evaluación de desempeño de los trabajadores.
6. Crear un manual de descripción de cargos, para que cada trabajador conozca cuáles son sus funciones.
7. Crear políticas de capacitación y/o adiestramiento que se an aplicadas de manera periódica, que incluya a todos los departamentos de la organización.
8. Dictar cursos y talleres de capacitación y desarrollo al personal en general.
9. Realizar los exámenes médicos a todos los nuevos ingresos de la organización.
10. Crear y desarrollar políticas de incentivos por rendimiento laboral, tanto remunerado como verbal, para de este modo motivar a todos los trabajadores.
11. Mejorar los sueldos y beneficios otorgados a los trabajadores para que puedan cubrir plenamente sus necesidades.
12. Tomar más en cuenta la opinión de los trabajadores en las distintas situaciones que puedan ocurrir.



13. Cumplir con las exigencias impuestas por la LOPCYMAT y su reglamento en materia de seguridad, higiene y ambiente laboral.

## **CAPITULO VI**

# **PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A.**

### **Introducción**

Una vez estudiado y analizado los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado al personal administrativo y presidente de la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. y después de una observación directa de cómo es el manejo del personal, se ha detectado ciertas irregularidades, lo cual ratifica la necesidad de proponer la creación de un departamento de recursos humanos, que sirva para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

Es importante que toda organización cuente con un departamento de recursos humanos, de allí la base de que todos los objetivos planteados se realicen de la mejor manera, sino se cuenta con un personal calificado, con todas las herramientas en mano, conocimientos, técnicas para realizar las labores, muy difícilmente se podrá observar productividad en una empresa.

### **Justificación de la Propuesta.**

La propuesta para la creación de un departamento de recursos humanos se justifica partiendo de los problemas observados en el manejo de personal.

Con la creación del departamento de recursos humanos se observarían mejoras en los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, adiestramiento, desarrollo y control de personal, lo cual permitirá que la empresa posea el personal más calificado para desempeñar sus cargos y cumplir así con las metas propuestas por la organización.

Entre las razones más específicas que justifican la propuesta para la creación de un departamento de recursos humanos están:

- Permite aliviar la carga en las demás direcciones a través de la delegación de funciones de personal.
- Establecer estrategias que permitan facilitar el trabajo
- Permite realizar un mejor manejo al implementar de manera formal los procesos administrativos de personal.
- Mejorar las condiciones de trabajo de todos los empleados
- Vigilar, controlar y evaluar el cumplimiento de las labores en todos los niveles organizacionales.
- Se elevarían los niveles de eficiencia y productividad, gracias a la buena comunicación e interrelación entre las demás direcciones.
- Propiciar el alcance de metas y objetivos de igual manera cumplir con las políticas organizacionales.
- Brindar asesorías a todas las direcciones de la organización.
- Brindar motivación a todos los empleados.

### **Misión del Departamento de Recursos Humanos.**

Obtener, administrar y desarrollar al personal de Multiservicios GEOVEN, C.A., proveyendo recursos humanos competentes, satisfechos y

motivados con los objetivos institucionales, entregándoles capacitación, bienestar, asesoría y servicios oportunamente, con eficiencia, calidad, tecnología y calidez.

### **Visión del Departamento de Recursos Humanos.**

Propender al otorgamiento de un servicio oportuno y pertinente que facilite la satisfacción laboral y el bienestar de los funcionarios de Multiservicios GEOVEN, C.A., entregando servicios adecuados en el ámbito de las personas que satisfagan las necesidades de la administración y de los funcionarios.

### **Valores.**

- ✓ ***Honestidad***
- ✓ ***Confianza***
- ✓ ***Liderazgo y motivación***
- ✓ ***Participación***
- ✓ ***Actitud de servicio***
- ✓ ***Dedicación al trabajo***
- ✓ ***Sentido de pertenencia***

### **Objetivo del Departamento de Recursos Humanos.**

### **Objetivo General del Departamento de Recursos Humanos.**

Atraer, gestionar, dirigir, desarrollar y controlar el talento humano administrativo y técnico de la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. siendo eficaz, eficiente y competitivo en la prestación de servicios

