

**UNIVERSIDAD CATOLICA SEDE SAPIENTIAE
ESCUELA DE POSTGRADO**



**PLAN DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA DE REVISIONES TECNICAS
CEDIVE .S.A.C**

AUTORES

Acosta de la Cruz, Milagros Nataly
Espíritu Liñán, Marielena
Paguada Tavares, Luis Alberto
Soto Montero, Carmen Aleyda

ASESOR

Carreño Martínez, Juan Elías

**LIMA – PERU
2016**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la fortaleza; a mi familia por el apoyo y a nuestro querido profesor por la dedicación y comprensión.

Acosta de la Cruz, Milagros Nataly

Por el presente trabajo de investigación quiero agradecer a Dios por darme la oportunidad de llegar hasta donde estoy, a mis queridos padres por sus consejos, su apoyo y sobre todo su infinito amor. La Universidad Católica Sedes Sapientiae por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Espíritu Liñán, María Elena

Un agradecimiento muy especial, merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia. Una mención especial para mis abuelos José y Eva quienes siempre me inculcaron los valores y lo importante que es el estudio para la vida misma.

Paguada Tavares, Luis Alberto

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi linda familia, gracias a mi familia por su apoyo incondicional y creer en mí, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser, No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su paciencia, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y les hago presente mi gran afecto hacia ustedes.

Soto Montero, Carmen Aleyda

Contenido

INTRODUCCIÓN	7
1. INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA	8
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	8
1.2 INFORMACION DE LA EMPRESA INTERNA O EXTERNA.....	9
1.3 MISION.....	13
1.4 VISION	13
1.5 OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	14
1.6 VENTAJA COMPETITIVA DE LA EMPRESA.....	14
1.7 VALORES.....	14
1.8 POLITICAS	15
1.9 ANALISIS DEL ENTORNO GENERAL (PESTE).....	15
1.10 ANALISIS DEL ENTORNO ESPECÍFICO (CLIENTES COMPETIDORES Y PROVEEDORES)..	17
1.11 Análisis FODA De La Empresa.....	18
CAPITULO II	25
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
2.1 ANTECEDENTES.....	25
2.2 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.....	25
2.2 OBJETIVOS.....	26
2.3.1 Objetivo General	26
2.3.2 Objetivo Especifico.....	27
CAPITULO III	28
3. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	28
3.1 IMPORTANCIA DEL PLAN.....	28
3.2 OBJETIVO DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS.....	28
3.3 PRINCIPALES FUNCIONES DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS	29
3.4 ANÁLISIS FODA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	29
3.5 MATRIZ DES ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS.....	30
3.6 ANALISIS SITUACIONAL: PRINCIPALES PROCESOS	34
3.7 INFORMACION CUANTITATIVA E HISTORICA DE LOS COLABORADORES	37
3.8 ORGANIGRAMA	43
3.9 DESCRIPCION DE PUESTOS POR COMPETENCIAS	44
3.10 PROCESO DE RECLUTAMIENTO SELECCIÓN	59
3.10.1 Proceso De Reclutamiento.....	59
3.10.2 Proceso de Selección	65

3.10.3	Proceso de Contratación	72
3.11	GESTION DE LAS COMPENSACIONES.....	79
3.11.1	Valoración de puestos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.11.2	CRITERIOS PARA DETERMINAR ESCALAS SALARIALES	83
3.11.3	Compensaciones Monetarias	88
3.11.4	Compensación No Monetaria	91
3.12	SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO LABORAL	94
3.12.1	Objetivos del Proceso	95
3.12.2	Metodología de la evaluación de desempeño por objetivos.....	95
	Aplicación de la Evaluación.	97
3.13	CAPACITACION.....	100
3.14	CLIMA LABORAL	105
3.14.1	Ficha Técnica De Encuesta.....	106
3.14.2	Objetivos	107
3.14.4	Resultados de Encuesta	114
3.15	COMUNICACIÓN INTERNA	117
CONCLUSIONES		123
RECOMENDACIONES		124
BIBLIOGRAFIA		125
PAGINAS WEB		125
ANEXOS		126
ANEXO N°1: MANUAL DEL MOF DEL GERENTE GENERAL		126
ANEXO N°2: MANUAL DEL MOF DEL PUESTO DE FINANZAS		127
ANEXO N°3: MANUAL DEL MOF DEL PUESTO DE INGENIERO CERTIFICADOR CIVT		128
ANEXO N° 4: CONTRATO DE TRABAJO		129
ANEXO N°5 FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO		136
ANEXO 6 EVALUACION DE DESEMPEÑO		140
Anexo 7: Evaluación clima laboral		141

