

Universidad Nacional de Costa Rica

Sede Regional Chorotega

Campus Nicoya

Licenciatura en Administración con Énfasis en Recursos Humanos

Informe Final

**Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution,
ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica,
para el periodo 2018-2019**

Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador
para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis
en Gestión Recursos Humanos

Sustentantes:

María Azucena Barrantes Matarrita

Mónica de los Ángeles Centeno Agüero

Daniela Matarrita García

Nicoya, junio 2020

Dedicatoria

El presente Trabajo Final de Graduación lo dedico, principalmente, a Dios, quién con su bendición, me dio la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseado para mi vida.

De igual forma, a mis padres Mayela Matarrita Díaz y Alfredo Barrantes Hernández, quienes me han sabido formar con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hija Mary Paz Camacho Barrantes, mi mayor inspiración para seguir adelante y demostrarle que todos los sueños y anhelos se pueden realizar.

A mi compañero de vida, Emir Camacho Villafuerte, por compartir momentos significativos conmigo, y por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme, en cualquier momento.

A mi hermano Alexander Barrantes Matarrita, quien siempre ha estado junto a mí, brindándome su apoyo cuando más lo necesité.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional, y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

María Azucena

Dedicatoria

En primera instancia, agradezco a Dios por a verme otorgado la oportunidad de estar donde hoy estoy, y poder luchar por cada uno de mis sueños, dándome las fuerzas para seguir adelante.

Para mí es un gran orgullo dedicarle primordialmente a mi hija Kianny Obando Centeno, mi trabajo final, que ha sido mi motivo de superación, lo cual cada día me ha dado las fuerzas para llegar a mi meta, acompañándome en el transcurso de mi carrera. Me enseñaste que luchando por dos sacrificaba todo, pero conseguiría grandes cosas.

A mis padres, Agustín Centeno Fajardo y Mirian Agüero Cascante, les agradezco de todo corazón, porque me han apoyado y me han motivado para conseguir el sueño de ser profesional, sin dejar de lado el esfuerzo que hicieron para darme el estudio, y poder estar hoy culminando una nueva etapa y escalón de mi vida.

A mis hermanos que, de una u otra forma siempre han estado motivándome y ayudándome a conseguir mis sueños, gracias por todo el apoyo.

Mónica de los Ángeles

Dedicatoria

A Dios, Por haberme dado la vida, y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi Padres, millones de gracias: soy quién soy, orgullosamente y con la cara muy en alto agradezco a Luis Fernando Matarrita López y a María Benilda García Mendoza, mi mayor inspiración, para cerrar una etapa tan importante en mi vida.

A mis Hijos Andy Josué y Johan Ariel. quiénes fueron mi motor más fiel y confiable que Dios me pudo enviar para formar parte de toda mi carrera universitaria, gracias a ellos por cada momento en familia, y porque fueron sacrificados, para ser invertidos hoy en este logro que obtuvimos juntos.

A mi esposo, Junior Alberto Marchena Castrillo, quien, con su apoyo incondicional, amor, confianza y, sobre todo paciencia, me impulsó cada día, para que lograra culminar mi carrera profesional, a pesar de los momentos difíciles, cuando quería dejar todo a la deriva, siempre estuvo presente brindándome sus consejos y compañía total.

Daniela

Agradecimientos

Al Sr. Martín Ureña Carranza, gerente de la empresa Water Pump Solution, Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste.

A la M.Sc. Laura Obando Villegas, por su apoyo, colaboración y orientación a lo largo del trascurso del presente trabajo.

A la Licda. María Isabel Hernández Mora, por su apoyo, colaboración y orientación a lo largo del desarrollo del presente trabajo.

Al MARH. Alex Dávila Romero, por su colaboración y orientación a lo largo del desarrollo del presente trabajo

A la Dra. Aurora Hernández Ulate, Directora Académica del Campus Nicoya, Sede Regional Chorotega – UNA por toda la colaboración brindada.

Hoja de Aprobación
Miembros del Jurado Examinador

M.Sc. Dorián Chavarría López
Vicedecana
Sede Regional Chorotega
Universidad Nacional

Dr. Víctor Julio Baltodano Zúñiga
Representante de la Dirección Académica,
Sede Regional Chorotega - UNA
Campus Nicoya

M.Sc. Laura Obando Villegas
Directora de Seminario

Licda. María Isabel Hernández Mora
Lectora de Seminario

MARH. Alex Dávila Romero
Lector de Seminario

DECLARACIÓN AUTENTICIDAD

Las suscritas: María Azucena Barrantes Matarrita, con cédula 503830466, Mónica de los Ángeles Centeno Agüero, con cédula 702210528, Daniela Matarrita García, con cédula 503800932, estudiantes de la Universidad Nacional Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya, de la Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Recursos Humanos, autores del informe final de seminario titulado:

“Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, para el periodo 2018-2019”

Declaramos bajo juramento que:

- ✓ El proyecto es de nuestra autoría.
- ✓ Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencia para las fuentes consultadas, por lo tanto, el informe no es plagiado.
- ✓ Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido copiados, ni duplicados, ni falseados, por lo tanto, los resultados que se presentan son aportes a la realidad.

Por lo expuesto, de no cumplirse asumimos las consecuencias y sanciones correspondientes, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya.

María Azucena Barrantes Matarrita

Daniela Matarrita García

Mónica de los Ángeles Centeno Agüero

DECLARACION DE DERECHOS DE AUTOR

Las suscritas: María Azucena Barrantes Matarrita, con cédula 503830466, Mónica de los Ángeles Centeno Agüero, con cédula 702210528, Daniela Matarrita García, con cédula 503800932, bajo la dirección de la Lic. Laura Obando Villegas, hemos elaborado el seminario titulado:

“Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, para el periodo 2018-2019”

Por lo que queda absolutamente prohibido por sus respectivos autores, la reproducción parcial o total, por cualquier medio o procedimiento, sin autorización escrita de los autores.

María Azucena Barrantes Matarrita

Daniela Matarrita García

Mónica de los Ángeles Centeno Agüero

Tabla de contenido

Tabla de contenido	ix
Resumen Ejecutivo	xii
Introducción	xiii
Capítulo I Aspectos Metodológicos	2
1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema.....	2
1.1.1 Interrogante de la investigación	2
1.1.2 Antecedentes.....	3
1.1.3 Justificación del Proyecto.....	5
1.1.4 Delimitación temporal	7
1.1.5 Delimitación espacial	7
1.1.6 Delimitación empresarial	7
1.2 Objetivos.....	8
1.2.1 Objetivo General	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
1.3 Modelo de análisis	9
1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables 9	
1.3.2 Relaciones e interrelaciones.....	10
1.4 Estrategia de investigación aplicada.....	13
1.4.1. Tipo de investigación	13
1.4.2. Fuentes de investigación.....	14
1.4.3. Población.....	14
1.4.4. Recopilación de los datos.....	16
1.4.5. Análisis e interpretación de la información	18
Capítulo II Marco de Referencia	21
2.1. Generalidades de la empresa.....	21
2.2. Aspectos legales que afecta la investigación en forma directa o indirectamente	22
Capítulo III Marco Teórico	25
Capítulo IV Análisis de los resultados	35
4.1. Situación actual del modelo de gestión del recurso humano de la empresa Water Pum Solutions.....	35

4.2 Manuales de puestos de la empresa Water Pump Solution	37
4.3 Modelo de reclutamiento y selección a la empresa Water Pump Solution	57
4.4 Reglamento interno indicando los derechos y deberes de los colaboradores de la empresa Water Pump Solution	65
4.5 Resultados de la evaluación para conocer la satisfacción del servicio que brinda la empresa Water Pump Solution	72
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones	82
5.1. Conclusiones.....	82
5.2 Recomendaciones	84
Referencias	85
Anexo	88

Indice de Gráficos

Gráfico 1: Frecuencia adquieren los servicios.....	73
Gráfico 2: Califica usted la rapidez que fue atendido	74
Gráfico 3: Califica el trato del personal	75
Gráfico 4: Capacidad del colaborador para resolver su necesidad.....	76
Gráfico 5: La atención e información que recibió por el personal.....	77
Gráfico 6: El personal de la empresa está capacitado para el desempeño	78
Gráfico 7: El tiempo para la cancelación fue rápido.....	79

Indice de Ilustración

Ilustración 1: Estructura funcional de la empresa	4
Ilustración 2: Flujograma del proceso de reclutamiento y selección	60

Indice de Tabla

Tabla 1: Implicaciones de una Sociedad Anónima	23
Tabla 2: Manuales.....	57
Tabla 3: Reglamento interno.....	71

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto corresponde al Trabajo Final de Graduación para optar por el título de Licenciatura con Énfasis de Recursos Humanos.

Se desarrolla en la empresa Water Pump Solution, cuya casa central se encuentra en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste. Posee dos sucursales en la provincia de Guanacaste (Huacas y Flamingo). Dicha empresa posee 12 años de trayectoria en el mercado; se dedica a brindar servicios profesionales de máquinas de bombeo.

El objetivo general del proyecto es: elaborar un diseño para la gestión de recursos humanos en la empresa Water Pump Solution, con el propósito de fortalecer su estructura organizacional y operativa. Y surge como herramienta básica, ya que dicha organización no dispone de ella.

El trabajo consta de las siguientes variables, primera variable: un diagnóstico sobre la situación actual de la Empresa; segunda: se elaboró los Manuales de puesto; tercera: se realizó un modelo de reclutamiento y selección del personal; cuarta; la elaboración de un reglamento interno; como ultima variable: se medirá la satisfacción que brinda la empresa Water Pump Solution, mediante la confección de una evaluación como indicador.

Introducción

En el proyecto de investigación, se propondrá un diseño para la gestión de recursos humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz. ya que actualmente no cuenta con un modelo gestión para la ejecución de los procesos diarios de la empresa.

Water Pump Solution, es una empresa local, dedicada a la venta, instalación y mantenimiento de equipos de bombeo, entre otros.

Cabe destacar que la empresa cuenta con 12 años brindando servicios en el mercado.

El proyecto se desarrollará mediante los siguientes capítulos:

Capítulo I: Hace referencia a los aspectos metodológicos, tales como el planteamiento del problema, objetivos, modelo de análisis y estrategias de investigación, ya que por ejemplo, en esos puntos, iniciará el desarrollo de cómo fue forjada la empresa, su fundación y delimitaciones, en las que la empresa lleva a cabo su desarrollo como pionera en el ámbito de venta, instalación y mantenimiento de equipos de bombeo.

Capítulo II: Se describe el marco de referencia, generalidades de la empresa y aspecto legales, que determina la formación de la sociedad anónima como tal, y el registro de la misma a tributación directa, existiendo diversas leyes y reglamentos, que definen directa o indirectamente, el quehacer diario de la empresa.

Capítulo III: Se evidenciará los análisis y se desarrollarán los conceptos básicos en los cuales se fundamente el proyecto, con base al planteamiento del problema propuesto.

Capítulo IV: En este apartado, se elaborarán las variables, análisis e interpretación de resultados.

Capítulo V: Se presentará las conclusiones.