### **Objetivos Específicos del Departamento de Recursos Humanos.**

1. Brindar a la organización una fuerza laboral eficiente para el logro de sus planes y objetivos.
2. Desarrollar condiciones precisas de ejecución y satisfacción de recursos humanos para el alcance de los objetivos individuales y colectivos.
3. Satisfacer los requisitos mínimos de bienestar de los trabajadores, para crear óptimas condiciones de trabajo.
4. Dar cumplimiento a las normas de seguridad y salud laboral dentro de la empresa.
5. Controlar las actividades relativas a la remuneración, permisos médicos, sanciones, registro de personal y cumplimiento de normas y políticas de la organización.
6. Apoyar al éxito de la organización a través de técnicas, políticas y normas gerenciales.
7. Crear, planificar, dirigir y controlar los planes de carreras, adiestramiento y evaluación aplicados a los trabajadores con el fin de obtener un mejoramiento continuo.
8. Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general.
9. Dar cumplimiento a las obligaciones legales en materia de personal.
10. Regularizar y dirigir las actividades relacionadas a la administración del talento humano.
11. Solventar eficazmente los problemas que se suscitan antes de establecer la relación laboral, durante la prestación de los servicios y al término de la misma, para sostener adecuadas relaciones de trabajo.

### **Estructura del Departamento de Recursos Humanos.**

El departamento de Recursos humanos deberá estar ubicado dentro de la estructura de la organización nivelada con la dirección de administración, dirección de geotecnia y ambiente, dirección de inspección y control de calidad para darle el lugar que le corresponde dentro de la empresa.

La conformación de dicha dirección será de tres (3) empleados para el funcionamiento del mismo:

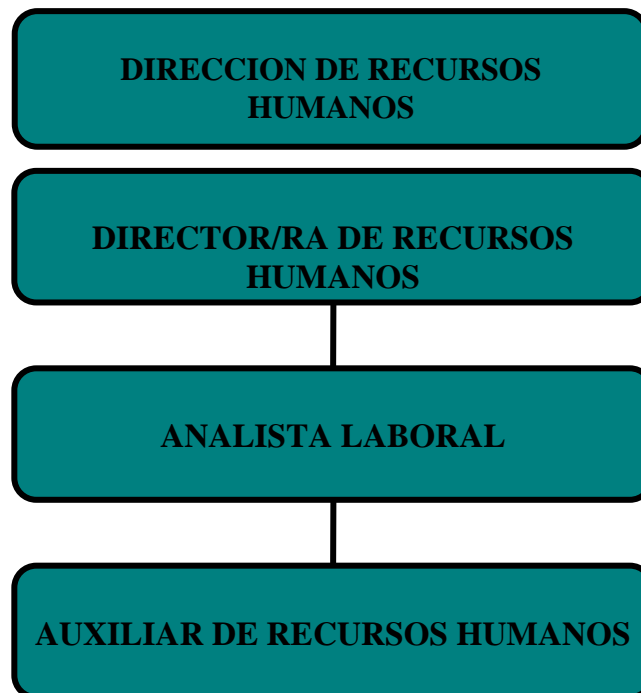
- ❖ Director de Recursos Humanos
- ❖ Analista Laboral
- ❖ Auxiliar de Recursos Humanos.

El objetivo central del departamento de Recursos Humanos es colaborar y asesorar en la administración de los recursos humanos, principalmente en las políticas de personal (bienestar, capacitación, higiene y seguridad, etc.) y en la disponibilidad de los aspectos económicos y físicos a las diferentes reparticiones que integran la empresa. En este sentido, fomenta en todos los niveles de la organización, el análisis permanente de los asuntos relacionados con la administración del recurso humano en su integridad.

