Universidad Nacional De Ingeniería

Facultad Ciencias Y Sistemas

Tesina Para Optar Al Título De

Ingeniero De Sistemas

DISEÑO DE PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE FLORES Y ACCESORIOS FLORALES "FLOWER CENTER"

Autores

Br. María José Palacios Solórzano 2009 - 29416

Br. Kevin Iván Morales Estrada 2009 - 29705

Br. Erick Raphael Fletes Soza 2009 - 29141

Tutor

Mba. Dora Isabel Gómez Jaime

Managua, 05 de Diciembre de 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA

Managua, 11 de Agosto de 2014

Bra. Kevin Iván Morales Estrada
Br. Erick Raphael Fletes Soza
Br. María José Palacios Solórzano
Sus manos

Estimados Bachilleres

Por medio de la presente le comunico la aprobación del tema de tesina titulado: ***"Diseño del área de recursos humanos en la empresa comercializadora de flores y accesorios florales Flower Center"*** *el cual cumple con los requisitos y normativas establecidos como forma de culminación de estudios. La Máster Dora Isabel Gómez Jaime, es la profesora encargada de acompañarles en el proceso de construcción de su Tesina.*

Atentamente,

Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández
Decano

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
REPUBLICA DE NICARAGUA AMERICA CENTRAL
DECANATURA
Facultad de Ciencias y Sistemas

Cc: *Mba. Dora Isabel Gómez Jaime. Tutor, FCS Archivo Agosto 2014*

Dirección: Semáforos de Villa Progreso 2 ½ c arriba, Recinto Universitario Pedro Arauz Palacios.
Teléfono: 22496429, Email: decanaturafcys@uni.edu.ni

Miércoles 17 de Diciembre del 2014

Lic. Carlos Sánchez.
Decano FCYS.
En sus manos.

Estimado Lic. Sánchez reciba un cordial saludo de mi parte. A través de la presente quiero hacer de su conocimiento que he revisado e incorporadas las sugerencias hechas por el jurado a la tesina titulada **"Diseño de propuesta de creación del área de Recursos Humanos en la empresa comercializadora de flores y accesorios florales Flower Center",** elaborado por los bachilleres**:**

- Br. Kevin Ivan Morales Estrada. 2009 - 29705
- Br. María José Palacios Solórzano. 2009 - 29416
- Br. Erick Raphael Fletes Soza. 2009 - 29141

No omito manifestar que la tesina cumple con lo establecido en el artículo 24 del Título IX del Sistema de Evaluación de los Cursos de Graduación y tesina de la Universidad Nacional de Ingeniería. Por tanto pueden proceder a empastar y entregar para realizar su trámite de título.

Deseándole éxito en sus funciones y agradeciendo de antemano su atención.

Atentamente

Mba. Dora Gómez Jaime
Prof. Titular
Dpto. Administración
FCYS

Cc: personal

Parte interesada

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
SECRETARIA ACADEMICA

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8:CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS** hace constar que:

MORALES ESTRADA KEVIN IVÁN

Carne: **2009-29705** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2000** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERIA DE SISTEMAS.**

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los cinco días del mes de mayo del año dos mil catorce.

Atentamente,

Msc. Ronald Antonio Torres Mercado
Secretario de Facultad

IMPRESO POR SISTEMA DE REGISTRO ACADEMICO EL 05-may-2014

Managua, Nicaragua • Apto. 5595 • Telefax: 22496429 • E-mail: dccanaturafcys@uni.edu.ni

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
SECRETARIA ACADEMICA

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8:CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS** hace constar que:

PALACIOS SOLORZANO MARÍA JOSÉ

Carne: **2009-29416** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2000** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERIA DE SISTEMAS.**

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO,** a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los cuatro días del mes de marzo del año dos mil catorce.

Atentamente,

Msc. Ronald Antonio Torres Mercado
Secretario de Facultad

Universidad Nacional de Ingeniería * Facultad de Ciencias y Sistemas * SECRETARIA

IMPRESO POR SISTEMA DE REGISTRO ACADEMICO EL 04-mar-2014

Managua, Nicaragua • Apto. 5595 • Telefax: 22496429 • E-mail: decanaturafcys@uni.edu.ni

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
SECRETARIA ACADEMICA

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8:CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS** hace constar que:

FLETES SOZA ERICK RAPHAEL

Carne: **2009-29141** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2000** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERIA DE SISTEMAS.**

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los dieciocho días del mes de marzo del año dos mil catorce.

Atentamente,

Msc. Ronald Antonio Torres Mercado
Secretario de Facultad

Universidad Nacional de Ingeniería
SECRETARÍA
Facultad de Ciencias y Sistemas

IMPRESO POR SISTEMA DE REGISTRO ACADEMICO EL 18-mar-2014

Managua, Nicaragua • Apto. 5595 • Telefax: 22496429 • E-mail: decanaturafcys@uni.edu.ni

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Nuestro Señor Jesucristo por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud, fortaleza y valor, además de su infinita bondad y amor. Por habernos permitido culminar esta etapa de nuestras vidas, ser el manantial de vida y brindarnos lo necesario para seguir adelante día a día para lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres por habernos apoyado en todo momento tanto emocional como económicamente, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan, y por el valor mostrado para salir adelante.

Agradecemos a la Mba. Dora Gómez Jaime quien fue nuestra docente quien nos guió paso a paso durante el desarrollo de este trabajo. Transmitiéndonos el conocimiento requerido para el cumplimiento adecuado del Proyecto. Atendiéndonos y aclarándonos nuestras interrogantes. Además de todos nuestros docentes quienes nos formaron e instruyeron a lo largo de todos estos años de aprendizaje.

Son muchas las personas especiales a quienes nos gustaría agradecer por su amistad, apoyo, tiempo y compañía asi como a todas aquellas organizaciones que nos brindaron información y su valioso tiempo a lo largo del desarrollo de este proyecto.

INDICE GENERAL

No	CONTENIDO	Página
I	Introducción…….…1	
II	Justificación…….……2	
III	Resumen…….….....3	
	Objetivos……..…….4	
CAPITULO I	Análisis del estado actual de la empresa	
1.1	Metodología……..……5	
1.2	Descripción de la empresa…….……..5	
1.2.1	Ventas……...….….….…8	
1.2.2	Contabilidad……...……..…10	
1.2.3	Funciones de Recursos Humanos……11	
1.2.3.1	Proceso de Reclutamiento y Selección……..…….11	
1.2.3.2	Proceso de Contratación……..….....11	
1.2.3.3	Función de Retribución Salarial. ……..….....11	
1.2.3.4	Función de Incentivos…….…..12	
CAPITULO II	Propuesta de la estructura organizacional y el diseño del área del Recursos Humanos de la comercializadora Flower Center.	
2.1	Estructura Organizacional Propuesta……..…….14	
2.2	Diseño Propuesto del área de Recursos Humanos…..….....20	
2.2.1	Perfil del área de Recursos Humanos……...…..20	
2.2.1.1	Propuesta de Fichas Ocupacionales…….....22 Área de Recursos Humanos.	

No	CONTENIDO	Página

2.2.2 Gestión de Recursos Humanos…….....26

2.2.2.1 Proceso de Reclutamiento……...26

2.2.2.2 Proceso de Selección…….27

2.2.2.3 Propuesta de Inducción al Colaborador……...30

2.2.2.4 Proceso de Capacitación……...34

2.2.2.5 Función de Retribución Salarial……..….34

2.2.2.6 Función de Incentivos……...35

2.2.2.7 Propuesta de Tramitación de Despidos……36

2.2.2.8 Función de Riesgo…….....37

2.2.2.9 Propuesta de Reglamento Interno……..39

CONCLUSIONES……...46

RECOMENDACIONES……..47

BIBLIOGRAFIA…….….48

INDICE DE ANEXOS

No	TITULO
1	Herramienta de evaluación al desempeño
2	Entrevista aplicada al gerente/propietario
3	Propuesta de contrato individual de trabajo
4	Propuesta de formato de despidos

INDICE DE GRAFICOS

No	TITULO	Página
1	Diagrama de Flujo Actual Reclutamiento y Selección de Personal	13
2	Organigrama Propuesto por área funcional	15
3	Organigrama Propuesto por puesto de trabajo	16
4	Funciones de Recursos Humanos	19
5	Diagrama de Flujo Propuesto Reclutamiento y Selección de Personal Propuesto.	29

I. Introducción.

Se realizó la presente tesina en la empresa comercializadora de flores y accesorios florales “Flower Center”, ubicada contiguo a la gasolinera uno del mercado central Roberto Huembes, en vista de que la empresa objeto de estudio, carece de un área que se encargue de planificar, organizar y verificar la eficiencia de los diferentes procesos relacionados con la administración del recurso humano.

Debido a que el desarrollo de su negocio es un contexto cada vez más complejo, da lugar que el éxito o fracaso de una organización dependa de una administración diferencial de sus recursos tecnológicos, financieros y humanos.

En la actualidad el desempeño de sus empleados se apoya únicamente de las funciones del gerente general de la empresa, lo cual esta tesina propone la estructuración de un área de recursos humanos que administre las funciones del capital humano de la organización.

El objetivo del estudio es diseñar una propuesta de creación del área de recursos humanos de la empresa, este estudio lo compondrán dos capítulos.

Donde el Capítulo I contiene la información general de la empresa en estudio, así como el diagnóstico de la situación actual de la misma, tanto en aspectos generales, como los relacionados con los recursos humanos y el Capítulo II contiene la propuesta para crear el área de recursos humanos, misión, visión y objetivos, así como su estructura organizacional y los aspectos importantes respecto al reclutamiento, selección, contratación, inducción, evaluación del desempeño, capacitación, remuneración e incentivos del personal.