Capítulo I

Aspectos Metodológicos

Capítulo I Aspectos Metodológicos

1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema

1.1.1 Interrogante de la investigación

Las MIPYMES en el territorio nacional, aportan una gran parte de la economía del país, en la Región Chorotega, según datos del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC, 2017, p. 35) “las microempresas constituyen el 66,8 % de empresas en la zona”, contribuyendo al desarrollo económico local. Una de las que está incluida en este porcentaje es: Water Pump Solution.

Hoy, para que una empresa se desarrolle y se mantenga activa en el tiempo, debe trabajar bajo una administración con mejoramientos continuos de procesos, respondiendo de forma oportuna y eficiente a las demandas del mercado y aplicando herramientas gerenciales acordes a su capacidad interna.

La organización no dispone de herramientas básicas que le permitan una gestión del recurso humano como el Manual descriptivo de funciones y descripción de cargos, instrumento que establece claramente las funciones y responsabilidades por desempeñar en cada unidad operativa, que delimite la naturaleza y amplitud del puesto.

El recurso humano realiza sus actividades, sin tener estas por escrito. De igual manera, no existe un reglamento interno que indique los derechos y deberes de los colaboradores, como tampoco una evaluación que mida el desempeño de colaboradores, según cumplimiento de metas y satisfacción de servicio brindado por la empresa, lo cual impide que la administración, en particular, Recursos humanos sea eficiente y eficaz, con enfoque a la calidad y transparencia.

Este proyecto se realizó con fines fundamentales; a) facilitar a la empresa Water Pump Solution, instrumentos que puedan poner en ejecución como parte de sus labores diarias, b) favorezca en el desarrollo de la empresa y en el proceso de toma de decisiones. De esta manera, aumentar su cartera de clientes.

Formulación del problema

¿Cuenta la Empresa Water Pump Solution con un modelo para la gestión de RRHH?

1.1.2 Antecedentes

A finales de 1959, en el territorio nacional, existían microempresas que brindaban servicios profesionales de máquinas de bombeo, tales como Corporación Font, Hidrotica, Alrotek, Durmán Esquivel y Zebol S.A.

Tiempo después, a mediados del año 2007, se incorpora como microempresario Water Pump Solution, para brindar servicio en la zona de Tamarindo, ya que las otras empresas están dirigidos a otros cantones distintos al que la empresa da mayor relevancia territorial.

Los clientes potenciales de la empresa Water Pum Solutions son el sector residencial, turístico, municipal, al sector ganadero y las ASADAS.

En la actualidad, Water Pump Solutions está ubicada del cruce de Villarreal dos kilómetros al este, hacia Playa Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica.

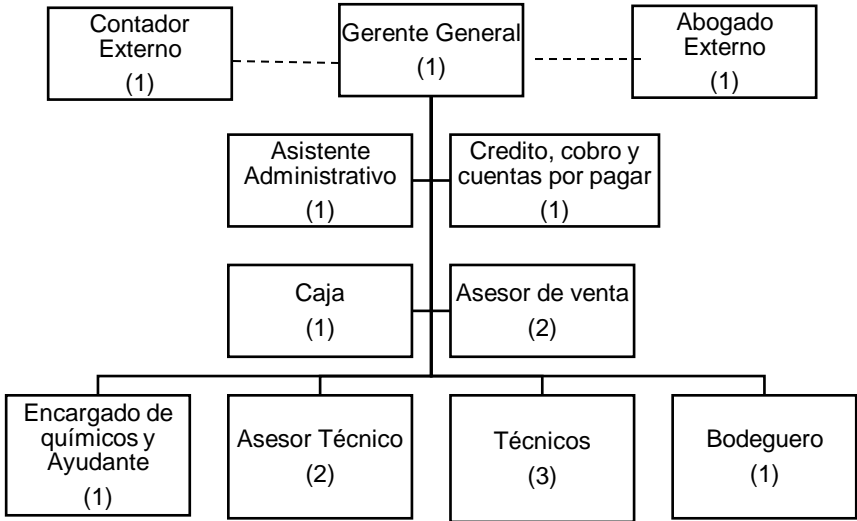
Es una empresa familiar fundada en el año 2007, y nace para mejorar las condiciones socioeconómicas de la familia. Asimismo, Martín Ureña Carranza

contaba con los conocimientos básicos de ventas, mantenimientos de equipos de bombeo, cálculos de PH del agua para el tratamiento de piscinas y Spa, desde ahí nace la empresa y se consolida en el mercado.

La empresa está inscrita a la Dirección General de Tributación Directa en el Régimen Tributario Tradicional. Inicia sus operaciones mediante un financiamiento ¢10 000 000 para la creación de la empresa.

Cuenta con un equipo integrado por 13 colaboradores, lo cuales se ubican en distintas áreas administrativas de la empresa, tal y como se muestra en la ilustración

Ilustración 1: Estructura funcional de la empresa



Fuente: Elaboración Propia,2018.

A demás, cuenta con tres camiones para trasladar material y realizar los trabajos, dos vehículos para desplazarse a proyectos en ejecución.

1.1.3 Justificación del Proyecto

Actualmente la Gestión del Recurso Humano (RRHH) constituye un factor clave en los procesos gerenciales de las organizaciones, ésta tiene a su cargo la formación de capital humano altamente calificado, alineado con el planeamiento estratégico propuesto para ella.

La información y el conocimiento es el reto principal de las organizaciones para el logro de los objetivos, en un contexto de alta competitividad, rápidos desarrollos y crecientes demandas de clientes o usuarios. En estas condiciones, sobreviven solo las organizaciones que logren articular estrategia y talento humano.

El desarrollo de dicho proyecto surge a partir de una necesidad real de una empresa local dedicada a la venta, instalación y mantenimiento de equipos de bombeo, calentadores de agua, tanques de captación, sistemas de tratamientos y purificación de agua, entre otros.

Es así, como tres estudiantes de la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya, con la finalidad de aportar los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, y con el propósito de contribuir con el desarrollo regional, territorial y global se comprometen con el fortalecimiento empresarial de Water Pump Solution.

Hoy, para que una empresa se desenvuelva de la mejor manera y, a la vez, sea sostenible y estable en el tiempo. Es importante que aplique conocimientos necesarios y pertinentes, con el objetivo de establecer prácticas administrativas en

el área de Recursos Humanos, con la intención de que la empresa logre alcanzar sus objetivos, mediante la ejecución de las funciones de forma eficiente y eficaz.

Por otro lado, es necesario identificar las áreas más importantes que el negocio desarrolla, a partir de esto, se toma la empresa como caso de estudio, para analizar y proponer como parte del proceso de administración una propuesta asociada a la gestión del recurso humano.

Asimismo, es importante determinar si cuentan con herramientas como el Manual de puestos, modelo de selección y reclutamiento del personal, si disponen de Reglamento interno de trabajo, que permita dirigir sus operaciones de forma satisfactoria, en cuanto a disciplina, sanciones y conflictos, según la ley y normas conexas, además, analizar si la organización utiliza instrumentos para evaluar la satisfacción del desempeño de los colaboradores.

En síntesis, la importancia de este trabajo consiste en identificar cuáles son los aspectos por mejorar en área de la gestión del recurso humano, como una parte integral del proceso de la administración, a lo interno, de la empresa Water Pump Solution.

El proyecto permitirá optar por el título de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión de Recursos Humanos. Dicho proyecto servirá como documento de consulta para futuras investigaciones o prácticas, en diferentes Campus Universitarios, y podrá aportar conocimiento a empresas con características semejantes ubicadas en el territorio nacional.

Cabe mencionar que toda investigación, es necesario el uso de argumentos teóricos, que validen dicho trabajo, por ese motivo, se relacionará la teoría relativa a las MIPYMES, con el fin de tener una mayor claridad y comprensión sobre experiencias en el tema.

Para ello, se utilizarán libros y demás fuentes bibliográficas que guíen al lector a clarificar conceptos, entre ellos: empresa, proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control aspectos relacionados con la estructura organizacional.

1.1.4 Delimitación temporal

El proyecto tendrá una duración de 16 meses, comenzará en julio del 2018 y finalizará en noviembre 2019.

1.1.5 Delimitación espacial

El proyecto se llevará a cabo en el sector de Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica.

1.1.6 Delimitación empresarial

El proyecto se llevará a cabo en la empresa Water Pump Solution.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Elaborar un diseño para la gestión de recursos humanos en la empresa Water Pump Solution, con el propósito de fortalecer su estructura organizacional y operativa.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico sobre el proceso de gestión de recursos humanos utilizado por la empresa desde su inicio hasta la actualidad.
- Elaborar el Manual de puestos de la empresa Water Pump Solution.
- Diseñar un modelo de reclutamiento y selección a Water Pump Solution.
- Elaborar un reglamento interno indicando los derechos y deberes de los colaboradores de la empresa Water Pump Solution.
- Diseñar un instrumento para evaluar el desempeño del recurso humano, desde la satisfacción de servicio que brinda la empresa Water Pump Solution.

1.3 Modelo de análisis

1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables

- En el proyecto se elaborará un diagnóstico sobre gestión de recursos humanos, el cual se realizará, mediante un análisis interno para determinar las fortaleza y debilidades, a partir de esto, se obtendrá un documento en el cual se analiza el proceso de gestión de recursos humanos para la empresa Water Pump Solution.
- Se desarrollará un manual de puesto, el cual contiene los siguientes aspectos la denominación del cargo, la naturaleza del puesto, los roles, tareas principales, supervisión, responsabilidad y requisitos, con el fin de obtener un manual de puestos elaborado para WPS.
- Se diseñará los instrumentos para el proceso de reclutamiento y selección de la empresa WPS, además de definir el procesamiento que debe seguir la empresa para tal fin
- Se elaborará un reglamento interno, que incluye deberes y derechos de los colaboradores de WPS, amprados en las leyes vigentes en Costa Rica y el Código de Trabajo.
- Se propone una metodología para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes, con respecto al servicio que brinda WPS.

1.3.2 Relaciones e interrelaciones

Objetivos	Actividades	VARIABLES	Metodología de medición	Fuentes de información	Indicadores	Instrumentos	Productos
Elaborar un diagnóstico sobre el proceso de gestión de recursos humanos utilizado por la empresa desde su inicio hasta la actualidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el instrumento de entrevista • Recolección de información. • Análisis de la información • Elaboración del documento de diagnóstico 	<p>Diagnóstico</p> <p>Gestión de recursos humanos</p>	Análisis interno para determinar las fortalezas y debilidades de los recursos humanos, financieros.	Primaria, se va a realizar una entrevista a dos miembros de la gerencia de la empresa WPS.	Un diagnóstico elaborado.	Entrevistas	Un documento de diagnóstico sobre el proceso de gestión de recursos humanos para la empresa Water Pump Solution.
Elaborar el Manual de puestos de la empresa Water Pump Solution.	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar manuales de puestos que se ajusten a los procesos de la empresa. • Crear un instrumento que permita ordenar y alinear las funciones por cada funcionario. • Aplicar el instrumento • Elaborar el documento de manual • Validar el manual de puesto a los colaboradores de la empresa WPS 	Manual de puesto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Denominación del cargo 2. Naturaleza del puesto 3. Roles 4. Tareas principales 5. Supervisión 6. Responsabilidades 7. Requisitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño de la empresa • Colaboradores 	Manual de puestos para la empresa WPS elaborado	Entrevistas	Un Manual de puestos para la empresa WPS.