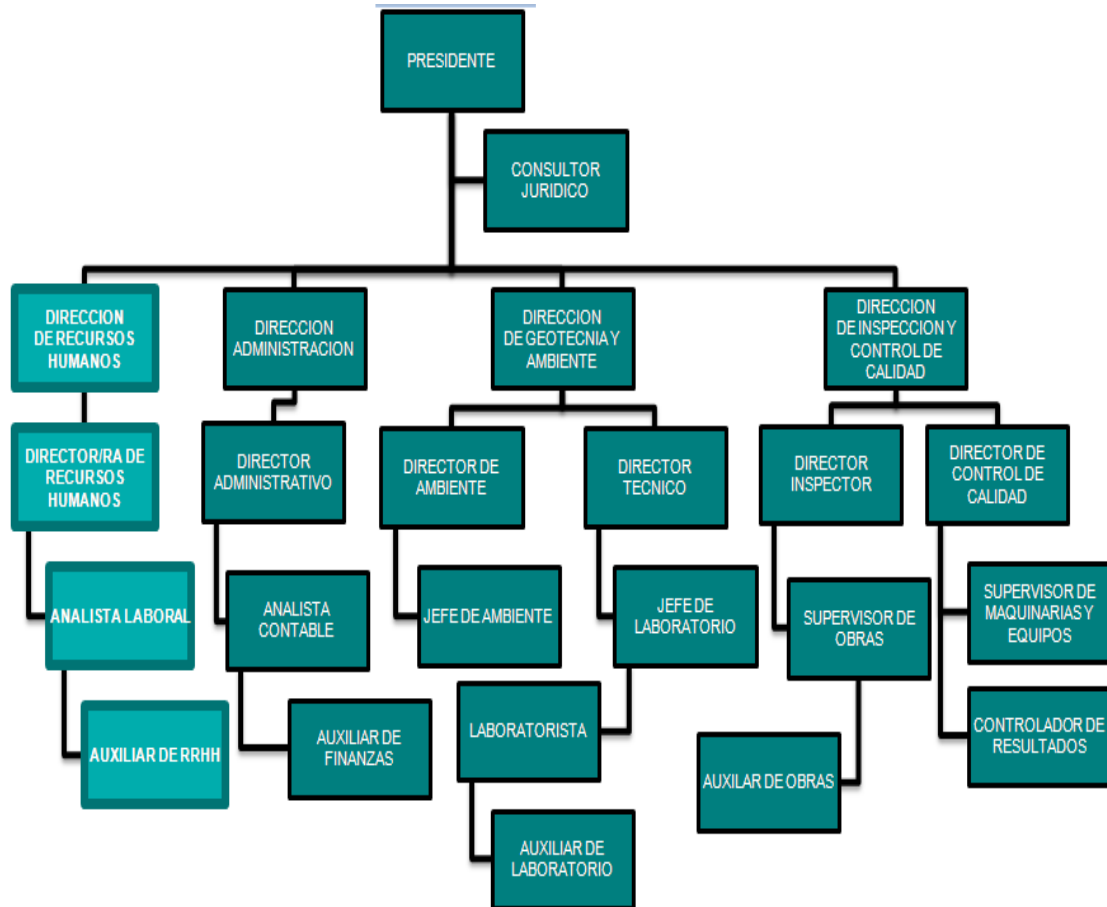
Se cree pertinente adaptar al organigrama general de la empresa la dirección de recursos humanos, ya que se ha observado que no existe, esto evidencia que los procesos de personal fueron realizados sin tener experiencia en el mismo.

Se debe integrar este departamento dentro de un nivel estratégico en la organización y así convertirse en departamento de línea que opere al máximo en la planificación de objetivos a mediano y largo plazo y a su vez cumplir una función de asesoría a la Presidencia y a las otras direcciones, dentro de la estructura actual de la empresa.



**Organigrama General del Departamento de Recursos Humanos.**







## Organigrama General de Multiservicios GEOVEN, C.A.











	<p align="center"><b>DESCRIPCION DE PUESTOS.</b></p> <p align="center"><b>Director de RRHH.</b></p>	
<p><b>TITULO DEL CARGO:</b> Director de Recursos Humanos</p> <p><b>DEPENDENCIA A LA CUAL ESTA ADSCRITO:</b> Presidencia</p> <p><b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b> Presidente</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Coordinar, reclutar, seleccionar y administrar el personal mediante el apoyo en cuanto al planteo de los derechos y obligaciones de cada puesto de trabajo.</p> <p><b>FUNCIONES PRINCIPALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir los programas y proyectos referentes a la administración, bienestar social y desarrollo de los recursos humanos de la Empresa.</li> <li>• Proponer la aprobación de políticas laborales que orienten las acciones para una sana y productiva administración de los Recursos Humanos.</li> <li>• Coordinar y supervisar la elaboración del Registro de Asignación de Cargos para cada ejercicio fiscal, realizar estudios de clasificación y remuneración de cargos.</li> <li>• Administrar y corregir pruebas para la selección de personal, efectuar análisis estadístico de las pruebas para determinar su validez y confiabilidad y mantener actualizado el registro de elegibles.</li> </ul>		
<p><b>Realizado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>



	<p align="center"><b>DESCRIPCION DE PUESTOS.</b></p> <p align="center"><b>Director de RRHH.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir la ejecución de programas de evaluación del rendimiento de los empleados y trabajadores.</li> <li>• Establecer lineamientos que faciliten un adecuado control y registro de los movimientos del personal.</li> <li>• Asesorar a la Presidencia y a todas las unidades del organismo en los asuntos de carácter laboral y en la aplicación de políticas y normas para el desarrollo de los programas de personal.</li> <li>• Conformar la nómina de pago actualizada y tramitar los pagos y obligaciones derivadas de la prestación del servicio, legislación laboral y beneficios patronales.</li> <li>• Actúa en representación del organismo ante la inspectoría de trabajo en todos los asuntos relacionados al personal.</li> </ul> <p><b>REQUISITOS EXIGIDOS</b></p> <p><b>Nivel Académico exigido:</b> Licenciado (a) en Gerencia de Recursos Humanos.</p> <p><b>Experiencia Mínima Recomendable:</b> Tres (3) años de experiencia.</p> <p><b>Conocimientos, Destrezas y Habilidades:</b> Conocimientos de principios y prácticas del sistema de personal.</p>		
<p><b>Realizado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>