La realización de este trabajo fue posible gracias a las visitas realizadas a la empresa donde se aplicó una entrevista al gerente general y una observación directa de como realizan sus funciones.

II. Justificación.

La empresa comercializadora de flores y accesorios florales Flower Center es totalmente funcional, a pesar de que no cuenta con una estructura organizacional formal escrita y de un área de recursos humanos que administre las funciones del capital humano, tales como los procesos de selección y reclutamiento, contratación, proceso de inducción, retribución salarial entre otros.

El no tener estipuladas las áreas que conforman afecta la coordinación interna de la empresa de tal modo que algunos trabajadores realizan funciones que no les corresponde o bien están sobrecargados de tareas.

Las actividades y procesos que se realizan en el área de recursos humanos son actualmente realizados por su gerente/propietario, esto conlleva a que él tenga una sobrecarga en sus labores, el trabajo se desarrolla de forma empírica. Esto hace necesario proponer una estructura para su funcionamiento, y crear el área de recursos humanos que permite definir y administrar los procesos relacionados con la administración del talento humano.

Los beneficiarios de la creación de esta área, serán primordialmente el propietario de la empresa, colaboradores y clientes.

Entre los beneficios que se obtendrán será la definición de una estructura organizacional, la administración organizada del recurso humano, el mejoramiento de la coordinación interna, la distribución eficiente del trabajo y la coordinación de las actividades.

III. Resumen.

Flower Center es una empresa que se dedica a la comercialización de una amplia variedad de flores y verdes naturales así como de accesorios para floristería siendo la comercializadora líder a nivel nacional. El elemento fundamental en esta organización lo componen las personas que le proporcionan prestigio, calidad, diversidad en sus productos por esta razón se hace referencia a la creación de una área de recursos humanos donde se administre todo el capital humano de la empresa.

Primeramente se realizó un diagnóstico situacional de la empresa de cómo administra sus funciones respecto al capital humano tomando como punto de partida las funciones que realiza la empresa tales como los procesos de reclutamiento y selección, procesos de contratación, la retribución salarial y la función de incentivos. Además se plantea una situación inicial de la estructura de la empresa.

Posteriormente se pasó a la propuesta de estructuración organizacional de la empresa donde se propuso un organigrama dependiendo de las áreas identificadas dentro de la empresa así como un organograma por puestos de trabajos. Seguidamente se realiza la propuesta de diseño del área de recursos humanos.

Donde se inicia con el perfil ideológico del área de recursos humanos, las fichas ocupacionales de los puestos de trabajo que requerirá el área de recursos humanos, dando a lugar a la gestión de recursos humanos donde se abarca cada uno de las funciones que ejerce el área. Terminando con una propuesta de reglamento interno para la empresa.

Las conclusiones, recomendación y anexos son la parte final del trabajo donde se puede demostrar los resultados obtenidos en la propuesta de diseño de creación del área de recursos humanos para la empresa Flower Center.

Objetivo General

- Diseñar la propuesta de creación del área de recursos humanos en la comercializadora de flores y accesorios florales Flower Center.

Objetivos Específicos.

- Analizar el estado actual de la empresa explicando cómo esta realiza sus funciones comerciales y como están distribuidas las actividades dentro de la misma.

- Definir la estructura organizacional de la comercializadora Flower Center.

- Definir las funciones y procesos del área de Recursos Humanos

Capitulo I. Análisis del estado actual de la empresa, en relación a sus funciones comerciales y distribución de las actividades.

1.1. Metodología

Para llevar a cabo este estudio se desarrolló una investigación explicativa y una descriptiva, con el objetivo de conocer inicialmente el giro del negocio , ubicación antecedentes, y la descriptiva debido a que esta permite conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Se aplicaron como técnicas de recopilación de información la entrevista al gerente/propietario dado que el conoce y administra actualmente las operaciones, se observó el desarrollo de las actividades que realizan los colaboradores de la empresa.

1.2. Descripción de la Empresa

La empresa comercializadora de flores y accesorios florales Flower Center, pertenece al Lic. Julio Rivera Dávila, está ubicada en la ciudad de Managua exactamente en el costado oeste de la estación de buses de Masaya en el Mercado Central Carlos Roberto Huembes. Consta con una trayectoria en el mercado nacional y es considerada líder en su rama.

Flower Center está registrada en el régimen tributario cuota fija, existe un acuerdo entre la asociación de mercados de Nicaragua y la Dirección General de Ingresos que le permite por ser parte del mercado Huembes operar con esta medida de recaudación.

En lo que respecta al marco jurídico, posee un acta de constitución y permiso de la Alcaldía Municipal de Managua para ejercer operaciones. Cuenta con licencia de importación, Registro en la Dirección General de Ingresos (DGI), Dirección General de Aduana (DGA) y registro en el Ministerio Agropecuario y Forestal (MAGFOR) donde se otorgan los permisos de control de plagas de la mercadería importada. La empresa se rige bajo las políticas y leyes del país.

El giro económico que realiza Flower Center es la comercialización directa como distribuidora a nivel nacional de flores y follajes naturales nacionales e importadas (Guatemala, Costa Rica, Ecuador) así como también de flores y follajes artificiales aunque en menor demanda en comparación con lo que respecta a lo natural.

Esta empresa cuenta además con otros servicios tales como la decoración de eventos sociales, venta de arreglos naturales para toda ocasión, el servicio de alquiler de accesorios de decoración para los eventos. (Candelabros, cristalería, alfombras etc.).

A pesar que cuenta con el servicio de alquiler de accesorios de decoración de eventos también posee parte de ellos como un inventario para su comercialización al público.

Como una actividad adicional económica efectiva, Flower Center distribuye insumos o accesorios para floristerías y posee la patente de distribución de la marca Oasis a nivel nacional.

Entre los resultados obtenidos se observó que las instalaciones físicas está conformada por un edificio de dos plantas, en la planta baja se realizan todos los procesos operativos ahí se localiza el área de ventas, cuarto frio, recepción, descargue, taller de arreglos y una de las dos bodegas de accesorios. En la parte superior se encuentran las oficinas administrativas donde labora el contador, control de pedidos, Marketing, y la gerencia, existe también un área para almacenar productos delicados como son cristalerías y accesorios frágiles.

Posee un amplio estacionamiento para los vehículos de visitantes y trabajadores de la empresa, todo el perímetro está cercado con malla para mayor seguridad de los clientes y en su acceso situado al lado este de la gasolinera UNO Roberto Huembes se encuentra un guarda de seguridad que lleva un control de la entrada y salida de los vehículos. También se cuenta con una entrada peatonal a lado norte de la estación de buses del mercado Roberto Huembes.

Actualmente laboran 33 personas incluyendo al gerente propietario, los puestos de trabajo existentes son los siguientes:

Puesto	Cantidad de Empleados
Vendedores	6
Cajero	1
Cartera y Cobro	1
Vendedores Arreglos / Eventos	3
Contabilidad	1
Jefe De Transporte	1
Transporte	4
Sistema De Información	1
Marketing	1
Bodeguero	2
Cuarto Frio	1
Sub Gerente	1
Control De Pedidos	1
Asistente Administrativo	1
Servicios Varios	4
Gerente General	1
Floristas	3
Total De Empleados	**33**

Algo importante que se observó es que ciertos cargos de confianza o de suma relevancia son ocupados por familiares del gerente o propietario, los que realizan las actividades sin tener el perfil requerido, simplemente lo desarrollan dado la práctica diaria.

En Flower Center no existe una estructura organizacional pero resultado de las observaciones y la entrevista se puede deducir que existen las siguientes áreas:

- Gerencia General.
- Ventas.
- Contabilidad.

A la vez se logró identificar las siguientes funciones:

- Proceso de reclutamiento.
- Proceso de selección,
- Función de retribución salarial.
- Función de incentivos.

1.2.1. Ventas

Dentro de la venta de accesorios e insumos para floristería la empresa toma la iniciativa de buscar información de nuevos productos que surgen internacionalmente como parte de la innovación en sus inventarios para mantener una oferta atractiva e innovadora a sus clientes.

La publicidad se realiza actualmente con anuncios en canales y radios locales, mantas publicitarias ubicadas en diferentes sectores del país, anuncio publicitario en las páginas amarillas de PUBLICAR, rotulaciones en algunos buses que viajan a los diferentes departamentos entre otros.

La empresa Flower Center posee una cartera de estrategias comerciales que no están formalmente escritas pero que se practican diariamente con el enfoque de enfrentar a la competencia que tiene en el mercado nacional, cabe señalar que la competencia es baja pero sumada en su totalidad tiene una alta participación ante la empresa.

Entre sus estrategias está: ofertar distintos precios a los clientes lo que son clasificados como: mayorista, minorista, floristería, empleados, iglesias, transitorios y empresariales. Los clientes que están clasificados como mayoristas son los que obtiene el mejor precio de los diferentes productos.

Se ha constatado con algunos clientes mayoristas el resultado de las promociones ofertadas y expresan que la 2 x1 en las compras de margaritas es la que más demanda tiene en el mercado.

Otro aspecto que resalta es que la empresa presenta alternativas de productos a los clientes, expresada en presentaciones del mismo producto pero en diferentes calidades (variedad de colores, margaritas ticas o nicas, follajes nacionales o exportados). También patrocina en eventos sociales o religiosos, lo que permite el reconocimiento de la empresa ante un público en general, lo que se considera como una estrategia competitiva en el mercado nacional.

Flower Center cuenta con excelentes proveedores nacionales e internacionales los cuales le brindan un excelente servicio a la empresa permitiendo el éxito en el mercado.