Objetivos	Actividades	Variables	Metodología de medición	Fuentes de información	Indicadores	Instrumentos	Productos
<p>Diseñar un modelo de selección y reclutamiento a la empresa Water Pump Solution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar las necesidades de puesto • Elaborar el perfil del puesto • Confeccionar los anuncios. • Recibir currículum vitae • Elaborar un instrumento para la entrevista • Fabricar un instrumento para las Pruebas • Analizar la información • Diseñar el contrato laboral • Validar el modelo de selección y reclutamiento a la empresa Water Pump Solution. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puestos • Perfiles • Pruebas • Contrato Laboral 	<p>Proceso para Reclutamiento y selección.</p>	<p>Secundaria, realizara una búsqueda en distintos sitios web. También realizar una entrevista a los altos miembros de la gerencia de la empresa.</p>	<p>Un modelo de selección y reclutamiento a la empresa Water Pump Solution.</p>	<p>Modelo.</p>	<p>Un modelo de selección y reclutamiento a la empresa Water Pump Solution.</p>

Objetivos	Actividades	Variables	Metodología de medición	Fuentes de información	Indicadores	Instrumentos	Productos
Elaborar un reglamento interno indicando los derechos y deberes de los colaboradores de la empresa Water Pump Solution.	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar reglamentos internos. • Crear un instrumento para la regulación de las relaciones de trabajo. • Elaborar el reglamento interno, según el código de trabajo. • Validar el reglamento interno a los empleados de WPS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Interno. • Derechos. • Deberes. • Colaboradores. 	Reglamento de trabajo con deberes que contenga al menos; horario, vacaciones, obligaciones, sanciones, entre otras	Secundaria, se realiza una búsqueda de las leyes en Costa Rica según el Código de trabajo.	Un reglamento interno para la empresa WPS realizado.	Reglamento.	Un reglamento interno para la empresa WPS
Diseñar un instrumento para evaluar la satisfacción de servicio que brinda la empresa Water Pump Solution	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción del instrumento de cuestionario. • Aplicación del cuestionario. • Recolección de la información. • Análisis de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación. • Satisfacción. • Servicio. • Brindar. 	Definición de principios Indicadores de desempeño Ventajas de la evaluación Método de evaluación Manual de aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliográfica 	Evaluación de satisfacción del servicio realizado	Instrumento para evaluar la satisfacción	Una herramienta para evaluar la satisfacción de los clientes

1.4 Estrategia de investigación aplicada

En este apartado del trabajo, se detallarán aspectos metodológicos, que se desarrolló como; tipo de investigación que se aplicó, cuál enfoque se ejecutó en la investigación, al mismo tiempo, tipos las fuentes e instrumentos se utilizados para poder obtener la información necesaria para realizarla.

1.4.1. Tipo de investigación

Existen varios tipos de investigación, por lo que se hace necesario establecer qué tipo de investigación se ejecutará, para poder llegar a conocer los aspectos y características que posee la empresa WPS.

En este documento, el tipo de investigación que se desarrolló es de escritura descriptiva. Según; (Hernández- Sampieri, 2014)pág. (92), busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Según (Sáez, 2017) la investigación descriptiva general mente precede a la investigación explicativa. Puede involucrar varias variables, o simplemente puede quedarse en describir una sola variable. La estadística descriptiva utiliza técnicas de recolección y análisis de datos que arrojan los informes relativos a las medidas de tendencia central, la variación y correlación.

1.4.2. Fuentes de investigación

En un trabajo de investigación para poder obtener los datos importantes y necesarios que cumplan con los objetivos planteados de la investigación, se debe hacer uso de fuentes de información, las cuales se componen de fuentes primarias y fuentes secundarias.

- **Fuentes primarias:**

Estas son las fuentes que se utilizan por primera vez, que no se pueden encontrar en libros ya que no son editas o fuera de la empresa, como lo es, en este caso, pues la información es obtenida y recolectada por el gerente y personal de la empresa Water Pump Solution y sus determinados clientes.

- **Fuentes secundarias**

De igual manera, se utilizó las fuentes secundarias, que se describen como las fuentes que la información ya está realizada, en este caso libros y sitios web, como también las diversas leyes de Costa Rica.

1.4.3. Población

- **Definición y caracterización de la población de estudio**

El presente trabajo parte de la información proporcionada por la base de datos de la empresa WPS, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, específicamente en los distintos distritos donde viven los clientes.

La información para dicho estudio se basa en la cartera de clientes en la empresa Water Pump Solution, la cual se estima en 200.

Según datos obtenidos del diseño muestral (si son menos de 100, se realiza un censo)

Según la población estudiada, la muestra necesaria para investigar la percepción y de posicionamiento de la empresa, Water Pump Solution es de 65 personas, ubicadas en los distritos de Tamarindo.

- **Técnicas, métodos e instrumentos para determinar el tamaño de la muestra**

Para determinar cuál era la muestra, se utilizó la siguiente fórmula. Se trabaja con el 10 % de los clientes que tienen.

Fórmula

$$N = \frac{\left(\frac{Z\alpha/2\sqrt{p \times q}}{d}\right)^2}{1 + \frac{1}{n}\left(\frac{Z\alpha/2\sqrt{p \times q}}{d}\right)^2}$$

En donde la simbología utilizada se entiende de la siguiente forma

n = Tamaño de la población n = 200

Z = Nivel de confianza Z = 95 % = 1,96

q = Probabilidad de fracaso q = 0,5

p = Probabilidad de éxito p = 0,5

d = Error máximo permisible d = 0,05

N = Número de la muestra N = 65

Solución

$$N = \frac{\left(\frac{1,96/2\sqrt{0,5 \times 0,5}}{0,05}\right)^2}{1 + \frac{1}{200} \left(\frac{1,96}{\frac{1,96/2\sqrt{0,5 \times 0,5}}{0,05}}\right)^2} = 65$$

Según la operación anterior, para una población de 200 clientes, es necesario una muestra de 65 clientes. La fórmula fue desarrollada con una probabilidad de éxito de 0.5, y un error máximo permisible de 0.05.

- **Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra**

Para la realización del presente trabajo se utilizó los métodos de encuesta y entrevista, utilizando las técnicas del muestreo estadístico y usando como instrumento de medición cuestionarios, para evaluar la utilidad de la información en la empresa Water Pump Solution. Se seleccionó la cartera de clientes para obtener la muestra (65).

1.4.4. Recopilación de los datos

Instrumentos para la recolección de datos

Es importante recalcar que, para lograr obtener los datos e información necesaria y convincente para dar con las respuestas de los objetivos planteados del proyecto, es necesario implementar los instrumentos de recolección de datos. Por lo que se hizo indispensable utilizar en este trabajo los instrumentos de observación, entrevista personal y encuestas.

Se conocerán la importancia que contiene cada uno de estos instrumentos para dicho trabajo, tales como:

Observación:

La observación es uno de los elementos fundamentales de todo proceso de investigación, ya que es aquí donde el investigador se apoya para poder recolectar mayor cantidad de datos observar la realidad de los procesos de la empresa.

Para el caso de estudio este instrumento se aplicará a los clientes de la empresa Water Pump Solution.

Según (Heinemann, 2003) el termino observación; no se refiere, pues, a las formas de percepción sino a las técnicas de captación, sistemática, controlada y estructurada de los aspectos de un acontecimiento que son relevantes para el tema de estudio y para la suposición teóricas en que éste se basa.

Entrevista Personal

Es considerable que este método es clave para obtener la información necesaria y completa, ya que el entrevistador llega a indagar a profundidad todos los datos de la empresa y, así mismo, explica el propósito de la investigación y especificación clara de la información que se necesita, y aclarar alguna mala interpretación en determinada pregunta, para así obtener una buena respuesta y

evitar el sesgo en la información. Para la recolección de información con base al tema de estudio de este proyecto, se realizará específicamente a los clientes de la empresa.

Según indica (Grados, 2017) “la entrevista es posible detectar cuando una persona se inclina con mayor frecuencia hacia alguna de las fases, también se puede observar características de la personalidad que permite predecir la conducta.

Encuestas:

Cabe recalcar que la encuesta es un elemento que se trabaja con entrevistas a una cantidad de personas, mediante cuestionarios que, en este caso, se realizará a los colaboradores y clientes de la empresa, por medios de preguntas en forma personal. Esto permitiendo recolectar información relevante para el proyecto.

La encuesta se considera, en primera instancia, como una técnica de recogida de datos por medio de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad es la de obtener, de manera sistemática, medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (Pedro López-Roldán, 2015)(p.8)

1.4.5. Análisis e interpretación de la información

En esta parte, el objetivo fundamental es poder detectar los alcances y limitaciones que se fueron presentando a lo largo del desarrollo del proyecto.

- **Alcances**

El proyecto desarrollará el modelo de recursos humanos para la empresa Water Pump Solution. Desarrolla los objetivos claves de la investigación, tales como la elaboración de un diagnóstico sobre el proceso de gestión de recursos humanos, la elaboración del manual de puesto de la empresa, diseñar el modelo de selección y reclutamiento de la empresa, elaboración de un reglamento interno, que indique los derechos y deberes de los colaboradores y el diseño de un instrumento para evaluar la satisfacción de servicio que brinda la empresa, con el fin de mejorar el funcionamiento y crecimiento de la empresa, el desempeño y bienestar de sus colaboradores y, lo más importante, la satisfacción de sus clientes

- **Limitaciones**

En el desarrollo del proyecto se han identificado algunas limitaciones; entre las cuales mencionaremos las siguientes:

- La poca asertividad de la información brindada por los clientes de la empresa.
- La localización de las personas a encuestar, la disposición que tengan para brindar la información y la calidad de la información que los clientes quieran brindar.
- La satisfacción de servicio que brinda la empresa. Con el fin de mejorar el funcionamiento y crecimiento de la empresa, el desempeño y bienestar de sus colaboradores y, lo más importante, la satisfacción de sus clientes.

CAPÍTULO II
MARCO DE REFERENCIA

Capítulo II Marco de Referencia

2.1. Generalidades de la empresa

Water Pump Solution es una empresa ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, según documento origen, inscrita el 17 de agosto del 2007, con personería jurídica: 3-101-498800, tomo 572, asiento 60680.

Brinda servicios de venta, instalación y mantenimiento de equipos de bombeo, calentadores de agua, tanques de captación, sistemas de tratamientos y purificación de agua, entre otros

En el año 2007, Martín Ureña Carranza, con cedula de entidad 1-690-294, inicia como microempresario, se inscribe en la Dirección General de Tributación Directa en el Régimen Tributario Simplificado, como Sociedad Anónima, con fines en las diferentes áreas tales como: el comercio, la industria, la agroindustria, la exportación e importación de bienes, con un capital inicial de ₡10.000.000.