	<p align="center"><b>DESCRIPCION DE PUESTOS.</b></p> <p align="center"><b>Director de RRHH.</b></p>	
<p>Conocimientos amplios de leyes, reglamentos y ordenamiento jurídico requerido para el manejo de personal, especialmente el referido a la administración pública Venezolana</p> <p>Habilidad para tomar decisiones rápidas en situaciones complejas.</p> <p>Capacidad analítica y de síntesis.</p> <p>Habilidad para supervisar al personal y de negociación positiva.</p> <p>Habilidad para tratar de forma cortés, decente, amable y cordial.</p> <p>Habilidad para negociar y solucionar conflictos laborales.</p> <p>Manejo del control interno y de gestión de la oficina.</p> <p>Lealtad laboral comprobada.</p> <p>Proactivo y líder transformador.</p> <p><b>AMBITO:</b></p> <p><b>Supervisión Recibida:</b> Requiere de supervisión ocasional.</p> <p><b>Dificultad:</b> La ejecución de las funciones requiere de una exigencia amplia.</p> <p><b>CONDICIÓN AMBIENTAL</b></p> <p>La ejecución de las funciones se realiza bajo condiciones favorables, en oficinas limpias, iluminadas y ventiladas.</p> <p><b>Riesgos:</b> La posibilidad de ocurrencia de accidentes o enfermedades profesionales es baja.</p>		
<p><b>Realizado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

	<b>DESCRIPCION DE PUESTOS.</b> <b>Analista laboral</b>	
<p><b>TITULO DEL CARGO:</b> Analista Laboral</p> <p><b>DEPENDENCIA A LA CUAL ESTA ADSCRITO:</b> Dirección de Recursos Humanos</p> <p><b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b> Director (a) de Recursos Humanos</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Efectuar trabajos de mediana complejidad en las áreas ocupacionales de Recursos Humanos, aplicando u desarrollando sistemas de administración, registro y control, relaciones laborales, capacitación, evaluación, selección remuneración, descripciones de cargos y bienestar social del personal de la empresa.</p> <p><b>FUNCIONES PRINCIPALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la elaboración y control del Registro de Asignación de Cargos de todos los niveles del personal y todo cuanto tenga que ver con movimientos de éstos.</li> <li>• Describir, analizar, clasificar cargos y asignar salarios, siguiendo instrucciones de su Jefe.</li> <li>• Detectar necesidades de adiestramiento y participar en la organización, y coordinación de los programas de formación y capacitación del personal.</li> <li>• Participar en los procesos de selección, ingreso e inducción del personal, llevando un registro de elegibles actualizado.</li> </ul>		
<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>



	<b>DESCRIPCION DE PUESTOS.</b> <b>Analista laboral</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar los cuadros estadísticos de la unidad, para que sirvan de insumos del control interno e informes de gestión de la Oficina</li> <li>• Participar en el proceso de evaluación, semestral o anual, del personal.</li> <li>• Participar en las acciones destinadas al bienestar social del personal.</li> <li>• Mantener el control presupuestario de los gastos del personal.</li> <li>• Elaborar nóminas de pago y demás erogaciones patronales al personal.</li> <li>• Atender consultas, quejas y reclamos del personal y canaliza estos requerimientos.</li> <li>• Presentar informes de gestión de forma periódica.</li> </ul> <p><b>REQUISITOS EXIGIDOS</b></p> <p><b>Nivel Académico exigido</b>  T.S.U. en Administración, mención Personal o Recursos Humanos o afín.</p> <p><b>Experiencia Mínima Recomendable:</b>  Dos (02) años en cargos similares.</p> <p><b>Conocimientos, Destrezas y Habilidades:</b>  Habilidad para manejo de personal, confrontación de conflictos y disputas, trabajar bajo presión y para negociaciones asertivas.</p>		
<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