La atención de la empresa es considerada muy buena por sus clientes aunque existen excepciones, en algunas ocasiones ocurren demoras en el proceso de venta debido a la saturación de clientes lo que genera cierta inconformidad, una debilidad es que solo existe una caja y ocasionalmente hay que hacer fila para poder cancelar la factura o bien firmarla si el caso que esta fuese de crédito. El ultimo problema en la atención es que ocasionalmente durante el proceso de salida de la mercadería se presentan demoras debido a la comprobación de productos facturados contra lo despachado. Este proceso de entrega puede durar varios minutos en dependencia de lo que lleve cada cliente.

Las variaciones en las condiciones climáticas pueden afectar a los proveedores de Flower Center, debido a que las flores requieren de un clima estable y al ocurrir diferentes fenómenos naturales pueden afectar los cultivos, lo a su vez puede afectar a Flower Center.

Otro factor influyente es el valor de la moneda con respecto al dólar, ya que los productos adquiridos por Flower Center están dolarizados y la moneda local va en aumento con respecto al dólar; durante la transacción de conversión de córdobas a dólares se puede considerar una pequeña fuga de capital, así como también el incremento de algunos aranceles como la luz, impuestos, combustible, etc.

En lo que compete el servicio de transporte la empresa tiene exactamente 6 camiones de diferentes tamaños en los que puede repartir los pedidos ya sean de flores naturales, arreglos o bien el montaje de eventos, a su vez cuenta con 3 motos para realizar diferentes transacciones como cobros y correspondencia.

1.2.2. Contabilidad.

La contabilidad de la empresa se realiza mediante el programa contable Software para contabilidad Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos (SAP) se lleva un registro en libros diarios y mayor adicionalmente un libro de bancos.

Flower Center brinda crédito a ciertos clientes lo cual la convierte en una empresa atractiva ya que permite a estos trabajar ampliamente, ya que posee un tipo de financiamiento para realizar sus actividades. El crédito ofrecido se encuentra respaldado con una orden de pagaré al dorso de la factura, sin intereses o valor extra y tiene una vigencia de 15 días.

La facilidad de pagos que ofrece Flower Center es una gran ventaja para clientes que están fuera de Managua ya que estos pueden cancelar facturas mediantes depósitos bancarios o bien por medio de tarjetas de crédito sin que sea presencial

1.2.3. Funciones de Recursos Humanos.

1.2.3.1. Proceso de Reclutamiento y Selección.

Flower Center no cuenta con un proceso de reclutamiento o selección de personal; básicamente contrata personal que tenga experiencia de acuerdo al giro del negocio y las recomendaciones de su trabajo anterior (en el caso de los floristas carta de recomendación de la última floristería donde trabajó), otra manera en el caso de los vendedores o los de servicios generales es que sean recomendados por personas que ya laboren dentro de la empresa.

1.2.3.2. Proceso de Contratación.

Flower Center no posee un contrato formal estipulado para los trabajadores, la contratación se realiza de manera informal, siendo el gerente o el sub-gerente quien explica el rol y las relevancias de la empresa, presenta a su jefe inmediato, subordinados en caso que lo tenga, horarios, remuneración salarial, horas extraordinarias y las reglas que se tienen aunque no estén estipuladas en documento formal.

1.2.3.3. Función de Retribución Salarial.

El sistema de compensación que tiene la empresa actualmente se realiza de acuerdo a lo estipulado en el código del Ministerio del Trabajo (MITRAB) en los artículos 85, 86, y 87 correspondiente a una jornada diurna con dos pagos al mes los 15 y los 30.

El pago de planilla se realiza mediante el uso de tarjetas de débito (BANPRO) que a cada empleado se le otorga después de 6 meses de laborar, por lo contrario se le entrega en efectivo en la caja de la empresa.

En el caso de empleados temporales se les paga un salario diario según las horas laboradas en dependencia del horario que se estipule. Los salarios son interpuestos únicamente por el gerente de Flower Center que quedan definidos en el momento de contratación y van en concordancia al puesto que se ejercerá.

1.2.3.4. Función de Incentivos.

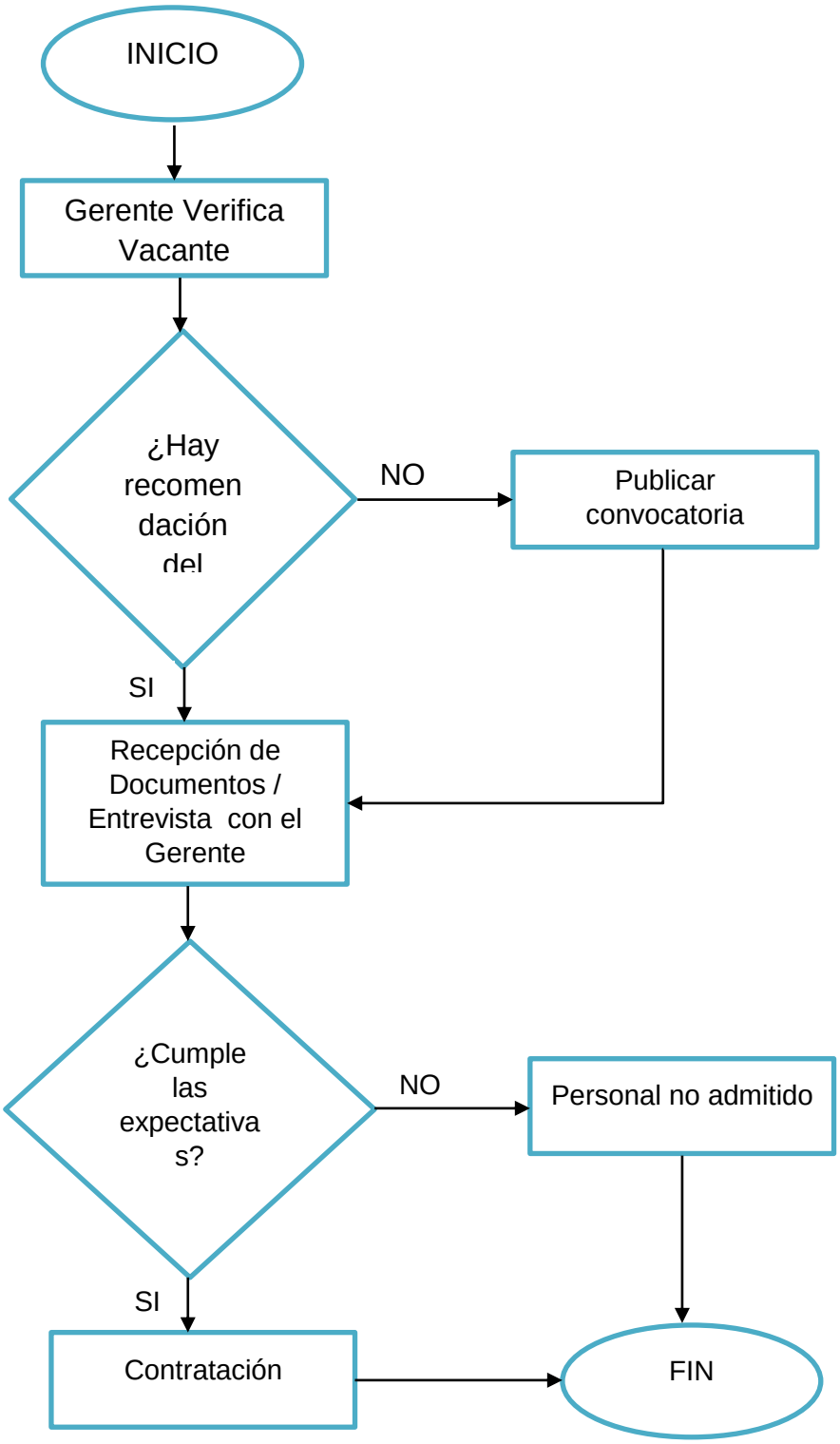
En el caso de incentivos Flower Center ofrece una comisión del 0.01% sobre el monto de ventas realizada en flores, arreglos y eventos organizados

En el área de servicios generales se realiza el empaque de flores (Bouquet) que son dirigidas a los estantes de ciertos supermercados de la capital estos reciben un incentivo del C$ 10 (Diez Córdobas) por cada empaque realizado.

A los floristas cuando realizan eventos como bodas, quince años, bautizos, comuniones, fiestas entre otros reciben una bonificación de acuerdo a la cantidad de arreglos realizados.

Al final de año se organiza la fiesta a los trabajadores, la que incluye la cena navideña y se le permite llegar con un acompañante, se termina con la entrega de una canasta básica al trabajador.

Gráfico1. Diagrama de Flujo Actual: Reclutamiento y Selección de Personal



Capitulo II. Propuesta de la estructura organizacional y el diseño del area del Recursos Humanos de la comercializadora Flower Center.

En el presente capítulo se hace la propuesta para la creación del Área de Recursos Humanos para la empresa comercializadora Flower Center, teniendo como base el diagnóstico de la situación actual, en el cual se muestran las deficiencias que se presentan durante el desarrollo del proceso de la administración del capital humano.

El capítulo contiene propuestas para administrar el recurso humano de la empresa, requiriendo una adecuada gestión para fortalecerla en sus objetivos, mejorar en su funcionamiento y dar solución a las deficiencias existentes en la empresa con respecto al capital humano. Tiene entre sus principales objetivos definir los: procesos de reclutamiento, selección e inducción de los candidatos adecuados a las plazas vacantes, los procesos de contratación, compensación, y despidos así como la planeación de las necesidades de capacitación del recurso humano así como la evaluación al desempeño del capital humano dentro de la empresa.