Según (Legal, 2018) Una sociedad anónima es una entidad jurídica en donde se participa como socio, por medio de una cantidad de acciones por un valor determinado. El capital social constituye un patrimonio distinto al personal. Se pueden constituir agencias o sucursales dentro y fuera de Costa Rica y realizar todo tipo de negocios.

Asimismo, la empresa cuenta con 12 años de experiencia en ventas, mantenimientos de equipos de bombeo, cálculos de PH del agua para el tratamiento de piscinas y spa, desde ahí nace la empresa y se consolida en el mercado.

Además, Water Pump Solution cuenta con diferentes equipos de maquinaria pesados tales como; tres camiones, dos vehículos y una montacarga para satisfacer las necesidades de los proyectos por realizar y, de esta manera hacer más ágil los trabajos.

Actualmente, la empresa realizó un trámite crediticio por el monto de ₡100 000 000 colones, para la compra de terreno y construcción del local propio, ya que estos años de posicionamiento en el mercado alquilaban local comercial.

2.2. Aspectos legales que afecta la investigación en forma directa o indirectamente

Existen diversas leyes y reglamentos, en la legislación costarricense, que definen directa o indirectamente, el quehacer diario de las empresas. Para poner en marcha una empresa, se debe hacer con base a lo que el ordenamiento jurídico.

Para la constitución, toda empresa debe estar inscrita en la Dirección General de Tributación Directa, como persona física o persona jurídica. En este caso se habla de una empresa constituida a nombre de una persona jurídica.

La persona jurídica; son las que tienen origen en la iniciativa y actividad de las particulares (iniciativa privada) con las finalidades más o menos amplias de conformidad con lo que al respecto señale la ley.

Otra definición, dada por Arturo Valencia Zea, es que son aquellas que se establece, mediante la iniciativa de los particulares (negocio jurídico). Su funcionamiento se realiza mediante un patrimonio particular y son administrados por órganos, que no forman parte de la organización pública. La Constitución Política

en el artículo 38 dice que: “Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad”.

Por otra parte, la empresa debe de cumplir distintos requisitos para su funcionamiento, en el proyecto la empresa Water Pump Solution, los permisos de maniobra son los que se detallan a continuación.

- ❖ Inscripción ante la Caja Costarricense de Seguro Social
- ❖ Inscripción para suscribir la póliza de riesgo del trabajo
- ❖ Solicitud de la patente municipal.
- ❖ Solicitud del permiso de salud.
- ❖ Inscripción ante la Dirección general de Tributación Directa.

Las implicaciones que tiene una figura jurídica como las Sociedades Anónimas dentro de la legislación costarricense, se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 1: Implicaciones de una Sociedad Anónima

• Como funciona una Sociedad Anónima	• Constitución de una Sociedad Anónima	• Para la constitución deben definirse los siguientes aspectos:
<ul style="list-style-type: none"> • La Asamblea general es el órgano principal, y la constituye los socios. • Debe constituirse al menos por: un Presidente, un Secretario y un Tesorero. • La fiscalización de los asuntos se lleva a cabo a través del nombramiento de un Fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se necesitan al menos dos socios para su constitución. • No se puede inscribir la totalidad del capital social a nombre de una sola persona a la hora de la constitución. • Si los socios forman parte de la Junta Directiva, esto nos da un mínimo para constituir una sociedad de 4 personas. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál será el nombre social?. ¿Cuál será el capital social y la distribución de acciones?. ¿Cuál será el domicilio social?. ¿Cuál será el plazo social?. ¿Cuál será la representación?

Fuente:Elaboración,2018

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

Capítulo III Marco Teórico

En este capítulo, se desarrollará los conceptos básicos, en los cuales se fundamente el proyecto, con base al planteamiento del problema propuesto.

El proyecto tiene como uno de sus objetivos, fortalecer la estructura organizacional de la empresa en estudio, con el propósito de que sus funciones se realicen en un adecuado orden para alcanzar sus objetivos y metas de operación.

Para este proyecto, se comprende, según (Recursos Humanos, Estructura organizativas, 2008), Estructura es la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto o bien un sistema bajo condiciones particulares de tiempo y lugar.

Con base en la cita anterior, se busca proporcionar un orden en la empresa, para operar y asumir las responsabilidades, para que realicen las tareas de manera eficiente, y propiciar el uso de los recursos necesarios para la operación de la empresa. Otra variable de análisis, es el modelo de gestión, este se refiere al sistema mediante el cual se organiza las actividades de la empresa. Proporciona una guía de criterios que contribuyen al mejoramiento de la gestión de la calidad, en una organización que presta servicios con una orientación de mejora continua en sus procesos y procedimientos que beneficien al usuario. (Bautista, 2013).

Según la acotación anterior, es la acción de gestionar un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, ya sea en beneficio al usuario, pero también va de la mano con la gestión de recursos humanos, buscando atraer candidatos potenciales y capaces, para desempeñarse en las tareas encargadas y

desarrollen su trabajo de manera eficiente, para alcanzar los objetivos de la empresa.

La gestión de recursos humanos está supeditada a los continuos cambios que afectan a la legislación laboral y a los procedimientos que constantemente actualiza la Administración. (Esparza, 2018).

Como se mencionó, la gestión de recursos humanos es el proceso administrativo que busca el incremento y preservación de esfuerzos, a partir de la práctica, la salud y los conocimientos de los miembros, para promover el desempeño eficiente de los colaboradores. Para obtener un personal adecuado en una organización, se deben de elaborar perfiles para cada uno de los puestos, que incluyan las habilidades particulares que se requieran en el puesto de trabajo, tales como nivel de educación y formación, experiencia y habilidades.

Los perfiles, son herramientas para expresar a los rasgos, características o cualificaciones propias de una profesión, se ha tomado del campo de la administración empresarial. (Guzman, 2014) menciona que los perfiles de puesto son descripciones concretas de las tareas, responsabilidades y características que tiene un puesto en la organización. Y son comúnmente divididos en cuatro apartados, a saber:

1. Resumen del puesto: Debe incluir una visión general de las principales funciones y tareas del puesto.
2. Tareas del puesto: Esta sección debe incluir todas aquellas tareas que el empleado deba cumplir para desempeñarse en su puesto.
3. Requerimientos: Aquí se deben incluir todas las características, en cuanto a

estudios, certificaciones u otros conocimientos, que el empleado debe tener para desempeñar el puesto. 4.Otros aspectos: En esta última sección se debe incluir toda otra necesidad o característica del puesto, incluye requerimientos de viaje, automóvil, de estado civil, entre otros.

Lo mencionado, indica que el perfil es un método que permite recopilar los requerimientos y calificaciones personales demandadas para el cumplimiento satisfactorio de las tareas del empleado dentro de la empresa. Se especificará las características de un puesto de trabajo, donde se desarrollará las actividades laborales.

Según (Zelaya, Lücke Julio, 2006) Puesto de trabajo es el conjunto de tareas, deberes, responsabilidades y obligaciones relacionadas entre sí y asignadas por una autoridad competente para que sean atendidas por un empleado en una entidad de tiempo, determinadas, independientemente de que el puesto sea de tiempo completo o parcial.

Así entonces, al colaborador, se le asigna un puesto o lugar para realizar sus labores, se le facilita el manual de puesto de la empresa, que contiene las descripciones de las actividades y las responsabilidades de los puestos.

Según (Zelaya, Lücke Julio, 2006), El manual de puesto se basa esencialmente en el puesto, toma muy en cuenta la complejidad de las tareas, las condiciones de trabajo, la responsabilidades en diferentes aspectos, áreas y la consecuencia del error.

El manual de puesto permite:

- Documentar los distintos puestos de trabajo.
- Establecer o completar el organigrama.
- Facilita el control y la mejora de los sistemas de gestión.
- Integrar las competencias profesionales.
- Definir áreas de resultado.

El manual de puesto es la herramienta administrativa que ayuda a describir las actividades y, a su misma vez, las responsabilidades que posee cada puesto que se ejecuta en la organización, las descripciones de los puestos ayudan a identificar el puesto, la finalidad o la misión, la importancia y la razón de tal puesto. Esto con el fin de que la empresa pueda medir la competencia profesional.

Por otra parte, es importante mencionar que las pruebas ayudan y facilita observar el potencial y conocimiento de un profesional o colaborador.

La prueba es el instrumento que utilizan las partes, desde hace siglos para demostrar la veracidad de sus afirmaciones, pretenden resolver la incertidumbre que se da respecto a la verdad o falsedad de los enunciados. También la prueba es cualquier instrumento, método, persona o circunstancia que pueda proporcionar información útil para resolver una incertidumbre.

Según (Martínez, 2002), es un procedimiento realizado bajo condiciones estandarizadas, de acuerdo con criterios científicos para la medición de una o más características delimitables empíricamente del nivel individual de la condición.

Las pruebas son la herramienta principal de una empresa para contratar al mejor trabajador y ahí es donde se da a conocer la función importante de un contrato laboral tanto para la empresa como para el nuevo funcionario.

Según el artículo 1 del Estatuto de los Trabajadores se entiende por Contrato de Trabajo: aquel por el que una persona(trabajador) presta sus servicios voluntariamente a otra persona física o jurídica (empleador), dentro de un ámbito de organización y dirección, a cambio de una retribución

Es claro decir que un contrato de trabajo es el acuerdo entre partes firmantes, quienes concretan los derechos y obligaciones que deben cumplir en el puesto de trabajo, en el contrato se fijaran las características de su prestación de servicio, como la actividad laboral que se va a ejecutar, la jornada, el horario, salario entre otras.

Un punto importante que no se puede dejar de lado es que todo trabajador que comience a brindar sus servicios y forme parte de una empresa debe de conocer la importancia del reglamento interno de tal organización.

El reglamento interno de trabajo es el instrumento de carácter laboral, destinado a determinar las normas esenciales a las que deben sujetarse el empleador y los trabajadores, en cumplimiento de sus funciones. según (Miraflores, 2013)

Toda organización debe contar con el reglamento interno, ya que es ahí donde se resumen las condiciones que permiten una sana y excelente convivencia interna de la empresa y, a la misma vez, establecen condiciones que deben de ser acatadas por el trabajador, no sólo para proteger su integridad, sino también para saber que comportamientos son los adecuados para el perfil de la empresa. Cabe recalcar como punto principal, el derecho que tiene todo trabajador de elaborar en un ambiente laboral sano y adecuado a sus funciones.

Según lo indica (Gamboa M. D., 2005) los derechos son un conjunto de normas eficaces para regular la conducta de los hombres en sociedad, creadas por ellos, de acatamiento obligatorio y el propósito de organizarse para lograr el orden. Los derechos son principio de libertad de acción sin interferencia o privilegios. Los derechos claramente es la libertad de una persona de actuar, en base en sus criterios o pensamiento, mientras no viole derechos de alguien más. Todos tienen el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad, nadie puede ser sometido a esclavitud o a tratos inhumanos, todos son iguales ante la ley.

Por otro lado, se denomina deber o deberes a la responsabilidad de un individuo frente a otro, aunque este otro puede ser una persona física (un par) o una persona jurídica (empresa, organización), incluso el mismo Estado. El deber es un instrumento regulador de la vida social, que ordena y soluciona. De manera pacífica, los conflictos que en ella se presentan (Gamboa M. D., 2005)

Los deberes son inherentes a la personalidad humana y, por supuesto, que son de gran ayuda para cualquier individuo, lo cual evita que haya violencia y guerras por todo el mundo y que haya miles de violaciones a la ley, asimismo, los

colaboradores son la base esencial de una organización, y es de gran importancia que conozcan los lineamientos para su desempeño.