Lista de figuras

Figura 1 Información de la Empresa.....	9
Figura 2 Matriz FODA de la Empresa.....	19
Figura 3 Estructura Organizacional de la Empresa.....	22
Figura 4 principales funciones de recursos	29
Figura 5 FODA de Recursos Humanos.....	31
Figura 6 Formato para el requerimiento de Personal.....	61
Figura 7: convocatoria.....	63
Figura 8 Ficha de preguntas Telefónicas.....	66
Figura 9 ficha de entrevista Preliminar	67
Figura 10 ficha de entrevista de Selección	68
Figura 11 Compensacion adecuada	79
Figura 12 Ficha para determinar Incremento Salarial.....	90
Figura 13 Formato de Feedback para el área Operativa.....	98
Figura 14 Formato de Feedback para el área Administrativa.....	99
Figura 15: encuesta de salida.....	116

Lista de gráficos

Grafico 1: Distribución del personal por género 2013.....	37
Grafico 2: Distribución del personal por género 2014.....	38
Grafico 3: Distribución del personal por género 2015.....	38
Grafico 4 Distribucion de colaboradores por generaciones	39
Grafico 5 Distribución de los Colaboradores por Área.....	40
Grafico 6 Organigrama de Recursos Humanos	43
Grafico 7 Pasos para la identificación de Talento Humano	60
Grafico 8 diagrama de dispersión por nubes de puntos, salarios	87
Grafico 9 Pirámide de Maslow: jerarquía de Necesidades.....	91
Grafico 10: resultado de la encuesta en base a la empresa.....	108
Grafico 11: la empresa demuestra que es importa y se preocupa por su bienestar.....	109
Grafico 12: resultado de encuesta sobre los jefes.....	110
Grafico 13: mi jefe reconoce mi contribución al trabajo.....	111
Grafico 14: resultado de encuesta en base a desarrollo profesional.....	112
Grafico 15: has crecido profesionalmente en esta empresa.....	112
Grafico 16: resultado de encuesta en base a relaciones interpersonales	113
Grafico 17: te encuentras motivado en este trabajo.....	114

Lista de tablas

Tabla 1 cuadro orgánico de la empresa.....	23
Tabla 2 Distribución del Personal por Genero.....	38
Tabla 3 Distribución de los Colaboradores por rango de Edad	39
Tabla 4 Distribución de Colaboradores por Área.....	40
Tabla 5 Indicadores De Rotación De Personal – Año 2015	41
Tabla 6 Cuadro Promedio de Sueldo por Puesto por Familia.....	81
Tabla 7: CUADRO DE VALORACION PUESTOS POR COMPETENCIA - MAPA DE PUNTOS	84
Tabla 8 Remuneración promedio de mercado de Puesto por Familia	85
Tabla 9 Remuneración Propuesta por valoración de puesto -.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 Banda Salarial por puesto de Familia.....	89

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas la evolución de los modelos de dirección de Recursos Humanos se ha caracterizado fundamentalmente por el cambio en la concepción del personal, que deja de entenderse como un coste para pasar a entenderse como un recurso debido a que todo cambia, desde las empresas, pasando por el entorno y los individuos interiormente. Las exigencias han aumentado en todas los órdenes y las nuevas tecnologías favorecen la globalización, muchas veces violenta, que se está produciendo.

La nueva incorporación del punto de vista estratégico supone la aparición de una nueva perspectiva, de naturaleza multidisciplinaria, que subraya la importancia estratégica de los recursos humanos como fuente de generación de ventajas competitivas sostenidas.

La Dirección Estratégica de Recursos Humanos abandona, de este modo, el enfoque tradicional de tipo micro analítico, centrado en los costes, y evoluciona hacia una gestión estratégica en la que los Recursos Humanos juegan un papel esencial en la consecución de los objetivos estratégicos de la organización mediante la generación de competencias y compromiso organizacional como componentes clave en el proceso de creación de valor.

Para ello, se realiza este PLAN DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS, que tiene como objetivo mejorar el rendimiento del trabajo y de los colaboradores también para dejar claras las obligaciones y las necesidades de la organización que ayudaran a lograr el propósito de la empresa de revisiones técnicas CEDIVE S.A.C.