2.1. Estructura Organizacional Propuesta.

La estructura organizacional que se propone implementar es de tipo funcional, en ella los departamentos o áreas funcionales representan la agrupación de las tareas sustantivas de la empresa.

Una estructura funcional es la más adecuada para la empresa comercializadora Flower Center ya que las relaciones entre áreas son directas y además que comparte muchos insumos similares. Esto permite que exista una comunicación directa más rápida, permitiendo una mejor eficiencia en el desempeño de sus actividades.

Gráfico2. Organigrama Propuesto por área funcional

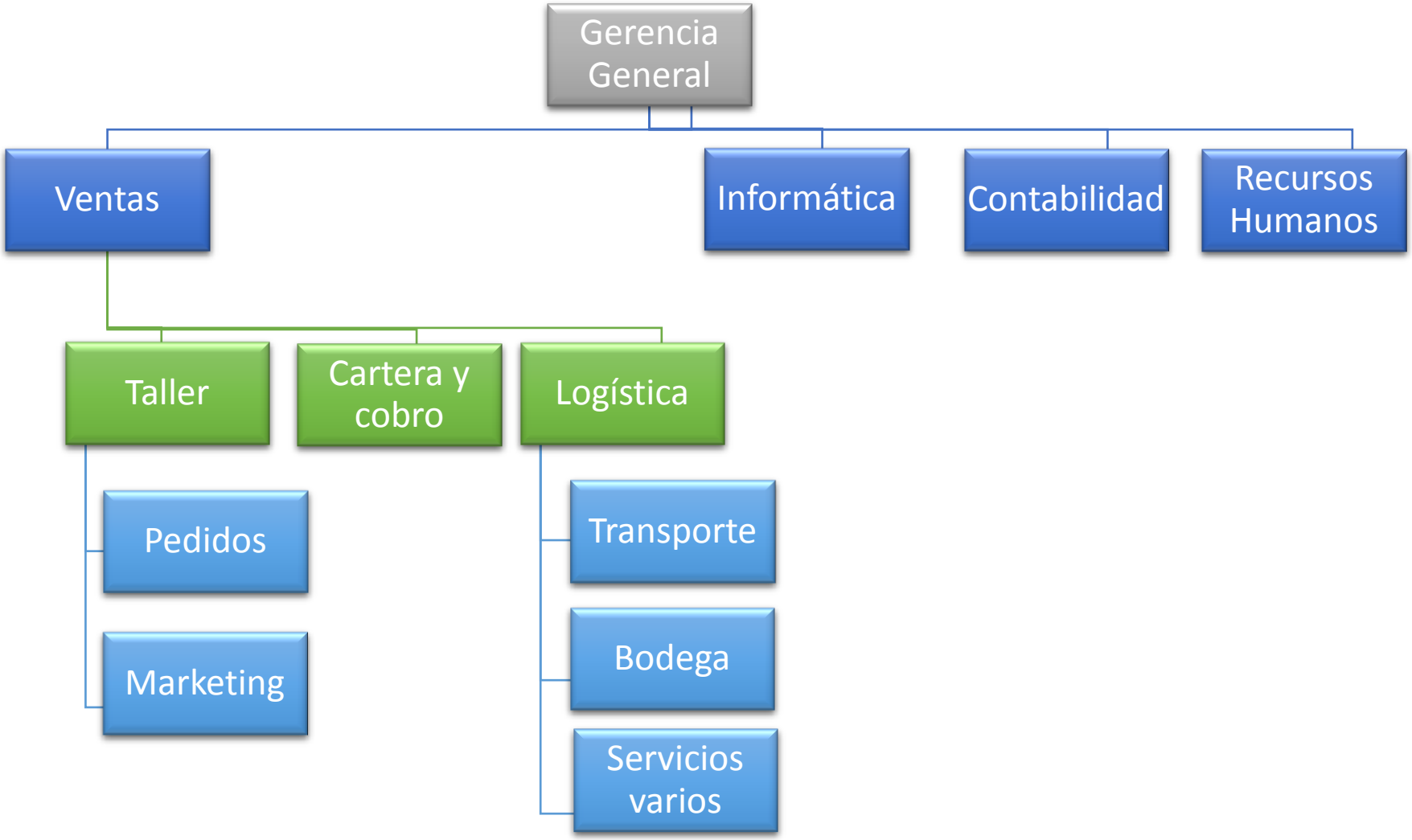
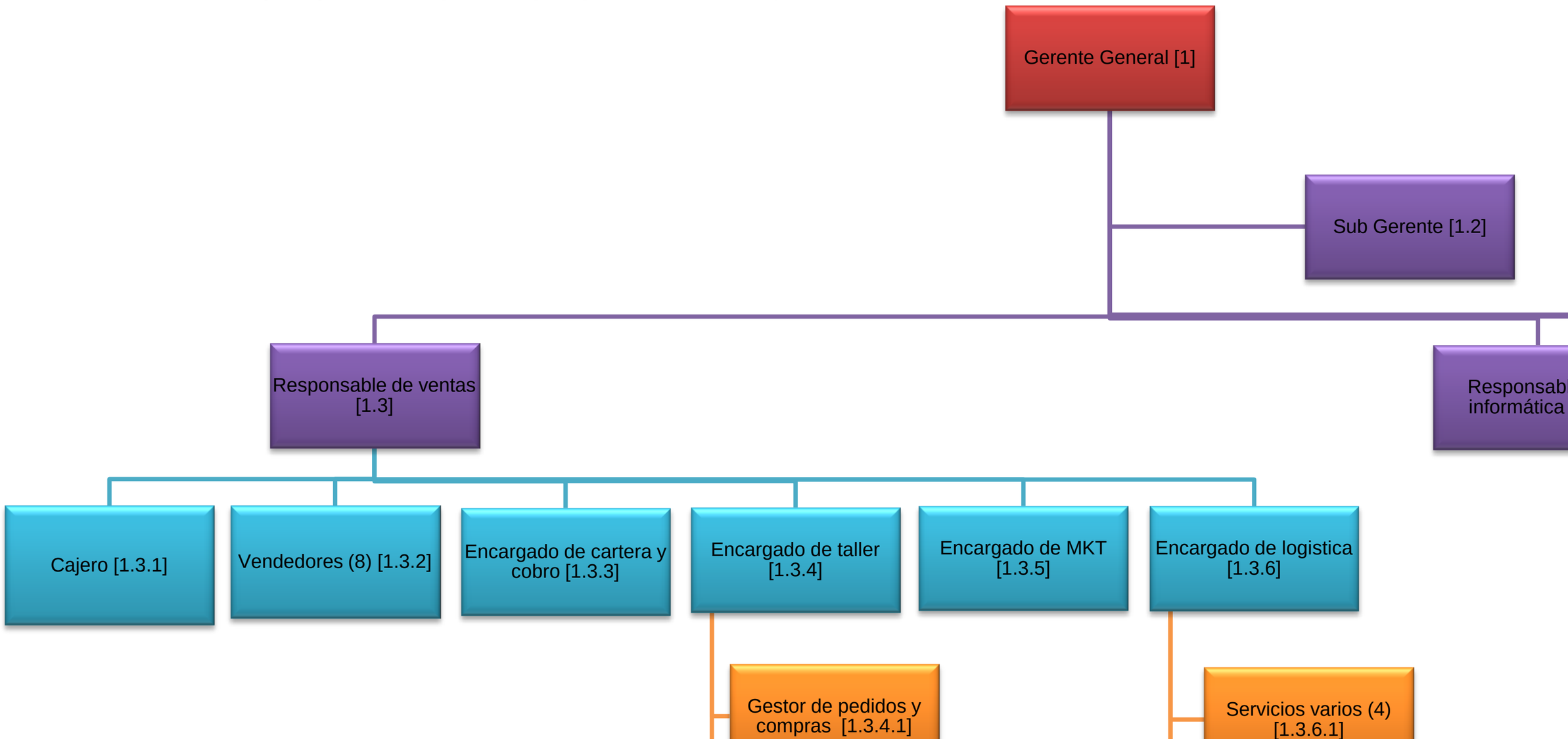


Gráfico2. Organigrama Propuesto por puesto de trabajo



El área de recursos humanos dependerá directamente de la gerencia general y estará al mismo nivel que el resto de las áreas de la empresa, esto permitirá la relación entre todas las áreas, ya que el responsable de cada área podrá avocarse al responsable del área de recursos humano cuando este le sea conveniente, obteniendo información sobre los colaboradores, la solicitud de un nuevo colaborador entre otras solicitudes.

El organigrama refleja las áreas propuestas para el desarrollo de las actividades de la empresa las cuales tienen como función general:

Gerencia General:

La gerencia general de la empresa tiene la mayor responsabilidad es la encargada de tomar las decisiones más importantes entre ellas avalar los proyectos, las estrategias y los cursos alternativos de acción para el crecimiento de la empresa. Controla y dirige las actividades generales y medulares de la empresa. Establece objetivos, políticas y planes globales junto con los representantes de los niveles jerárquicos de la empresa.

Ventas:

El área de Ventas es la que se encarga de realizar la comercialización de los productos que ofrece la empresa (flores, arreglos, eventos) además se adjudica la publicidad de la empresa para aumentar los volúmenes de ventas. Presentar estrategias comerciales a la gerencia general para su aprobación, controlan los inventarios de la empresa, los traslados de los pedidos ya sean de productos o arreglos entre otros servicios adyacentes al proceso de comercialización.

Informática:

El responsable de informática se encarga del correcto funcionamiento del sistema de facturación, control de inventario, el sistema contable que utiliza la empresa, mantenimiento de los equipos de cómputos de la empresa y el respaldo de los datos de los sistemas de la empresa.