Otra de las variables vinculadas al proyecto son

Los colaboradores deben poner en marcha el mayor número posible de capacidades en la realización de las tareas asociadas a sus puestos, sobre todo aquellas que ellos consideren puntos fuertes de su aportación a los puestos de trabajo; deben tener un nivel de autonomía que les permitan reconocerse responsables directos de los resultados obtenidos de las tareas y de la calidad en la realización de las mismas. (Alicia Jiménez Jiménez, José Luis Bueno Blanco, 2003).

Los colaboradores en las empresas juegan un rol predominante, ya que son las permiten que las organizaciones sean competentes y, de esta manera, posibiliten una interacción adecuada entre el ser humano y el puesto en que se desarrollen. Uno de los instrumentos importantes para conocer el desempeño interna y externamente en las empresas va a hacer las evaluaciones.

Según, (Barrera-Coromins, 2018). Evaluación es una actividad procesual que exige de la participación de diversas personas que, mediante la recogida de evidencias e información sobre un determinado objeto y su contexto, intentan comprenderlo y crear conocimiento y comprensión con el objetivo de emitir un juicio de valor que facilite la toma de decisiones enfocada en la mejora y el cambio

Se puede decir que la evaluación es una actividad vivencial que involucra a un grupo de personas interesadas en plantear soluciones a situaciones

problemáticas o conflictivas, mediante la formulación de preguntas, para que sean evaluadas por parte de una muestra determinada, y conforme a lo evaluado se podrá tener un resultado asertivo sobre el tema a investigar. Del mismo modo, conocer el grado de satisfacción para tener un criterio del producto o servicio brindado.

Pizam & Ellis, definen satisfacción como “el principal criterio para determinar la calidad del producto o servicio, y es clave para la perdurabilidad de la empresa, dado que influye en la decisión del cliente de repetir en la experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación “boca en boca””. Asimismo, Kotler y Armstrong (2013) opinan que la calidad se vincula con el valor y la satisfacción.

Si bien es cierto la satisfacción permite conocer si los servicios o productos ofrecidos a las personas, cumplen o superan las expectativas de los consumidores y, esta manera, ayudan a medir la recompra y la lealtad de los clientes. También tener un conocimiento del servicio brindado.

Según, (Couso, 2010) El servicio al cliente no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y además constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. Todas las actividades que ligan a una empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente.

Los servicios comprenden gran cantidad de posibilidades en la realidad económica, abarcando la administración, el transporte, el hotelería, gastronomía o

los servicios financieros. También entran dentro de este concepto otros profesionales del ámbito de la sanidad, la educación o el personal de trabajo doméstico

Una diferencia que existe entre servicio y bien, es que el primero es disfrutado en el momento en que se ofrece o presta, mientras que un bien tiene la posibilidad de tener una mayor duración o disfrute a lo largo del tiempo, gracias a su comentada tangibilidad.

CAPITULO IV
ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Capítulo IV Análisis de los resultados

4.1. Situación actual del modelo de gestión del recurso humano de la empresa Water Pum Solutions

Actualmente, la empresa Water Pum Solutions no cuenta con un manual de puesto, el proceso de asignación de funciones, responsabilidades y la de supervisión lo hacen empíricamente. El reclutamiento que la empresa lleva a cabo para la contratación del personal se realiza de la siguiente manera:

- Mediante un anuncio en redes sociales, se publica la oferta de servicios laborales, detallando el nombre el puesto, la experiencia requerida, requisitos legales, requisitos académicos, entre otros.

El proceso de selección se realiza de la siguiente manera; entre los postulantes, se selecciona para entrevista cinco personas que cumplan con los requisitos definidos. Posteriormente, se procede a escoger a dos personas, según criterio de experto del gerente, considerando la idoneidad de estas, según la empresa y el opuesto.

Sin embargo, se puede observar cómo debilidad del proceso de reclutamiento utilizado por la empresa, la falta de un perfil debidamente estructurado y alineado con el manual de puesto, además, no se definen criterios de evaluación claros, para valorar los currículos recibidos durante el proceso de reclutamiento. De igual manera, se observó que la empresa no aplica pruebas técnicas que permitan valorar el conocimiento de las personas postulantes al puesto de trabajo. La empresa aplica los artículos 28 y 29 del Código de Trabajo, pues contratan a la

persona y el periodo de prueba lo asumen para valoración de conocimiento y experiencia.

La empresa define los salarios de los trabajadores del siguiente modo:

- Se parte del salario mínimo definido por Ley.
- Posteriormente, mediante un sondeo rápido de mercado hecho por la gerencia de la empresa, se compara los salarios mínimos con empresas similares a esta.
- Se procede definir el salario de la empresa según puestos de trabajo.

Con respecto al proceso de inducción la empresa no realiza esta actividad, por lo general, el nuevo colaborador va aprendiendo durante el transcurso de los días y labores, los empleados de larga duración en la empresa aportan experiencia y conocimiento para el proceso de aprendizaje del nuevo integrante.

Existe un equilibrio entre la profesionalización y no profesionalización de los colaboradores, con el propósito de ser eficientes en la prestación de los servicios.

Otra debilidad del proceso de gestión del talento humano es que la empresa no cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación dirigido a los colaboradores, las capacitaciones se realizan de forma esporádica.

Por resaltar es el proceso que se sigue a lo interno de la empresa para aplicar sanciones, éstas son ejecutadas de forma directa por el gerente, cuando el colaborador incurre en una falta por primera vez, se hace una llamada de atención verbal, dando oportunidad al colaborador de reconsiderar el comportamiento y

corregir sus acciones. Si la falta se reitera, se procede a ejecutar la llamada de atención de forma escrita.

Por último, queda claro que la empresa no dispone del proceso de gestión de recursos humanos, ni posee los instrumentos mínimos tales como; reglamento interno, políticas para la gestión de recursos humanos, evaluación del desempeño, entre otros.

4.2 Manuales de puestos de la empresa Water Pump Solution



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día	Mes	Año

Descripción General

Cargo gerencial, controla y coordina las actividades relacionadas al mantenimiento de la instalaciones y reparaciones de los equipos de bombeo y plantas de tratamiento de agua.

Nombre del puesto:

Gerente General

Grupo de especialidad

Planeamiento Estratégico, Gestión de Proyectos, Finanzas, Gestión Pública, Sistemas de Gestión de la Calidad o afines.

Actividades principales

- Coordina con el personal las labores.
- Atiende diferentes consultas relacionadas con el mantenimiento de la instalaciones y reparaciones.
- Administra contratos de mantenimiento verificando que se cumpla con las condiciones contractuales.
- Realiza otras actividades inherentes al cargo encomendadas como ventas y visitas a los clientes.

Responsabilidades por funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida

Ninguna

Supervisión ejercida	
<ul style="list-style-type: none"> a. Asistente administrativo. b. Encargado de crédito, cobro y cuentas por pagar. c. Cajera. d. Asesor de venta y cuenta, 	<ul style="list-style-type: none"> e. Encargado de químicos y ayudante. f. Asesor técnico. g. Técnico mantenimiento. h. Bodeguero.
Condiciones de trabajo	
<p>Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada cuando las circunstancias lo exijan y trasladarse a diferentes lugares de la zona de Santa Cruz. Debe recibir los adiestramientos necesarios para el desempeño adecuado del cargo.</p>	
Consecuencias de error	
<p>Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de cierta consideración por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.</p>	
Relaciones de trabajo	
<p>Relaciones internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistente administrativo • Crédito, cobro y cuentas por pagar. • Cajero 	<p>Relaciones externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador • Abogado
Requisitos académicos/experiencia	
<p>Bachillerato en Administración, Economía, experiencia desempeñado en cargos similares por lo menos cinco años y tener evidencia de éxito.</p>	

Fuente: Elaboración Propia.2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día Mes Año		
	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>		

Descripción General

Ejecutar labores de apoyo de oficinas, siguiendo instrucciones y procedimientos claramente establecidos, en el manejo de documentos de la Gerencia de Mantenimiento

Nombre del puesto:

Asistente Administrativo

Grupo de especialidad

Es un cargo de coordinación responsable a los colaboradores. Tiene como propósito velar por el mantenimiento los equipos. Ejecuta labores administrativas en la atención de las cuentas y cobros a clientes y proveedores

Actividades principales

- Gestiona reportes de horas extras y viáticos.
- Elabora control de combustible.
- Elabora reportes de costos de mantenimiento.
- Revisa documentos para pago de planillas mensuales.
- Colabora en otras actividades relacionadas al departamento que su jefe inmediato le solicite.
- Realiza otras actividades inherentes al cargo encomendadas por su jefe inmediato

Responsabilidades por funciones	
Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.	
Supervisión recibida	
Gerente General	
Supervisión ejercida	
Ninguna	
Condiciones de trabajo	
Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada cuando las circunstancias lo exijan y trasladarse a diferentes lugares de la zona de Santa Cruz. Debe recibir los adiestramientos necesarios para el desempeño adecuado del cargo	
Consecuencias de error	
Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de cierta consideración por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.	
Relaciones de trabajo	
Relaciones internas:	Relaciones externas:
<ul style="list-style-type: none"> • Con los demás puestos del trabajo, involucrado en su área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente
Requisitos académicos/experiencia	
Poseer bachillerato en Administración o carrera afín al cargo, experiencia mínima de un año expuestos similares, poseer licencia b1.	

Fuente: Elaboración Propia.2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:
Sistema:	Vigencia:	
Procedimiento: Descripción de puesto	Día	Mes
	Año	

Descripción General

Desarrollar procesos especializados del área Administrativa entre los que podemos mencionar: de crédito, cobro y cuentas por pagar, reportes de descuentos de crédito y de productos, gestión y tramite, control del personal bajo su cargo.

Nombre del puesto:

Encargado de crédito, cobro y cuentas por pagar.

Grupo de especialidad

Dominio completo de paquetes computacionales, en procesadores de texto, hoja de cálculo, como paquetes para presentación

Actividades principales

- Elabora informes económicos y financieros en forma mensual, para ser presentados a las autoridades.
- Planifica, coordina, controla y verifica el pago a proveedores.
- Realiza gestiones oportunas de las cuentas por cobrar.
- Realiza otras actividades inherentes al cargo encomendadas por su jefe inmediato.
- Coordina y verifica que el proceso de venta sea ágil y oportuno.