 <p>Multiservicios <b>GEVENCA</b> GEOTECNIA • AMBIENTE RIF J-28974076-0</p>	<p><b>DESCRIPCION DE PUESTOS.</b></p> <p><b>Analista laboral</b></p>	
<p>Conocimiento amplio de los principios y prácticas del Sistema de Personal.</p> <p>Lealtad laboral comprobada.</p> <p>Conocimiento pleno de las leyes, decretos y reglamento de la Administración Pública venezolana, en materia de personal.</p> <p>Contacto permanente con el Ministerio de Planificación y Desarrollo</p> <p>Manejo exacto del Estatuto de la Función Pública y de la Ley Orgánica del Trabajo y su reglamento.</p> <p>Habilidad para redactar informes técnicos y de gestión.</p> <p>Conocimiento de técnicas de control interno.</p> <p>Destreza para facilitar actividades de aprendizaje.</p> <p><b>AMBITO:</b></p> <p><b>Supervisión Recibida:</b> Requiere de supervisión ocasional.</p> <p><b>Dificultad:</b> La ejecución de las funciones requiere de una exigencia promedio</p> <p><b>CONDICIÓN AMBIENTAL</b></p> <p>Las funciones se realizan bajo condiciones favorables, en oficinas limpias, iluminadas y ventiladas.</p> <p><b>Riesgos:</b> La posibilidad de ocurrencia de accidentes o enfermedades profesionales es baja.</p>		
<p><b>Realizado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

	<p align="center"><b>DESCRIPCION DE PUESTOS.</b></p> <p align="center"><b>Auxiliar de RRHH.</b></p>	
<p><b>TITULO DEL CARGO:</b> Auxiliar de Recursos Humanos</p> <p><b>DEPENDENCIA A LA CUAL ESTA ADSCRITO:</b> Dirección de Recursos Humanos</p> <p><b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b> Director (a) de Recursos Humanos</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Servir de apoyo en las actividades propias de la dirección, asistir en sus funciones al personal que allí labora.</p> <p><b>FUNCIONES PRINCIPALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir en las funciones propias de la Dirección.</li> <li>• Participar en el proceso de evaluación, semestral o anual, del personal.</li> <li>• Llevar los expedientes y archivos clasificados y exfoliados del personal.</li> <li>• Mantener actualizadas las solvencias correspondientes a INCE IVSS y FAOV.</li> <li>• Guardar y Custodiar los recibos de pagos.</li> <li>• Archivar y custodiar los comprobantes de gastos de personal.</li> <li>• Demás funciones que asigne su superior jerárquico.</li> </ul>		
<p><b>Realizado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

	<b>DESCRIPCION DE PUESTOS.</b> <b>Auxiliar de RRHH</b>	
<p><b>REQUISITOS EXIGIDOS</b></p> <p><b>Nivel Académico exigido:</b>  Bachiller o T. S.U. graduado en Administración de Personal o carrera a fin.</p> <p><b>Experiencia Mínima Recomendable:</b>  Un (1) año de experiencia</p> <p><b>Conocimientos, Destrezas y Habilidades:</b>  Conocimiento de los principios administrativos.  Conocimiento de labores de oficina: archivo, kardex, telefonía, computación, impresión, redacción, mecanografía y otros.  Manejo de maquina calculadora y aritmética elemental.  Manejo de computadora, impresora, scanner y anillado de documentación impresa.  Habilidad para redactar mensajes breves.  Facilidad de expresión verbal.</p> <p><b>AMBITO:</b>  <b>Supervisión Recibida:</b> Requiere de supervisión inmediata.  <b>Dificultad:</b> La ejecución de las funciones requiere de una exigencia amplia.</p>		
<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>



	<p align="center"><b>DESCRIPCION DE PUESTOS. Auxiliar de RRHH</b></p>	
<p><b>CONDICIÓN AMBIENTAL</b></p> <p>La ejecución de las funciones se realiza bajo condiciones favorables, en oficinas limpias, iluminadas y ventiladas.</p> <p><b>Riesgos:</b> La posibilidad de ocurrencia de accidentes o enfermedades profesionales es baja.</p>		
<p><b>Realizado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

### **Factibilidad de la implementación de un sistema de gerencia de recursos humanos.**

La implementación de un sistema de Gerencia de Recursos Humanos en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A., se considera factible porque la empresa cuenta con un equipo humano que desea ver mejoras en su entorno laboral y están de acuerdo en que estos cambios beneficiaran no solo al personal que labora de forma individualmente sino como grupo y a todos los niveles jerárquicos de la empresa.

La empresa se beneficiara del departamento de recursos humanos ya que tendrá al equipo mejor calificado para implementar los nuevos cambios. Todo cambio produce un poco de resistencia pero por la necesidad que la empresa tiene de contar con esta dirección se percibe que será bien recibido por el personal.