Contabilidad:

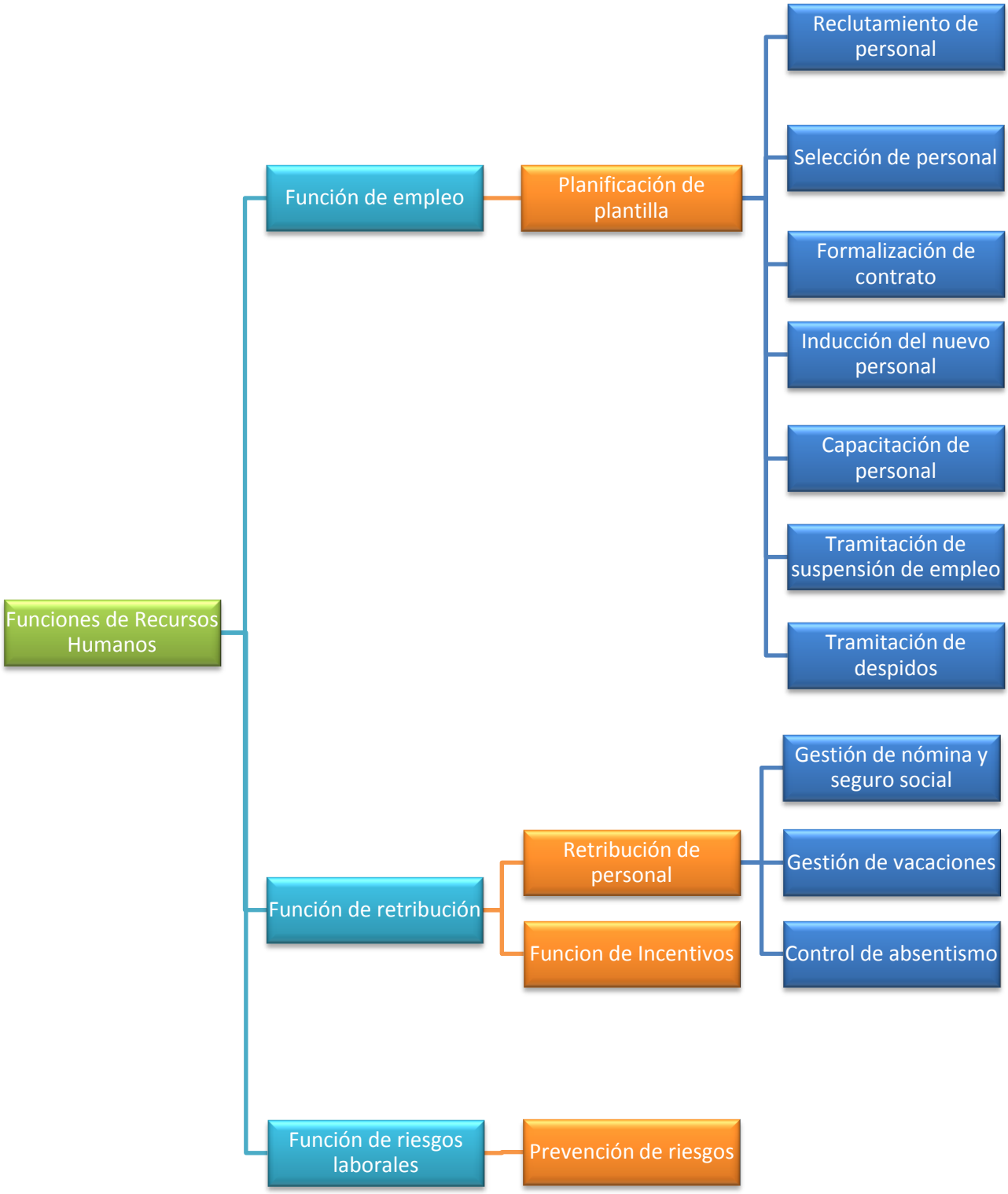
El Departamento de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la empresa, a efecto de suministrar información que ayude a la toma de decisiones, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones.

Recursos Humanos.

Con el propósito de ser poseedores de recursos, conocimientos, habilidades y personal competente y proactivo, las funciones básicas que tendrá la unidad de recursos humanos son:

Las principales funciones del área de recursos humanos son las siguientes:

Gráfico 4. Funciones de Recursos Humanos



2.2. Diseño Propuesto del área de Recursos Humanos.

El perfil del área de recursos humanos se deriva de la misión y visión propuesta para la empresa Flower Center.

Misión Propuesta

- Flower Center es una empresa líder en la comercialización de flores y accesorios florales de la más alta calidad en el mercado nacional, con personal altamente calificado y un servicio personalizado para sus clientes.
- Flower Center posee el compromiso de ofrecer productos de calidad a sus clientes, dar estabilidad laboral a sus empleados y contribuir al desarrollo económico y social respetando y promoviendo la conservación del medio ambiente.

Visión Propuesta

- Mantenernos como una empresa líder en el mercado nacional como comercializadora de flores naturales y accesorios florales utilizando insumos de calidad promoviendo la mejora continua en nuestros procesos proporcionando a nuestros empleados una capacitación constante y brindando siempre una atención personalizada.

2.2.1 Perfil del área de Recursos Humanos.

Misión:

- Garantizar la captación, el desarrollo, la estabilidad y permanencia de empleados idóneos para las distintas áreas de trabajo de la comercializadora Flower Center.

Visión:

- Mantener el personal altamente calificado a través de un excelente programa de motivación de Recursos Humanos.

Objetivos:

- Lograr el 100% del rendimiento del capital humano dentro de la organización a través de modelos que permitan el desarrollo y crecimiento (profesional y personal) de los colaboradores.
- Innovar métodos de descubrimiento y reclutamiento de talentos necesarios para la organización, con el propósito de fortalecer cada una de las áreas que la componen con personal capacitado con potencial de crecimiento.
- Divulgar cuáles son los objetivos estratégicos de la organización y hacer que cada uno de los colaboradores lo adopten como propio.
- Aumentar la productividad a través del trabajo de los colaboradores, así como llegar a la perfección en cada una de las tareas que ellos desempeñan.

Se propone para la creación del área de Recursos Humanos de la empresa comercializadora Flower Center y la realización de sus funciones adecuadamente; dos puestos de trabajo:

- Responsable de Recursos Humanos.
- Asistente de recursos humanos.

Los que deberán de satisfacer todas las necesidades de la empresa relacionado a la gestión de talento humano.

Las fichas ocupacionales propuesta para los cargos es la siguiente:

2.2.1.1. Fichas Ocupacionales Área de Recursos Humanos.

Perfil del Puesto

1. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL

1.1. Nombre del Puesto Tipo

Responsable de Recursos Humanos

1.2. Código 1.6

2. OBJETIVO DEL PUESTO

Generar estrategias para la gestion del talento humano, creando y fortaleciendo una cultura de servicio al ciudadano; y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Es responsable de administrar y gestionar las políticas, procedimientos de reclutamiento, selección, contratación, capacitación al personal y organizacional, seguridad e higiene.

3.1. FUNCIÓNES DEL PUESTO

1	Coordinar y realizar los programas de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, asegurando la apropiada y efectiva dotación de personal para todas las áreas de la empresa.
2	Participar directamente en la selección de personal para puestos requeridos, en coordinación con las áreas solicitantes.
3	Proponer proyectos de capacitación en beneficio de los trabajadores.
4	Elaborar el plan de trabajo anual del área derivadas de la administración del talento humano
5	Supervisar las medidas para la Prevención de accidentes.

6	Delegar funciones específicas al asistente del área.
7	Diseñar y participar en la implementación de programas que permitan el mejoramiento de la productividad y la calidad, así como la motivación de los empleados.
8	Verificar que se cumplan las actividades de acuerdo a los objetivos planeados
9	Administrar adecuadamente los fondos que le son asignados.
10	Desarrolla informes mensuales de sus actividades y resultados.

4. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- Formación específica Licenciatura en Administración de empresa o carrera afín.
- Conocimiento de Gestión, Dirección, Liderazgo, conducción de Equipos efectivos de trabajo, Motivación y Desarrollo de personal así como también formación y capacitación para la Gestión de Proyectos

5. EXPERIENCIA

2 años de experiencia como Jefe o Responsable de Recursos Humanos.

6. HABILIDADES TÉCNICAS

- Dominio avanzado de Excel
- Manejo de Herramientas de Planificación
- Dominio de aspectos económicos, financieros y administrativos

Perfil del Puesto

1. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL

1.2. Nombre del Puesto Tipo

Asistente de Recusos Humanos

1.2. Código 1.6.1

2. OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecución de labores asistenciales en la administración de Recursos Humanos.

3. DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Realizar actividades de apoyo en la administración del área de R.R.H.H entre ellas: control del personal, elaboración de la nómina, liquidaciones de seguridad social entre otras.

3.1. FUNCIÓNES DEL PUESTO

1	Revisar y tramitar las liquidaciones originadas por contrato y vacaciones.
2	Dar seguimiento a los movimientos de personal, de acuerdo con la solicitud de trámite aprobada y la acción de personal, para aspectos tales como nombramientos, ascensos, sustituciones, recargos, reconocimientos de antigüedad, incentivos y otros.
3	Recepcionar la documentación de los candidatos postulados a determinados puestos de trabajo.
4	Llevar el control de asistencia del personal de la empresa.

5	Elaborar la nómina de pagos de los colaboradores mensualmente.
6	Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
7	Colaborar en el desarrollo de actividades de capacitación y formación, cuando así le sea requerido.
8	Brindar información al personal de la empresa sobre pago de sueldos, revaloración y otros aspectos relacionados con el cargo.
9	Cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones que implemente la empresa.
10	Realizar cualquier otra actividad que sea asignada por su superior inmediato.