Responsabilidades por funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Asistente Administrativo. 	
Supervisión ejercida	
<ul style="list-style-type: none"> • Cajero • Bodeguero 	
Condiciones de trabajo	
<p>Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada cuando las circunstancias lo exijan y trasladarse a diferentes lugares de la zona de Santa Cruz. Debe recibir los adiestramientos necesarios para el desempeño adecuado del cargo</p>	
Consecuencias de error	
<p>Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de cierta consideración por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.</p>	
Relaciones de trabajo	
Relaciones internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe superior 	Relaciones externas: <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Auditoria externa
Requisitos académicos/experiencia	
<p>Técnico Nivel Medio en Contabilidad, Administración y experiencia mínima de un año en puestos similares</p>	

Fuente: Elaboración Propia.2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día		Mes

Descripción General

Ejecuta labores de apoyo administrativo en la atención a clientes internos, elaboración de notas varias, archivo de correspondencia y atención de llamadas telefónicas

Nombre del puesto:

Cajero

Grupo de especialidad

Dominio completo de paquetes computacionales, en procesadores de texto, hoja de cálculo.

Actividades principales

- Elabora informe mensual de actividades realizadas.
- Participa en la elaboración del presupuesto.
- Velar por la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones.
- Elabora informes económicos y financieros en forma mensual.
- Monitorea el funcionamiento del control interno, dentro de su ámbito de acción.

Responsabilidades por funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Asistente Administrativo • Encargado de crédito, cobro y cuentas por pagar 	
Supervisión ejercida	
<ul style="list-style-type: none"> • Bodeguero • Técnico 	
Condiciones de trabajo	
<p>Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada cuando las circunstancias lo exijan y trasladarse a diferentes lugares de la zona de Santa Cruz. Debe recibir los adiestramientos necesarios para el desempeño adecuado del cargo</p>	
Consecuencias de error	
<p>Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de cierta consideración por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.</p>	
Relaciones de trabajo	
Relaciones internas: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente ➤ Asistente Administrativo 	Relaciones externas: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores ➤ Público en general
Requisitos académicos/experiencia	
<p>Técnico Nivel Medio en Contabilidad, Administración y experiencia mínima de un año en puestos similares</p>	

Fuente: Elaboración Propia,2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día	Mes	Año

Descripción General

Ejecuta labores administrativas en la atención de las cuentas y cobros a clientes y proveedores, elaboración de notas varias.

Nombre del puesto:

Asesor de ventas

Grupo de especialidad

Dominio completo de paquetes computacionales, en procesadores de texto, hoja de cálculo.

Actividades principales

- Lleva controles internos tales como: créditos, cuentas por cobrar.
- Llevar control anualmente de las cuentas contables.
- Colabora con la jefatura inmediata en otras actividades que de acuerdo al puesto le sean encomendadas

Responsabilidades por funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida

- Gerente General
- Asistente Administrativo

Supervisión ejercida

- Cajero

Condiciones de trabajo	
Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada cuando las circunstancias lo exijan y trasladarse a diferentes lugares de la zona de Santa Cruz. Debe recibir capacitaciones para el desempeño adecuado del cargo.	
Consecuencias de error	
Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de cierta consideración por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.	
Relaciones de trabajo	
Relaciones internas: <ul style="list-style-type: none"> • Gerente 	Relaciones externas: <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Auditorías Externas
Requisitos académicos/experiencia	
Administración de empresas, carrera afín al cargo o experiencia de un año en puestos similares.	

Fuente: Elaboración Propia.2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día	Mes	Año

Descripción General

Cargo de coordinación de actividades relacionadas al mantenimiento de los equipos de bombeo, plantas de tratamiento, calentadores de agua, tanques de captación, sistemas de tratamientos y purificación de agua.

Nombre del puesto:

Encargado de maquila de químicos y ayudante

Grupo de especialidad

En mantenimiento de equipos de bombeo, desinfección y purificación de aguas, plantas de producción, cálculo de presupuestos, manejo de paquetes de computación, procesadores de texto, hoja electrónica y presentación, conocimiento de normas y leyes.

Actividades principales

- Supervisa las actividades del personal.
- Realiza visitas de campo para verificar el avance del trabajo.
- Gestiona la necesidad de materiales, herramientas y equipos.
- Elabora informes diarios, semanales y mensuales de las actividades.

Responsabilidades por Funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida

El trabajo se ejecuta siguiendo normas precisas y procedimientos establecidos en manuales y legislación diversa aplicable a su campo de actividad, asimismo debe seguir las instrucciones precisas de su jefe inmediato y demás superiores jerárquicos.

En la atención de las boletas u órdenes específicas de trabajo, trabaja con un apropiado margen de independencia en razón de la aplicación de conocimientos específicos del oficio respectivo. Es evaluado mediante la comprobación de los resultados obtenidos en cuanto a la calidad, cantidad y oportunidad del trabajo realizado, requiriendo el desempeño del cargo de iniciativa para atender de manera eficaz y eficiente las demandas de los usuarios.

Supervisión ejercida

Ayudante

Condiciones de trabajo

Le puede corresponder laborar en un taller, a la intemperie o en múltiples sitios institucionales, dependiendo de los trabajos que se le asignen y la naturaleza propia de su campo de actividad. La jornada a cumplir es ordinaria; no obstante, cuando las circunstancias y las necesidades del servicio público así lo demanden, debe laborar fuera de ésta o en turnos alternos, así como trasladarse a diferentes lugares del país.

La actividad demanda esfuerzo físico, sea por mantener una misma postura, por levantar pesos, operar maquinaria o herramientas, lo cual exige la aplicación de fuerzas y movimientos.

El trabajo exige esfuerzo mental para decidir sobre procedimientos y métodos de trabajo idóneos para procurar servicios y productos de calidad a los usuarios o clientes.

Puede estar expuesto a productos de la operación y herramientas que utiliza para el desempeño del trabajo, por lo que debe seguir las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades.

Consecuencias de error

Los errores que eventualmente se puedan cometer afectan el trabajo, provocando pérdidas cuantiosas en materiales, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo y atrasos en la entrega de los productos, lo cual repercute en el servicio que deben dar el resto de unidades de la institución, afectando en general la imagen institucional.

Relaciones de trabajo

Relaciones internas:

- Cajero
- Técnico de bodega

Relaciones externas:

Ninguna

Requisitos académicos/experiencia

Bachillerato de Colegio Técnico, Licencia B1 al día, conocimiento básicos de office y experiencia mínima de 1 año en puestos similares.

Fuente: Elaboración Propia.2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día	Mes	Año

Descripción General

Es un cargo de coordinación responsable de administrar las funciones del área de taller. Tiene como propósito velar por el mantenimiento mecánico de los equipos de bombeo para los sistemas de producción, distribución y saneamiento de la empresa.

Nombre del puesto:

Asesor Técnico en equipos especializados

Grupo de especialidad

En mantenimiento de equipos de bombeo, desinfección y purificación de aguas, plantas de producción; cálculo de presupuestos, manejo de paquetes de computación, procesadores de texto. Conocimiento de normas y leyes

Actividades principales

- Coordina los trabajos de mantenimiento.
- Atiende consultas relacionadas con el mantenimiento de las tareas.
- Recibe y revisa órdenes de trabajo.
- Elabora informes de mantenimiento.
- Llevar control anualmente de las cuentas contables.
- Colabora con la jefatura inmediata en otras actividades que de acuerdo al puesto le sean encomendadas.

Responsabilidades por funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida

- Gerente General
- Asistente Administrativo

Supervisión ejercida	
Técnico	
Condiciones de trabajo	
<p>Le puede corresponder laborar en un taller, a la intemperie o en múltiples sitios institucionales, dependiendo de los trabajos que se le asignen y la naturaleza propia de su campo de actividad.</p> <p>La jornada a cumplir es ordinaria; no obstante, cuando las circunstancias y las necesidades del servicio público así lo demanden, debe laborar fuera de ésta o en turnos alternos, así como trasladarse a diferentes lugares del país.</p> <p>La actividad demanda esfuerzo físico, sea por mantener una misma postura, por levantar pesos, operar maquinaria o herramientas, lo cual exige la aplicación de fuerzas y movimientos.</p> <p>El trabajo exige esfuerzo mental para decidir sobre procedimientos y métodos de trabajo idóneos para procurar servicios y productos de calidad a los usuarios o clientes.</p>	
Consecuencias de error	
<p>Los errores que eventualmente se puedan cometer afectan el trabajo, provocando pérdidas cuantiosas en materiales, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo y atrasos en la entrega de los productos, lo cual repercute en el servicio que deben dar el resto de unidades de la institución, afectando en general la imagen institucional.</p>	
Relaciones de trabajo	
Relaciones internas: <ul style="list-style-type: none"> • Asiste Administrativo • Bodeguero 	Relaciones externas: <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores
Requisitos académicos/experiencia	
<p>Ttécnico en Mecánica, Electricidad, poseer licencia B1 al día, conocimiento básicos de office y experiencia mínima de dos año en puestos similares.</p>	

Fuente: Elaboración Propia.2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día	Mes	Año

Descripción General

Es un trabajo operativo que consiste en apoyar las actividades realizadas en la empresa o campo, según el caso.

Nombre del puesto:

Técnico

Grupo de especialidad

Electricidad, mecánica y manejo de herramientas

Actividades principales

- Supervisar los trabajos en proceso.
- Registra el control de órdenes de trabajo.
- Analizar las fallas que se presenten.
- Realiza otras actividades inherentes al cargo encomendadas por su jefe.

Responsabilidades por funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida

- Asesor técnico
- Encargado de químicos

Supervisión ejercida

Ninguna

Condiciones de trabajo	
<p>El trabajo se ejecuta siguiendo normas precisas y procedimientos establecidos en manuales y legislación diversa aplicable a su campo de actividad, asimismo debe seguir las instrucciones precisas de su jefe inmediato y demás superiores jerárquicos. En la atención de las boletas u órdenes específicas de trabajo, trabaja con un apropiado margen de independencia en razón de la aplicación de conocimientos específicos del oficio respectivo</p>	
Consecuencias de error	
<p>Los errores que eventualmente se puedan cometer afectan el trabajo, provocando pérdidas cuantiosas en materiales, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo y atrasos en la entrega de los productos, lo cual repercute en el servicio que deben dar el resto de unidades de la institución, afectando en general la imagen institucional.</p>	
Relaciones de trabajo	
<p>Relaciones internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesor técnico • Encargado de químicos 	<p>Relaciones externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores
Requisitos académicos/experiencia	
<p>Técnico en Mecánica, Electricidad, poseer licencia B1 al día, conocimiento básicos de office y experiencia mínima de un año en puestos similares.</p>	

Fuente: Elaboración Propia.2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día	Mes	Año

Descripción General

Es un cargo de coordinación responsable de administrar las funciones del área de bodega. Tiene como propósito velar por el mantenimiento de los equipos de bombeo para los sistemas de producción, distribución y saneamiento de la institución.

Nombre del puesto:

Bodeguero

Grupo de especialidad

Manejo y control de inventarios, equipos informáticos y manejo de personal, sistemas de inventarios, habilidad numérica y manejo de equipo de oficina.

Actividades principales

- Mantener los registros de ingreso y salida de materiales, equipos, herramientas y otros.
- Mantener al día los archivos de documentos que acreditan la existencia de materiales en bodega.
- Firmar las respectivas facturas en trámite, acreditando con su firma la recepción de los bienes.
- Informar oportunamente a su jefatura directa, en caso de pérdidas de especies detectadas en el ejercicio de sus funciones.