La empresa cuenta con un capital sostenible y puede cubrir los gastos que se generen que con el incremento en la plantilla y la ejecución de los nuevos procesos de recursos humanos

## BIBLIOGRAFIA

**ALHAMA, Rafael y Belamaric Francisco.** 2004 “Glosario de términos de administración”. Editorial C&TA. Argentina

**Arias, Fidas.** (2006) “El proyecto de Investigación” (5ª Edición) Caracas Venezuela. Editorial Episteme, C.A.

**BUTTERIS, M** (2001) “Reinventando RR.HH. Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento”. Editorial AEDIPE. España.

**CHIAVENATO, Idalberto** (2000). “Administración de Recursos Humanos”. (5ª Edición) Colombia editorial Mc. Graw Hill

**CHIAVENATO, Idalberto** (2002). “Gestión del Talento Humano”. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. Bogotá.

**DESSLER, Gary** (1996). “Administración de personal”. (6ª Edición). México. Editorial Printice-Hall Hispanoamericana.

**HERNANDEZ Roberto, Carlos Fernández y Pilar Batista** (2006) “Metodología de la Investigación” (4ª Edición) México. Mc Grow – Hull - Interamericana Editores S.A

**PINALES, Kelbin Y Cabrera Shaila** (2008). [en línea]. Recuperado el 15 de Agosto de 2010. “Organización del departamento de recursos humanos” en <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1813-organizacion-del-departamento-de-recursos-humanos.html>.

**SABINO, Carlos** (2002) “El proceso de Investigación”. Caracas. Editorial Panapo de Venezuela C.A.

**SOSA, Mariano** (2004). [en línea]. recuperado el 17 de Agosto de 2010 “Análisis descripción y diseño de cargos”. En <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/rrhhmariano.htm>.

**TAMAYO y Tamayo, Mario** (2004) “El proceso de la investigación científica” (4ª Edición) México. Limusa Noriega Editores S.A

**Viklund Andreas.** (2009). [en línea]. Recuperado el 25 de Octubre 2010. “Organigrama de un departamento de organización”. En <http://bk829.wordpress.com/2009/07>

**Viklund Andreas.** (2009). [en línea]. Recuperado el 25 de Octubre 2010. “Organigrama de un departamento de recursos humanos”. En [http://www.nl.gob.mx/?P=d\\_recu\\_humanos\\_organigrama](http://www.nl.gob.mx/?P=d_recu_humanos_organigrama)

**WERTHER, W. DAVIS, K.** (2008). Administración de recursos humanos. 6 th edición.

# ANEXOS

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



CUESTIONARIO EST RUCTURADO APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN,C.A

Estimado (a):

En el siguiente cuestionario para ser completado por usted, se le mostraran una serie de preguntas, donde su opinión ayudará a estudiar la necesidad de realizar la Creación del Departamento de Recursos Humanos en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A.

Br. Leonett C.,Marlen A.

## INTRUCCIONES.

- 1.- No es necesario identificar el cuestionario con nombre.
- 2.- Marque con la X la opción deseada.
- 3.- Se le agradece contestar todas las preguntas en el cuestionario.

Seleccione con una "X" la respuesta que usted considere oportuna:

1.- Nivel de Instrucción:

Bachiller \_\_\_\_\_

T.S.U. \_\_\_\_\_

Nivel Superior \_\_\_\_\_

Otro Especifique \_\_\_\_\_

2.- Tiempo que lleva en la empresa:

0-6 meses \_\_\_\_\_

6-12 meses \_\_\_\_\_

Más de 1 año \_\_\_\_\_

3.- Una vez que ingreso a la empresa ¿recibió algún tipo de inducción?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, indique quien dirigió el proceso de inducción

---

---

---

---

4.- Se le informo respecto a los beneficios laborales que iba a percibir una vez iniciadas sus labores.

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta indique quien le informo y que beneficios le fueron ofrecidos.

---

---

---

---

---



5.- ¿Que medio utiliza la empresa para llevar a cabo el proceso de reclutamiento de personal?

Agencias de Empleos \_\_\_\_\_

Avisos en prensa o radio \_\_\_\_\_

Sindicatos \_\_\_\_\_

Presentación Espontánea \_\_\_\_\_

Recomendaciones \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

6.- ¿Se aplica la entrevista de selección de personal en la empresa?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, explique quien es el encargado de aplicarla.

---

---

---

---

7.- ¿Posee la empresa un manual de descripción de cargos?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

8.- ¿Para llevar a cabo la selección de personal se realizan exámenes médicos a los aspirantes de vacantes?

Siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

9.- ¿conoce usted las funciones que le corresponden en base a su cargo?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10.- ¿Posee la empresa algún mecanismo o técnica formal para evaluar el desempeño de su personal?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, explique:

---

---

11.- ¿Cuales de los siguientes aspectos deben ser medidos en la evaluación de desempeño?