4. REQUISITOS DE OCUPACIÓN

- Tener aprobado como mínimo tercer año de la carrera de Administración de Empresa o carrera afín.
- Conocimientos de Leyes laborales y reglamentos del Impuesto Sobre la Renta
- Expresarse claramente en forma oral y escrita

5. EXPERIENCIA

De uno a tres años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el cargo.

6. HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS

- Capacidad analítica, creatividad, dinamismo, discreción.
- Relaciones humanas, iniciativa, redacción y ortografía, cortesía y manejo de equipo de cómputo.

2.2.2. Gestión de Recursos Humanos.

2.2.2.1. Proceso de Reclutamiento

El proceso de reclutamiento, es el surgimiento de la vacante. Tan pronto como un departamento se le presenta la existencia de una vacante, ya sea por renuncia, por aumento en el volumen de trabajo o por jubilación, etc. debe llenar un formulario de requisición el cual será entregado al departamento de recursos humanos. Este pasará al proceso de reclutamiento y se realizará de dos maneras:

1. Búsqueda interna del candidato.
2. Búsqueda externa del candidato.

a) La búsqueda interna consistirá buscar entre los colaboradores de la empresa una terna y se seleccionará al colaborador que posea las capacidades de cumplir con las especificaciones de la vacante existente
   En el caso de que no existiese un colaborador al interno de la empresa que cumpla con las condiciones del puesto vacante se procederá a la búsqueda externa.
b) La búsqueda externa iniciará con la publicación de la vacante mediante los diversos medios de comunicación visuales y auditivos, de tal forma que la convocatoria de aspirantes al puesto puedan entregar su Curriculun a la empresa.

Una vez que la convocatoria se realice los aspirantes deben de cumplir los requisitos necesarios y cumplir con las especificaciones impuesta por el área de recursos humanos de la empresa las cuales son las siguientes:

Requisitos:

Los aspirantes a ingresar, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Requisitos específicos del puesto vacante

2. Ser mayor de 18 años.

3. Ser de nacionalidad Nicaragüense.

4. Solo se ocupará personal extranjero, en el caso de que no existiera personal nicaragüense con los requisitos fijados, y deberán cubrir las disposiciones legales para laborar en el país.

5. Entregar la documentación requerida

5.1. Solicitud de empleo con fotografía a color.

5.2. Escolaridad requerida para el tipo de puesto.

5.3. Curriculun vitae.

5.4. Certificados de estudios.

5.5. Cartas de referencias laborales o Historial Laboral.

5.6. Record de Policía

5.7. Certificado de Salud

5.8. Cartas de Recomendaciones recientes.

2.2.2.2. Proceso de Selección

El proceso de selección tiene como fin seleccionar a los candidatos idóneos para ocupar un puesto dentro de la organización; y cuyo propósito es elegir a la persona idónea que recibirá el empleo.

EL fin de este proceso de selección es el de integrar a los candidatos calificados para ocupar cargos dentro de la institución y de esta manera contribuir con los intereses de la misma.

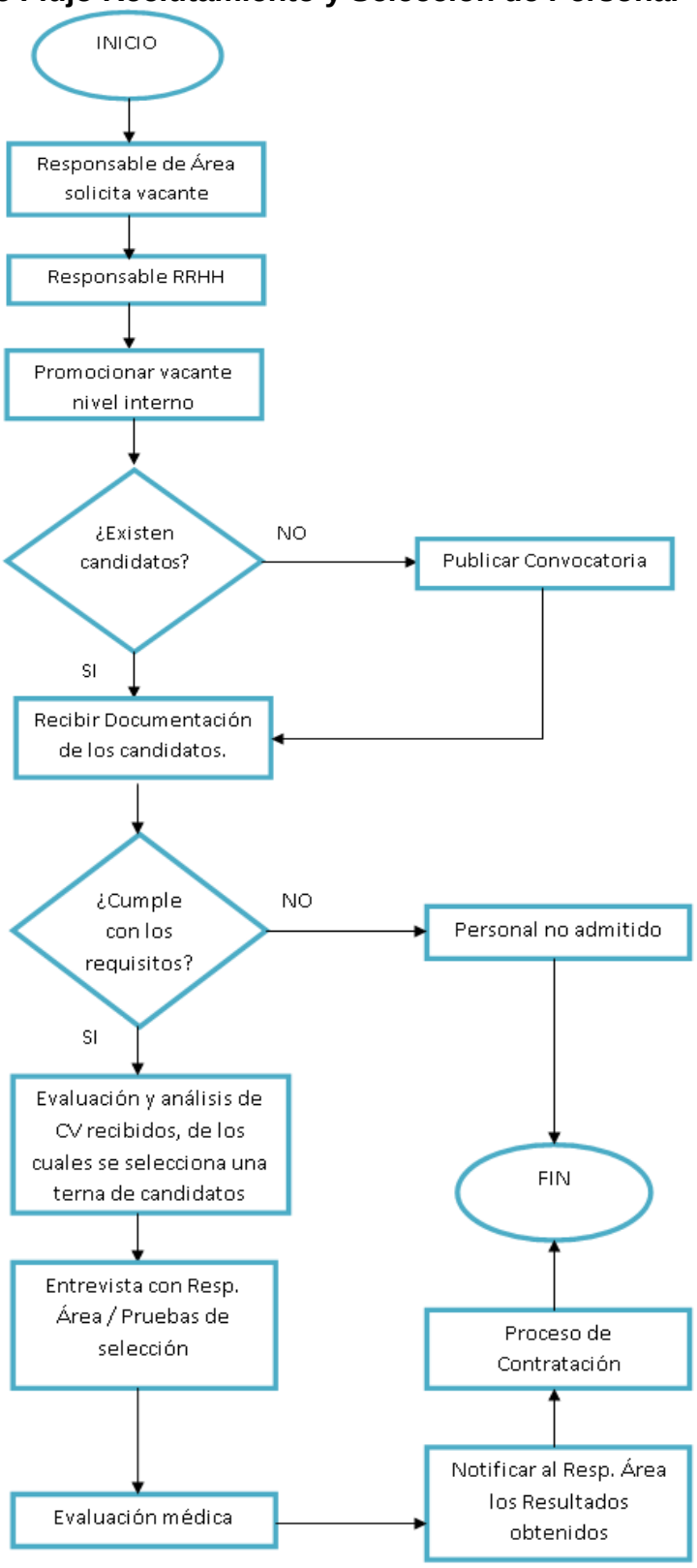
En el proceso de selección los aspirantes deberán desarrollar la entrevista con el responsable del área de Recursos Humanos y realizar una prueba de conocimientos dependiendo al cargo vacante, lo cual permitirá seleccionar al individuo que obtenga una mayor calificación para optar al puesto.

Pruebas de selección

Las pruebas de selección servirán de medición para establecer el comportamiento, evaluar las capacidades y habilidades de los aspirantes de acuerdo al puesto requerido:

Los solicitantes que fueron preseleccionados para el puesto, deberán ser entrevistados por el responsable del área de Recursos Humanos y por el responsable del área que solicita la contracción, de esta forma determinará si cumple con los parámetros establecidos y el perfil deseado.

Gráfico 5. Diagrama de Flujo Reclutamiento y Selección de Personal Propuesto.



2.2.2.3. Propuesta de Inducción al Colaborador

Una vez seleccionada la persona que ocupara la vacante se debe desarrollar el proceso de inducción el que se propone realizar de la siguiente manera.

- Presentación general de la empresa en la sala de sesiones. Por medios audiovisuales, indicándole la historia de la empresa, misión, visión, objetivos, políticas, entre otros, (se le dará un manual de inducción).

- Trasladar al nuevo empleado con la persona que será su jefe inmediato.

- El jefe inmediato y una persona de la unidad de recursos humanos deben llevar al nuevo empleado a presentarlo con los compañeros de trabajo de todos los niveles que se encuentren presentes.

- Hacer un recorrido para que conozca las instalaciones de la empresa

- Dejar al trabajador con el jefe inmediato, quien le indicará las funciones y responsabilidades que tendrá, así como la relación con los demás departamentos de la empresa.

En vista que en la empresa no se cuenta con un instrumento administrativo que contenga el proceso de presentación y bienvenida, se propone implementar el siguiente manual de inducción.

MANUAL DE INDUCCIÓN

Flower Center

- **Información de la empresa**

Flower Center, le da una cordial bienvenida y a continuación se presenta el siguiente manual de inducción, en donde encontrará algunos aspectos generales de la empresa que usted debe conocer para que la relación laboral que hoy inicia, se desarrolle de una forma adecuada.

Lo invitamos a que lea el presente documento y cualquier aspecto, sugerencia o duda que se le presente, la pueda consultar con su jefe inmediato.

Misión

Flower Center es una empresa líder en la comercialización de flores y accesorios florales de la más alta calidad en el mercado nacional, con personal altamente calificado y un servicio personalizado para sus clientes.

Flower Center posee el compromiso de ofrecer productos de calidad a sus clientes, dar estabilidad laboral a sus empleados y contribuir al desarrollo económico y social respetando y promoviendo la conservación del medio ambiente.

Visión

Mantenernos como una empresa líder en el mercado nacional como comercializadora de flores naturales y accesorios florales utilizando insumos de calidad promoviendo la mejora continua en nuestros procesos proporcionando a nuestros empleados una capacitación constante y brindando siempre una atención personalizada.