Responsabilidades por Funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida

- Asistente Administrativo

Supervisión ejercida	
Ayudante	
Condiciones de trabajo	
<p>El trabajo se ejecuta siguiendo normas precisas y procedimientos establecidos en manuales y legislación diversa aplicable a su campo de actividad, asimismo debe seguir las instrucciones precisas de su jefe inmediato y demás superiores jerárquicos.</p> <p>En la atención de las boletas u órdenes específicas de trabajo, trabaja con un apropiado margen de independencia en razón de la aplicación de conocimientos específicos del oficio respectivo.</p>	
Consecuencias de error	
<p>Los errores que eventualmente se puedan cometer afectan el trabajo, provocando pérdidas cuantiosas en materiales, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo y atrasos en la entrega de los productos, lo cual repercute en el servicio que deben dar el resto de unidades de la institución, afectando en general la imagen institucional.</p>	
Relaciones de trabajo	
Relaciones internas: <ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Asistente Administrativo • Asesor técnico 	Relaciones externas: <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores
Requisitos académicos/experiencia	
<p>Poseer mínimo tercer año de colegio experiencia mínima de 1 año en puestos similares.</p> <p>Poseer licencia B1 al día,</p>	

Fuente: Elaboración Propia.2019



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Área:	Referencia:	Hoja:	
Sistema:	Vigencia:		
Procedimiento: Descripción de puesto	Día	Mes	Año

Descripción General

Cargo de nivel profesional de dificultad promedio ejecuta el proceso contable de cualquier área especializada: asigna la codificación presupuestaria, financiera y patrimonial; registra en los libros Diario General y Mayor General, realiza el balance de cada uno de ellos y prepara los reportes financieros requeridos por los usuarios: la administración, auditoría y otros

Nombre del puesto:

Contador

Grupo de especialidad

Actualizados en Contabilidad, conocimiento en las Normas Internacionales de Informaciones Financiera. (NIF)

Actividades principales

- Verificar, codificar y registrar transacciones presupuestarias: ingresos recaudados, gastos comprometidos; sean de funcionamiento, autogestión o inversiones.
- Verificar, codificar y registrar transacciones financieras de tipo nominal: ingresos devengados y gastos devengados.
- Verificar, codificar y registrar transacciones de cuentas reales, activos bienes
- Verificar, codificar y registrar transacciones que capitalizan el bien patrimonial

Responsabilidades por funciones

Es responsable por el eficiente y normal desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, dentro de límites racionales de costo y tiempo.

Supervisión recibida
Supervisión ejercida
Condiciones de trabajo
Le puede corresponder trabajar sin límite de jornada cuando las circunstancias lo exijan y trasladarse a diferentes lugares de la zona de Santa Cruz. Debe recibir capacitaciones necesarias para el desempeño adecuado del cargo
Consecuencias de error
Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de cierta consideración por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.
Relaciones de trabajo
Contratista
Requisitos académicos/experiencia
Licenciatura en Contabilidad. Dos años de experiencia en labores de Asistente de Contabilidad.

Tabla 2: Manuales

Fuente: Elaboración Propia.2019

4.3 Modelo de reclutamiento y selección a la empresa Water Pump Solution

El modelo propone el proceso de reclutamiento y selección, que la empresa debe implementar para contar con el recurso humano, según los requerimientos del manual de puestos.

En este proceso, se definen las etapas que facilitan el reclutamiento y selección de la persona idónea para el puesto, según lo establecido en el manual de puestos.

Este proceso inicia en el momento en que se requiere ocupar un nuevo puesto o una vacante, y culminan con la selección de un candidato, cuyas calificaciones, competencias e intereses se encuentren alineados con los objetivos de la organización.

En el flujograma de la ilustración número dos, se muestran las etapas que se deben ejecutar para el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Las etapas que deben ejecutarse en el proceso de reclutamiento y selección de personal inician con la disponibilidad de una plaza vacante y la decisión es tomada por el gerente, considerando las necesidades o requerimiento de recurso humano de la empresa, el proceso de reclutamiento inicia con:

- a) Elaboración de un cartel de anuncio, donde se hace la divulgación del puesto a ocupar, indica los requisitos técnicos y legales, además, se indica los medios electrónicos y lugar físico donde se reciben los atestados de los postulantes, también la fecha límite de recepción.

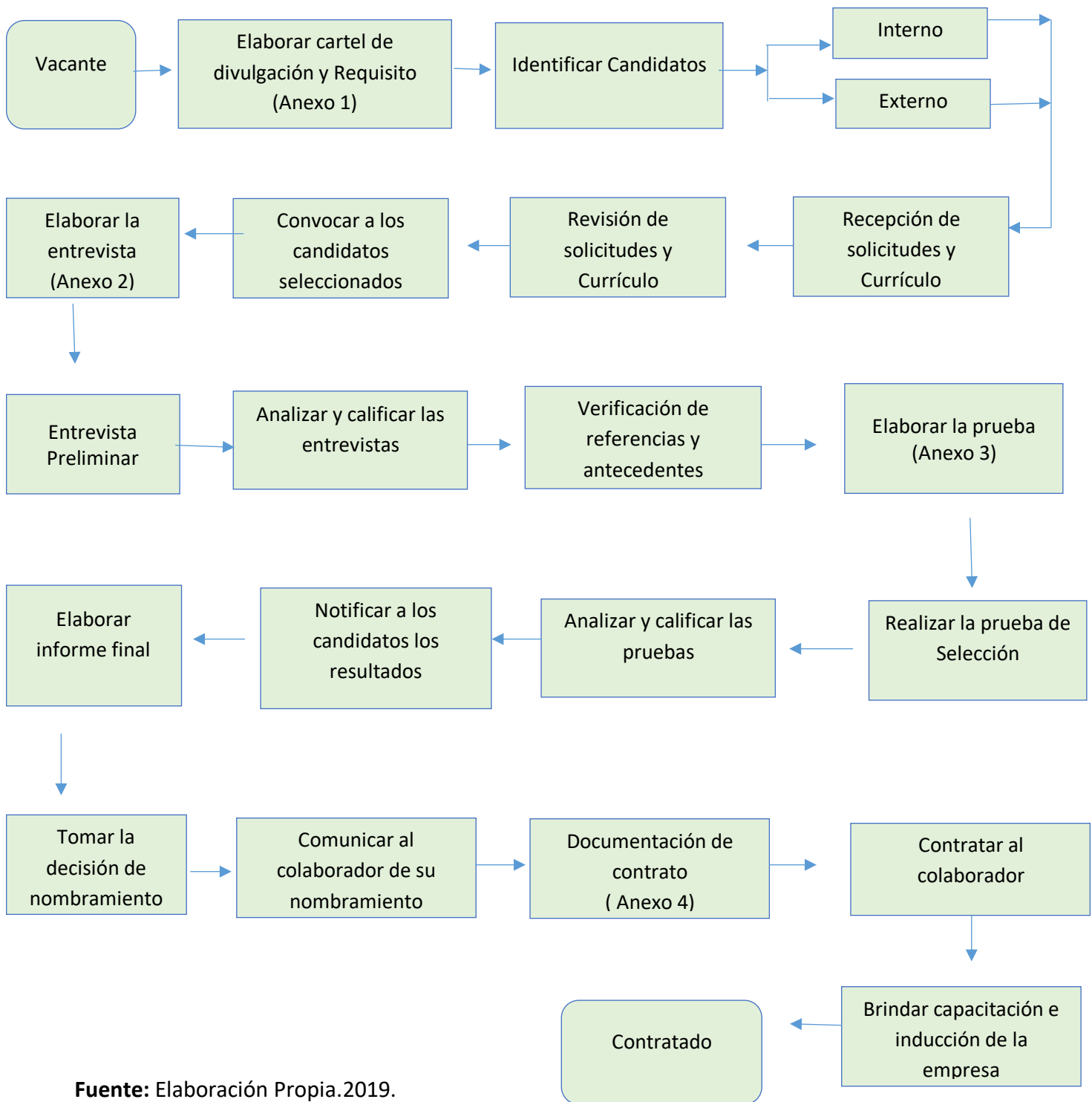
Los anuncios para informar sobre la vacante serán comunicados por parte de la empresa, primero internamente, facilitando oportunidad entre los colaboradores activos en la empresa. Si la plaza no se llena, se procede con la promoción externa, mediante la página web, páginas de empleo de sitios

web, medios sociales como Facebook, siendo este medio el más utilizado por la empresa.

- b) Recibo de documentos (atestados), en el plazo estipulado en el proceso de reclutamiento.
- c) Análisis y selección de perfiles idóneos para el puesto a ocupar, se delega en una persona la revisión de documentos, según el manual de puestos, se verifica el cumplimiento de todos los requerimientos del manual de puestos, utilizando como instrumento la hoja de cotejo (Ver anexo 5).
- d) Verificar la documentación aportada por cada postulante en el currículum.
- e) Con perfiles seleccionados, se procede a convocar vía telefónica a los candidatos, para comunicarles el día que se deben presentar para realizarles la entrevista y pruebas psicométricas, este proceso se hace con los cinco postulantes más aptos.
- f) Aplicación de pruebas y entrevistas.
- g) Elaboración de informes técnicos, con terna para el nombramiento, esta es una decisión tomada por el gerente de la empresa.
- h) Notificación al profesional seleccionado para ser parte de la empresa y citarle el día que se debe de presentar para llevar a cabo la contratación.
- i) Realizar la inducción, mediante este proceso se explican las funciones, deberes, políticas de la empresa y del cargo en el cual fue nombrado. Para posteriormente capacitarlo e inicie sus funciones.

En el flujograma de la ilustración dos, se detallarán los pasos del proceso de reclutamiento y selección.

Ilustración 2: Flujoograma del proceso de reclutamiento y selección



Fuente: Elaboración Propia.2019.

Inicia desde la primera etapa, que es la vacante y finaliza con la contratación del colaborador y la capacitación brindada por la empresa hacia el contratado.

Vacante:

Hace referencia a los puestos que se encuentran sin ocupar, los que están por desocupar o los nuevos puestos que se generen en la empresa,

La plaza vacante la determina el gerente de la empresa, según las necesidades o requerimiento del recurso humano de la empresa.

Cartel de divulgación y requisito

Es sumamente importante que el cartel muestre todas aquellas características que requieran la empresa, el puesto que esta de vacante en la empresa, el cartel se publicará, ya sea por las redes sociales como; Facebook, en el periódico, anuncios y por la página de la empresa.

Identificación de candidatos

Según Llanos, la identificación de candidatos es el “proceso por el cual se descubre (mediante una serie de técnicas y a un bajo costo), al candidato adecuado para ubicarlo en un puesto determinado.” (p.114).

Candidatos externos e internos:

El candidato externo proviene de afuera, por la necesidad y no habiéndose encontrado candidatos válidos dentro de la organización, o siguiendo la política de selección propia de la empresa, se decide buscar fuera el personal necesario e idóneo para cubrir los puestos vacantes.

Según (Chiavenato), el candidato externo, cuando se dirige a candidatos, reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas. Es interno, cuando se dirige a candidatos, reales o potenciales, empleados únicamente en la propia empresa, su consecuencia es el reclutamiento interno de recursos humanos.