- Cooperación \_\_\_\_
- Relaciones interpersonales \_\_\_\_
- Responsabilidad \_\_\_\_
- Conocimientos \_\_\_\_
- Competencia \_\_\_\_
- Liderazgo \_\_\_\_
- Iniciativa \_\_\_\_
- Todas las anteriores \_\_\_\_
- Ninguna de las anteriores \_\_\_\_

12.- ¿Cada cuanto tiempo se aplican las políticas de capacitación en la empresa?

- Cada tres meses \_\_\_\_
- Cada seis meses \_\_\_\_
- Anualmente \_\_\_\_
- Otro, especifique \_\_\_\_\_

13.- ¿Se aplican políticas de incentivo en la empresa por rendimiento laboral?

- Si \_\_\_\_
- No \_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, explique:

---

---

---

---

---

14.- En base a la creación de un departamento de recursos humanos señale algunos aspectos que considera usted mejorarían en la organización.

Mejoras en las condiciones de Trabajo \_\_\_\_\_

Mayor Integridad y Seguridad Social \_\_\_\_\_

Oportunidad de adiestramiento Y desarrollo \_\_\_\_\_

Formalización del proceso de Reclutamiento Y selección \_\_\_\_\_

Evaluación y control del desempeño \_\_\_\_\_

Todas las anteriores \_\_\_\_\_

15.- ¿Considera usted necesario introducir cambios o mejoras en el área de personal?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

16.- Considera usted el funcionamiento de la empresa es:

Optimo \_\_\_\_\_

Eficiente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Deficiente \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

17.- ¿Cree usted que el salario que se le asigna a los trabajadores cubre sus necesidades básicas?

Totalmente \_\_\_\_\_

Medianamente \_\_\_\_\_

Escasamente \_\_\_\_\_

No cubre las necesidades básicas \_\_\_\_\_

18.- Se toma en cuenta su opinión al presentarse situaciones específicas?

Siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

19.- ¿Han recibido inducción los trabajadores en materia de higiene y seguridad industrial?

Si \_\_\_

No \_\_\_

Explique

---

---

---

---

20.- ¿Considera usted que la creación del departamento de recursos humanos generará cambios significativos en la empresa?

Si \_\_\_

No \_\_\_

Porqué

---

---

---

---

---

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



CUESTIONARIO ES TRUCTURADO AP LICADO A L PRE SIDENTE  
DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A

Estimado (a):

En el siguiente cuestionario para ser completado por usted, se le mostraran una serie de preguntas, donde su opinión ayudará a estudiar la necesidad de realizar la Creación del Departamento de Recursos Humanos en la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A.

Br. Leonett C., Marlen A.

## INTRUCCIONES.

- 1.- No es necesario identificar el cuestionario con nombre.
- 2.- Marque con la X la opción deseada.
- 3.- Se le agradece contestar todas las preguntas en el cuestionario.

Seleccione con una "X" la respuesta que usted considere oportuna:

1.- Nivel de Instrucción:

Bachiller \_\_\_\_\_

T.S.U. \_\_\_\_\_

Nivel Superior \_\_\_\_\_

Otro Especifique \_\_\_\_\_

2.- Una vez que ingresa el trabajador a la empresa ¿recibe algún tipo de inducción?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, indique quien dirigió el proceso de inducción

---

---

---

---

3.- Se le informa a el trabajador cuales son los beneficios laborales que va a percibir una vez iniciadas sus labores.

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta indique quien le informó y que beneficios le fueron ofrecidos.

---

---

---

4.- ¿Que medio utiliza la empresa para llevar a cabo el proceso de reclutamiento de personal?

Agencias de Empleos \_\_\_\_\_

Avisos en prensa o radio \_\_\_\_\_

Sindicatos \_\_\_\_\_

Presentación Espontánea \_\_\_\_\_

Recomendaciones \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

5.- ¿Se aplica la entrevista de selección de personal en la empresa?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, explique quien es el encargado de aplicarla.

---

---

---

---

6.- ¿Posee la empresa un manual de descripción de cargos?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

7.- ¿Para llevar a cabo la selección de personal se realizan exámenes médicos a los aspirantes de vacantes?

Siempre \_\_\_\_

A veces \_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_

8.- ¿Posee la empresa algún mecanismo o técnica formal para evaluar el desempeño de su personal?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, explique:

---

---

---

---

---

---



9.- ¿Cuales de los siguientes aspectos deben ser medidos en la evaluación de desempeño?