Condiciones de la contratación

- La jornada de trabajo es de lunes a viernes, con horario de 8:00 a 17:00 horas.
- Sábados de 8:00 a 12:00 horas.
- Si se requiere trabajar fuera del horario establecido, se pagará tiempo extraordinario de acuerdo a lo que dicta el Código de Trabajo.
- El tiempo para almorzar es de 1 hora.
- Beneficios laborales y prestaciones Vacaciones: Todos los empleados tienen derecho a descansar con goce de sueldo, 15 días por cada año trabajado.
- Aguinaldo: Se tiene derecho al aguinaldo según lo establecido en el artículo 93 del código del trabajo.

Días de descanso

Los días de descanso remunerado de acuerdo al Código de Trabajo son:

- Día de descanso o séptimo día; con goce de salario íntegro siendo este el Domingo
- Remunerado después de cada semana de trabajo. La semana Será de seis días.
- Son días de asueto con goce de salario:

  1º de enero.

  Jueves y Viernes Santos.

  1º de mayo.

  19 de Julio

  1º y 10 de Agosto (Feriado local)

  14 y 15 de septiembre.

  8 de Diciembre

  25 de diciembre.

Forma y días de pago

- Los pagos se harán abonando a la cuenta de depósitos monetarios que se abrirá a su nombre en el Banco de la Producción (BANPRO).
- Los días de pago serán el último día hábil de la quincena o del mes.

Estructura de Flower Center.

Flower Center, está integrada de la siguiente manera:

- Gerencia general
- Área de Ventas
- Área de Informática
- Área de Contabilidad
- Recursos Humanos

Ubicación de los servicios

Las áreas administrativas y operativas de la empresa, cuenta con los servicios básicos necesarios (sanitarios, sala de sesiones y talleres).

Medidas de emergencia

En las áreas administrativas y operativas de la empresa, contará con información relacionada a quién llamar en casos de emergencia. Recuerde que ante cualquier emergencia debe:

- Evaluar el riesgo y determinar las consecuencias adversas que pueden presentarse.
- Analizar cómo reducir el riesgo: Asegúrese de recibir la debida capacitación, el conocimiento, las herramientas y el equipo de protección personal para llevar a cabo su trabajo de una manera segura.

Atentamente: Recursos Humanos Flower Center

2.2.2.4. Proceso de Capacitación.

En lo que refiere a capacitación se propones dos estrategias de capacitación al capital humano que labora dentro de la organización.

La primera estrategia propuesta es realizar seminarios de capacitación, siendo impartido por un profesional en la materia, esto de acuerdo al enfoque en el cual se desea capacitar al personal (si se desea capacitar al personal en atención al cliente, el curso deberá ser impartido por experto en la materia). Siendo planificada esta estrategia por las áreas de gerencia general y recursos humanos.

La segunda estrategia propuesta a implementar es designar a los colaboradores con mayor conocimiento de la empresa como tutores de los colaboradores de nuevo ingreso, implementado esta estrategia por un tiempo limitado y planificada solo por el área de recursos humanos. De modo que no afecten el cumplimiento de las actividades del tutor.

El objetivo de esta estrategia es ir formando a los nuevos colaboradores con un fuerte conocimiento sobre las actividades que realizara dentro de la empresa, con el apoyo de un colaborador con más experiencia dentro de la empresa, esto permitirá una mejor eficiencia del nuevo colaborador en sus funciones asignadas.

2.2.2.5. Función de Retribución Salarial.

Se propone que la función de retribución salarial (salarios) la realice el área de recursos humanos a cada colaborador de la empresa de la misma forma que se ha venido realizando.

Recursos Humanos realizara la función de retribución salarial de los colaboradores la cual una vez finalizada esta función se pasará a la gerencia general para su aprobación y luego al área de contabilidad para su desembolso.

El área de recursos humanos controlará los pagos correspondientes por horas extraordinarias realizadas por cada colaborador así como el control de asistencia el personal.

2.2.2.6. Función de Incentivos

El pago incentivo será función directa el área de recursos humanos, donde se propone aumentar en la comisión por ventas con el objetivo de estimular al colaborador a aumentar sus niveles de ventas. Este aumento puede ser establecido entre el gerente de la empresa y el responsable de recursos humanos.

Se propone una evaluación al desempeño donde el colaborador con mayor puntaje recibirá una bonificación estimulando a este en mantener su desempeño dentro de la empresa, así como de promover a los demás colaboradores a mejorar el desempeño de cada uno de ellos. Ver Anexo1.

El desempeño deberá medirlo el responsable inmediato de cada área de trabajo, asesorado por el área de recursos humanos. Para el efecto se propone utilizar el método escalas de calificación, ya que se considera más conveniente, tanto para el empleado como para la empresa.

La forma de llevarlo a cabo será periódica y cuando el área de recursos humanos lo considere conveniente, deberá hacerse una evaluación al empleado por parte del personal de su entorno. Su objetivo es saber cómo ven los demás colaboradores con los que tiene mayor relación el desempeño del empleado evaluado.

Los resultados obtenidos se informarán al empleado evaluado. Si son satisfactorios, deberá felicitársele e indicarle que puede o debe mejorar. En el caso que el desempeño del empleado no sea el esperado, se le indicará por medio de una charla por parte de su jefe inmediato o el responsable de recursos humanos invitándole a que mejore su rendimiento, motivándolo y ofrecerle capacitación en el aspecto que sea necesario.

Si a pesar de ello, no se obtiene mejora en su rendimiento, la gerencia de recursos humanos optará por medidas más drásticas.

De la evaluación del desempeño dependerá en gran medida el desarrollo y futuro del empleado dentro de la empresa, es decir, la base para determinar los ascensos, traslados, aumentos de salarios y beneficios adicionales.

Se reconocerá con una placa y una fotografía como el empleado del mes donde se ubicara en un lugar visible.

2.2.2.7. Propuesta de Tramitación de Despidos.

Los motivos de despidos pueden ser varios, el área de recursos humanos debe de redactar la carta de despido al colaborador donde se notifique el porqué de su despido, una vez que se comprobara dicha causa.

Recursos humanos deberá de calcular cuánto será el total de la liquidación del colaborador según la ley número 185 Código del Trabajo de la República de Nicaragua en el capítulo VI artículos 42, 43 y 45.

Si se trata de un despido los motivos que permiten el despido son:

1. La indisciplina o desobediencia en el trabajo después de tres llamados de atención.
2. Las ofensas verbales o físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos.
3. La trasgresión de la buena fe contractual, así como el abuso de confianza en el desempeño del trabajo.
4. La disminución continuada y voluntaria en el rendimiento de trabajo normal o pactado.
5. El acoso por parte del trabajador al empresario o a otro trabajador por razón de origen racial o étnico, religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

2.2.2.8. Función de Riesgo

Propuesta de Prevención de riesgos laborales.

El área de Recursos humanos deberá contar con información relacionada de cada uno de sus colaboradores a quién llamar en casos de emergencia.

La empresa comercializadora Flower Center deberá establecer el conjunto de disposiciones mínimas que establece la ley No. 618. LEY DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO

Conformar una comisión mixta de higiene y seguridad del trabajo que según la ley por parte de los trabajadores corresponde a un trabajador según la escala mínima y a una persona por parte del empleador, se propone que la comisión de higiene y seguridad la conforme el responsable de recursos humanos y un colaborador que sea seleccionado entre ellos mismos.

En cumplimiento de los artículos siguientes la ley establece:

Art.18 Disponer del material necesario para la prestación de primeros auxilios a los trabajadores accidentados.

Art.74 Señalizar una ruta de evacuación en caso de cualquier eventualidad.

Art.79 Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo deberán permanecer libres de obstáculos, de forma que sea posible utilizarlas sin dificultad.

Art.80 El lugar de trabajo deberá ser objeto de mantenimiento periódico y mantenerlo limpio y en condiciones higiénicas adecuadas.

Art.109 Deberá contar con servicios sanitarios en óptimas condiciones de limpieza.

Art.139 Colocar rótulos en los espacios de trabajo que puedan representar una posible caída por estar en constante contacto con la humedad.

Art.194 Deberá contar con extintores de incendio los cuales deberán mantenerse en perfecto estado de conservación y funcionamiento, y serán revisados como mínimo cada año.

Art.195 Los extintores estarán visiblemente localizados en lugares de fácil acceso y estarán en disposición de uso inmediato en caso de incendio.

Art.290 El equipo de protección a utilizar para la persona encargada del cuarto frio deberá ser:

a. Chaqueta térmica.

b. Guantes térmicos.

c. Botas de hule

2.2.2.9. Propuesta de Reglamento Interno.

FLOWER CENTER

REGLAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

ART.1 El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa Flower Center domiciliada De la Policía de Transito Nacional 150mts al Sur, 50mts Arriba contiguo a Gasolinera Shell, de la ciudad de Managua y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores.

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

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ART.2 Quien aspire a desempeñar un cargo a solicitud de la empresa Flower debe acompañar su solicitud con los siguientes documentos:

a) Solicitud de empleo con fotografía a color.

b) Cédula de identidad

c) Curriculum Vitae

d) Cartas de recomendación.

e) Record de Policía.

CAPÍTULO III

Horario de trabajo

ART.3 Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables. (Los días laborables para el personal son de lunes a sábado).

Lunes a Viernes

8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Hora de almuerzo:

Entre 11:00 a.m. y 1:00 p.m. (rotativos entre el personal)

Tomando una hora para almorzar y no descuidar los puestos de trabajo

Sábado Hora de entrada: 8:00 a.m. Hora de salida: 4:00 p.m.

CAPÍTULO IV

Días de descanso legalmente obligatorios

ART.4 Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

Vacaciones remuneradas

ART.5 Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante 6 meses tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas

ART.6 Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas.

CAPÍTULO V

Prescripciones de orden

ART.7 Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

a) Respeto y subordinación a los superiores.

b) Respeto a sus compañeros de trabajo.

c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.

d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.

e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, y respetuosa.

g) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de instrumentos de trabajo.

h) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores.

i) Evitar tomar fotografías a los productos para usos personales.

CAPÍTULO VI

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ART. 8 Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

2. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

3. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.

4. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

5. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el código del Trabajo.

6. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados.

7. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

ART. 9 Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados

2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa

3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

4. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

ART.10 Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.

4. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político.

5. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

6. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores.

ART.11 Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer del establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas.

3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los vigilantes.

4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

5. Suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

6. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado.

CAPÍTULO VII

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ART.12 La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento.

ART.13 Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, llamado de atención verbal; por la segunda vez, llamado de atención escrita; por tercera vez suspensión en el trabajo y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

b) La falta en el trabajo, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

c) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por quince días.

ART.14 Constituyen faltas graves:

a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.

b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.

c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones reglamentarias.

ART.15 Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

CAPÍTULO VIII

Disposiciones finales

ART.16 Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

Cláusulas ineficaces

ART.17 No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador.

Dado en Managua 14 de Octubre del 2014.

_____	_____
Gerente Flower Center	Representante Legal

Conclusiones

1. Como resultado del estudio realizado en la empresa Flower Center se constató que no cuenta con un organigrama que defina el funcionamiento y niveles de jerarquía actual.

2. Se propone una estructura organizacional que consta de las siguientes áreas:

- Gerencia General.
- Área de Ventas.
- Área de Informática.
- Área de Contabilidad.
- Área de Recursos Humanos.

3. Para la creación del área de recursos humanos implicara la creación de dos puestos:

- Responsable de Recursos Humanos
- Asistente de Recursos Humanos.

Estos serán los encargados de llevar a cabo el proceso administrativo de recursos humanos. Se definieron los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, así como los procesos de capacitación, evaluación al desempeño y compensación, y se elaboraron el manual de inducción al personal y propuesta de reglamento interno.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta el presente estudio y con el propósito de que la empresa “Flower Center” en su conjunto, logre eliminar los problemas detectados, se considera oportuno recomendar lo siguiente:

1. Estructurar las áreas de trabajo conforme al organigrama propuesto.

2. Implementar la propuesta de creación del Área de Recursos Humanos en la empresa.

3. Implementar en un futuro por medio del Área de Recursos Humanos el diseño y creación del manual de funciones y procedimientos de la empresa.

Bibliografía Consultada

1. McGraw-Hill (2014) El área de Recursos Humanos. Consultado el 20 de Octubre de 2014. Disponible en https://www.google.com.ni/#q=8448169352.pdf.

2. Ruiz, R (2007). *Creación del departamento de Recursos Humanos en la empresa Pronariomba.* Tesis de Grado, Facultad de Administración de Empresa, Escuela politécnica de Guatemala.

3. Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va ed. México, McGraw-Hill

4. Mondy, R.W. 2005. Administración de recursos humanos. 9ª ed. México, Prentice Hall.

5. Gómez Ceja. G. 2002 Planeación y organización de empresas. 8ª ed.

México, McGraw Hill.

6. Ayala, S. (2010). Perfil del Jefe de Recursos Humanos. Consultado el 05 noviembre de 2014. Disponible en http://gestrh.files.wordpress.com/2010/02/perfil-del-jefe-de-recursos-humanos.pdf

7. Sin autor (2010). Selección de Personal. Consultado el 09 de Noviembre de 2014. Disponible en http://genesis.uag.mx/edmedia/material/RH/selpersonal.pdf

8. La web de los recursos humanos y el empleo (2014). La evaluación de desempeño en la administración de los recursos humanos. En *rrhh-web.com.* Consultado el 15 de noviembre de 2014. Disponible en http://www.rrhh-web.com/evaluaciondepuesto3.html

ANEXOS

ANEXO 1

Herramienta Evaluación de Desempeño

Flower Center

Área de Recursos Humanos

Evaluación al Desempeño

Nombre: Estaban Flores Martínez Fecha: 07/09/14

Cargo: Encargado de Cuarto frio Área: Bodega

Instrucciones: La calificación de cada ítem debe estar comprendida entre 0 a 10 puntos y se considera empleado regular aquella persona que promedia siete punto cinto (7.5).

Excelente	Por encima del promedio	Promedio	Por debajo del promedio
10 puntos	De 8 a 9 puntos	De 5 a 7 puntos	De 0 a 4 puntos

I. Descripción de Función.	Puntos.
a) Producción: cantidad de trabajo ejecutado	8.50
b) Calidad: exactitud de adaptación de las tareas	7.50
c) Conocimiento del trabajo: grado de adaptación de las tareas	7.00
d) Cooperación: Actitud con la empresa, autoridades y compañeros	9.00

II. Características Individuales.	
a) Comprensión: grado de percepción de crear ideas individuales	8.00
b) Creatividad: capacidad de crear ideas productivas	8.00
c) Realización: capacidad de efectuar ideas propias y ajenas	8.00

III. Evaluación Suplementaria

a) Ajuste funcional general: adecuación y desempeño en la función	7.50
b) Progreso funcional : grado de desarrollo de las funciones	8.00
c) Asistencia y puntualidad: responsabilidad en cuanto horario y tareas.	9.00
d) Salud: estado de salud y disposición para el trabajo	8.50

IV. Promedio **8.09**

Después de haber efectuado la evaluación durante el periodo de prueba y haber obtenido una nota de 8.09 puntos, la cual se obtiene de la sumatoria total de puntos de cada ítem dividida entre el número total de ítem evaluado. Se considera al trabajador como empleado por encima del promedio.

_____

Responsable de Recursos Humanos

c.c. Archivo RRHH

c.c. Empleado

ANEXO 2

Entrevista aplicada al Gerente/Propietario Flower Center

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA.

FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION.

ENTREVISTA A REALIZAR EN LA COMERCIALIZADORA DE FLORES NATURALES Y ACCESORIOS FLORALES FLOWER CENTER

Entrevista realizada al gerente/propietario:

PREGUNTAS:

1. ¿Cuándo surge Flower Center como empresa?
2. ¿Cómo se encuentra actualmente estructurada la empresa?
3. ¿Tiene definido visión, misión y objetivos la empresa?
4. ¿Cómo opera la empresa?
5. ¿Cuánto personal labora dentro de la empresa actualmente?
6. ¿Posee un área de Recursos Humanos que administre el capital humano de la empresa?
7. En caso de que no posea el área de recursos humanos ¿Cómo se administra el capital humano actualmente?
8. ¿Cómo se realizan los procesos de reclutamiento y selección en la empresa?
9. ¿Explique cómo funciona el proceso de contratación de la empresa?
10. ¿Se les da algún tipo de inducción a los nuevos colaboradores de la empresa?
11. ¿Cómo se realiza la función de compensación?
12. ¿Existen algún sistema de incentivos y cómo funcionan?
13. ¿Se realiza evaluación al desempeño a los colaboradores?
14. ¿Posee algún reglamento interno o normas dentro de la empresa?
15. ¿Tiene medidas de prevención de riesgos?

ANEXO 3

Propuesta de Contrato Individual de trabajo

Propuesta de Contrato Individual de trabajo

Primera: La empresa Flower Center, representada para los efectos del presente Contrato por el Gerente **Julio Cesar Rivera Dávila** mayor de edad, con domicilio en **Managua** con número de cedula 441 – 120478 -0000X estado civil **Soltero** quien en el sucesivo se llamara “El empleador”, conviene en celebrar el siguiente contrato individual de trabajo.

Segunda: Contrata al Sr (a). _____ Mayor de edad, con domicilio _____ y número de cedula _____ estado civil _____ El trabajador se compromete a realizar en el cargo_____ sus servicios de_____, para lo cual El Empleador le pagara un salario de_____, mensuales.

Tercera: El trabajador se compromete a realizar en el cargo ya referido, las tareas principales de: _____. Además aquellas conexas, según la índole del mismo, debiendo realizar su trabajo en el lugar que le asigne el empleador.

Cuarta: El contrato será por el termino de_____ a partir del día de_____ de _____, pero estará sujeto a cualquier modificación.

Quinta: El trabajador conviene en ajustarse a las disposiciones del Reglamento y Normas Internas del trabajo de la Institución, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código del Trabajo y demás estipulaciones legales.

Sexta: Si al vencimiento del presente contrato la relación laboral subsiste, este se extenderá por tiempo indeterminado ajustándose a lo establecido en las leyes laborales.

En fe de lo cual firmamos en tres tantos de un mismo tenor, en la cuidad de_____, a los__, del mes de_____, del 20___.

_____ _____

Gerente General Colaborador

ANEXO 4

Propuesta de Formato de despidos

Managua 25 Octubre del 2014

_____
(Nombre del empleado)

_____
(No. de Colaborador)

_____
(Puesto del Colaborador)

El motivo del presente comunicado es informarle que a partir del día _____, usted está despedido(a) del cargo de _____ que ha venido desempeñando en nuestra compañía, durante un tiempo de _____.

Motivo y Justificación del despido: _____
_____
____
_____
__Flower Center a través de la oficina de recursos humanos agradece por los servicios ofrecidos durante este tiempo y le desea éxitos en sus futuras labores.

Se le entregarán todas las prestaciones y cargos correspondientes a su salario, también cartas de recomendación que le servirán como impulsor para trabajar en otras empresas, que requieran de un trabajo tan esmerado como el de usted. Sus derechos de trabajador y prestaciones, quedarán intactas hasta donde nos corresponda realizarlo. Puede pasar a recoger su liquidación en_____, agradecemos su gran colaboración en nuestra empresa.

_____ _____

Gerente Propietario Responsable Recursos Humanos