- Cooperación \_\_\_\_
- Relaciones interpersonales \_\_\_\_
- Responsabilidad \_\_\_\_
- Conocimientos \_\_\_\_
- Competencia \_\_\_\_
- Liderazgo \_\_\_\_
- Iniciativa \_\_\_\_
- Todas las anteriores \_\_\_\_
- Ninguna de las anteriores \_\_\_\_

10.- ¿Cada cuanto tiempo se aplican las políticas de capacitación en la empresa?

- Cada tres meses \_\_\_\_
- Cada seis meses \_\_\_\_
- Anualmente \_\_\_\_
- Otro, especifique \_\_\_\_\_

11.- ¿Se aplican políticas de incentivo en la empresa por rendimiento laboral?

- Si \_\_\_\_
- No \_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta, explique:

---

---

---

---

12.- En base a la creación de un departamento de recursos humanos señale algunos aspectos que considera usted mejorarían en la organización.

- Mejoras en las condiciones de Trabajo \_\_\_\_
- Mayor Integridad y Seguridad Social \_\_\_\_
- Oportunidad de adiestramiento Y desarrollo \_\_\_\_
- Formalización del proceso de Reclutamiento Y selección \_\_\_\_
- Evaluación y control del desempeño \_\_\_\_
- Todas las anteriores \_\_\_\_

13.- ¿Considera usted necesario introducir cambios o mejoras en el área de personal?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

14.- Considera usted el funcionamiento de la empresa es:

Optimo \_\_\_\_

Eficiente \_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_

Deficiente \_\_\_\_

Malo \_\_\_\_

15.- ¿Cree usted que el salario que se le asigna a los trabajadores cubre sus necesidades básicas?

Totalmente \_\_\_\_

Medianamente \_\_\_\_

Escasamente \_\_\_\_

No cubre las necesidades básicas \_\_\_\_

16.- Se toma en cuenta su opinión al presentarse situaciones específicas?

Siempre \_\_\_\_

A veces \_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_

17.- ¿Han recibido inducción los trabajadores en materia de higiene y seguridad industrial?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

Explique

---

---

---

18.- ¿Considera usted que la creación del departamento de recursos humanos generará cambios significativos en la empresa?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

Por qué

---

---

---

---

---

## HOJAS METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS GEOVEN, C.A MATURÍN EDO. MONAGAS</b>
<b>Subtítulo</b>	

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

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Leonett C., Marlen A.	<b>CVLAC</b>	C.I. 16.375.310
	<b>e-mail</b>	marpop56@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido 1 | Inicial Apellido 2., Nombre1 | Inicial Nombre 2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo ( para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Ingresos
Recursos Humanos
Sub-sistema del Personal

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):

Esta investigación tuvo como objetivo principal la creación del departamento de recursos humanos para la empresa Multiservicios GEOVEN, C.A. Maturín estado, Monagas. Debido a la importancia que implica este departamento en toda organización para el buen funcionamiento y logro de objetivos, se establecieron objetivos y bases teóricas que permitieron orientar a la investigación. El nivel de investigación fue descriptivo y el tipo de investigación de campo, en la cual se aplicaron como herramientas para obtener la información suministrada de los trabajadores, la observación documental, observación directa no participante y el cuestionario. Una vez recabada la información se procedió a vaciarlo en cuadros donde se obtuvieron las cifras absolutas y porcentuales para luego ser analizados en forma cuali-cuantitativa.

Entre las conclusiones más relevantes que se derivaron del estudio destacan 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 restructuración del organigrama de la empresa, la creación de la misión, visión y objetivos entre las recomendaciones más significativas, 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.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Lcdo. Zárate Alejandro	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 8.377.880
	e-mail	ajzarate3o@yahoo.com
	e-mail	
Lcda. Pérez Martha	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 11.342.440
	e-mail	emiliaudo@hotmail.com
	e-mail	
Lcdo. Butto Nehomar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 15.044.277
	e-mail	nehomarbutto@hotmail.com
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

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 CVLAC, 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. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2011	06	09

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):**

<b>Nombre de archivo</b>
indice_electronico_leonettm_2011. Doc

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: \_\_\_\_\_ (opcional)  
Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

---

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

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciado

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 Núcleo Monagas

---

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CU N° 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.

Cordialmente,

  
JUAN A. BOLANOS CUNELE  
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.

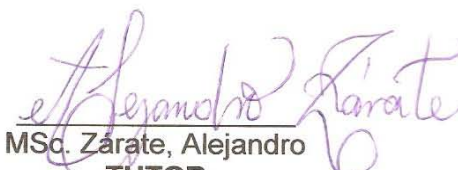
JABC/YGC/manuja



**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6****Derechos:**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):** “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”

  
Leonett C., Marlen A.  
**AUTOR**

  
MSc. Zárate, Alejandro  
**TUTOR**