Es importante mencionar que, aun cuando no exista vacantes en la empresa, otros empleados pueden ser entrenados para ocupar otros puestos, de esta manera la empresa podrá anticiparse a la eventualidad de tener que reclutar a una persona, ya que tendrá un inventario de personal capacitado para hacerlo.

Recepción:

Es el proceso mediante el cual se selecciona la información por parte de los interesados en ocupar un puesto en la empresa. La recepción de documentos puede ser mediante correo electrónico o de forma personal. La información ingresada se analiza y clasifica, según perfiles de los distintos puestos, los Currículos son registrados en la base de datos de oferentes según los perfiles de puestos disponibles en la empresa.

Revisión:

Es la acción y el efecto de re-visar. De volver a ver algo para examinar, inspeccionar, repasar, reconocer, analizar o investigar a cada candidato del proceso de reclutamiento, algo necesario en la vida diaria.

Mediante una hoja de cotejo, ver anexo cinco, se hace la revisión de los documentos que formarán parte de la base datos de oferentes, se verifica que se cumpla con lo solicitado en el manual de puestos.

Convocar a los candidatos:

En esta etapa consisten en la busca reclutamiento o convocatoria de los postulantes, que cumpla con las competencia o característica que se han definido para el puesto.

Entrevista preliminar:

En esta entrevista se pretende hacer una preselección de los candidatos

Analizar y califica las entrevistas:

Sirve para descartar aquellos candidatos que de manera manifiesta no reúne los requerimientos del puesto a cubrir.

Verificación de referencias y antecedentes:

En esta etapa, se revisarán los datos del Currículo y se observarán ciertos aspectos de los candidatos que ayudarán a realizar una rápida valoración.

Prueba de selección:

Son herramientas que busca información complementaria a la entrevista al trabajo.

Analiza y califica las pruebas:

Se evalúan las capacidades, aptitudes, actitudes de las personas candidatos al puesto de trabajo vacante.

Notifica a los candidatos los resultados:

Una notificación es un documento oficial que se utiliza por la autoridad para informar al interesado sobre el resultado o resolución a la que se ha llegado sobre el asunto de los resultados

Elabora informe final:

Los informes son muy útiles para resumir y dar a conocer cómo se ha llevado a cabo un determinado proceso.

Toma la decisión de nombramiento:

Es la toma de decisiones en el proceso del nombramiento, que consiste en realizar una elección entre los diversos postulados.

Comunica al colaborador de su nombramiento:

Se notifica al colaborador para el cargo u oficio que fue nombrado.

Se contrata al colaborador:

Es la acción mediante la cual una persona alcanza un acuerdo con otro individuo, a partir de la concreción de él, empezar a percibir un servicio o un bien.

Se brinda capacitación e inducción de la empresa:

Capacitación e integración de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

4.4 Reglamento interno indicando los derechos y deberes de los colaboradores de la empresa Water Pump Solution

Según el artículo 66 del Código de Trabajo, el Reglamento interno es elaborado por el patrono, de acuerdo con las leyes, decretos, convenciones y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar las condiciones obligatorias a que deben sujetarse él y sus trabajadores, con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

Es un instrumento importante en las empresas, porque contiene de forma expresa y detallada las disposiciones obligatorias para trabajadores y patronos en el desarrollo de estas, de la misma manera, regulan el funcionamiento de una determinada empresa que tiene validez.

Según artículo 67 del Código de Trabajo, desde que es aprobado previamente por la oficina legal, de Información y Relaciones Internacionales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, será puesto en conocimiento de los trabajadores, con quince días de anticipación a la fecha en que comenzará a regir; se imprimirá en caracteres fácilmente legibles y se tendrá constantemente colocado, por lo menos, en dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
3-101-498800, WATER PUMP SOLUTION S.A
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1:

Se establece este Reglamento Interno de Trabajo, que en lo sucesivo se denominará –Reglamento, para normar las relaciones internas entre la empresa Water Pump Solution S.A y sus trabajadores con ocasión o por consecuencia del trabajo, de conformidad con lo prescrito en los artículos 66, 67 y 68 del Código de Trabajo; 29 inciso e) y 31 de la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; y lo establecido en el Decreto Nº 36946 del 29 de julio de 2011 y sus reformas, Reglamento sobre las Normas Internas, Reguladoras de las Relaciones y Condiciones Laborales, en los Centros de Trabajo.

ARTICULO 2:

Para los efectos de este reglamento, se entiende por:

- A. PERSONA EMPLEADORA:** Water Pump Solution, cuyo centro de trabajo se encuentra ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica. Dedicada al Servicio de instalación de Piscinas.

- B. REPRESENTANTES DE LA PERSONA EMPLEADORA:** Gerente General, recayendo actualmente en la persona

- C. PERSONAS TRABAJADORAS:** Las personas físicas que prestan a Water Pump Solution S.A, sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en forma subordinada y a cambio de una retribución o salario, sea en forma permanente o transitoria, y como consecuencia de una relación laboral o de un contrato de trabajo, verbal o escrito, expreso o tácito, individual o colectivo.

ARTICULO 3: El presente reglamento es de alcance para todos los trabajadores que laboran en la Empresa WPS.

ARTICULO 4: Todos los trabajadores de la empresa deben de conocer y cumplir el contenido del reglamento, por tanto, se difundirá a los trabajadores de WPS.

ARTICULO 5: La base legal que sustenta este reglamento interno es el Código de Trabajo y leyes conexas.

ARTICULO 6: Las personas que ocupan los cargos de jefaturas, según la estructura organizacional de la Empresa WPS, son los encargados de supervisar porque se cumplan las disposiciones contenidas en el reglamento interno.

CAPITULO II DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO

ARTICULO 7: Según lo establecido en el Código de Trabajo, artículo 18.” El contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es todo aquel en que una persona se obliga a presentar a otra sus servicios o a ejecutarle una obra, bajo la dependencia permanente y dirección inmediata o delegada de ésta, y por una remuneración de cualquier clase o forma”. (ver anexo 4)

Se presume la existencia de este contrato entre el trabajador que presta sus servicios y la persona que los recibe.

De acuerdo al artículo 24 del Código de Trabajo, el contrato escrito de trabajo contendrá:

- a) Los nombre y apellidos, nacionalidad, edad, sexo, estado, civil y domicilio de los contratantes.
- b) El número de cedula de identidad, si estuvieran obligadas a portarlas.
- c) La designación precisa de la residencia del trabajador, cuando se le contrate para prestar sus servicios o ejecutar una obra en lugar distinto al de la que tiene habitualmente.
- d) La duración del contrato o la expresión de ser por tiempo indefinido para obra determinada o a precio alzado.
- e) Detallar el tiempo de la jornada y las horas en que debe presentarse este.
- f) Indicar al contratado el sueldo, salario jornal o participación que habrá de percibir el trabajador; si se debe calcular por unidad de tiempo, por unidad de obra o de alguna otra manera, y la forma, periodo y lugar del pago.
- g) El lugar o lugares donde deberá prestarse el servicio o ejecutarse la obra.
- h) Las demás estipulaciones en que convengan las partes.
- i) El lugar y fecha de la celebración del contrato.
- j) Las firmas de los contratantes, en el entendido de que dos testigos podrán sustituir válidamente la de quién no sepa o no pueda hacerlo.

CAPITULO II
DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PATRONOS

ARTICULO 8:

Obligaciones: Según el artículo 69 del Código de Trabajo, para la Empresa WPS es obligación del patrono:

- a) Darles instrucciones claras sobre sus labores y responsabilidades.
- b) Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra.
- c) Aplicar las mismas medidas disciplinarias en igualdad de condiciones.
- d) Respetar y estimular sus labores.
- e) Pagar al trabajador el salario correspondiente al tiempo que éste pierda cuando se vea imposibilitado para trabajar por culpa del patrono.
- f) Darles a conocer la opinión de sus superiores, en relación con su labor y actuaciones.
- g) Permitirles sugerir, en el momento oportuno y ante quien corresponda, lo que consideren conveniente para el mejor desempeño de sus labores.
- h) Escucharlos cuando presenten quejas sobre sus trabajos, o se les acuse de cometer faltas y tomar acciones sobre ellas.
- i) Dar el tiempo necesario para asistir al C.C.S.S o al Instituto Nacional de Seguros.
- j) Dar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que el patrono haya consentido en que aquellos no usen herramientas propias.
- k) Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles del trabajador, cuando estos necesariamente deban permanecer en el lugar donde se preste los servicios.

CAPITULO III
JORNADA DE TRABAJO Y REGISTRO DE ASISTENCIA

ARTICULO 9:

Jornada ordinaria: La jornada ordinaria de trabajo, con excepción de los servicios a quienes comprenden el artículo 143 del Código de Trabajo y de quienes desempeñan puestos de vigilancia.

Sin embargo, en los trabajos que por su propia condición no sean insalubres o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta las diez horas y una jornada mixta hasta las ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas.

La jornada será continua y acumulativa de acuerdo con los siguientes horarios:

De lunes a viernes de las 7:30 horas a las 17:00 horas, el sábado de las 8: 00 a.m. a la 12:00 m.d con un sábado de por medio de descanso.

ARTICULO 10:

Descanso para tomar alimentos: Dentro de la jornada ordinaria de trabajo todo servidor tendrá derecho a un descanso máximo de 15 minutos en el período de la mañana, otro de 30 minutos a mediodía para alimentación y 15 minutos en el periodo de la tarde, sin que exista interrupción de las labores de las dependencias.

ARTICULO 11:

Feriatos: Se considerarán días inhábiles los domingos y demás días establecidos en el artículo 147 del Código de Trabajo para empresas privadas.

**CAPITULO IV
OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES**

ARTICULO 12:

Obligaciones: Según el artículo 71 del Código de Trabajo. Son obligaciones de los trabajadores.

- a) Prestar sus servicios en forma personal, regular y continúa, cumpliendo con la jornada laboral, dentro del horario que le corresponda y en el lugar designado por la institución, según las disposiciones de este Reglamento.
- b) Iniciar el trabajo a la hora señalada por su horario de trabajo, sin que lo pueda abandonar, antes de que concluya su jornada, salvo causa justificada.
- c) Ejecutar las funciones y tareas de su puesto, aplicando toda su capacidad, dedicación, diligencia y esfuerzo, de acuerdo con sus aptitudes y los términos en que fue contratado; utilizando las mejores técnicas y procedimientos conocidos.
- d) Desempeñar sus funciones bajo la dirección de sus superiores, cumpliendo las instrucciones, órdenes y circulares relativas a la forma en que debe brindar el servicio y ejercer las funciones de su puesto.
- e) Auxiliar a los demás compañeros en el ejercicio de sus funciones, aún en aquellos casos en que pertenezcan a otras dependencias, siempre que esas tareas sean compatibles con sus capacidades y destrezas y sea requerido para ello por su jefatura inmediata.

- f) Atender con diligencia, cortesía, consideración y respeto al público que acuda a las oficinas del WPS y fuera de ella, a sus superiores y compañeros; de modo que no se originen quejas por mal servicio, desatención, maltrato o irrespeto.
- g) Vestir correctamente durante las horas de trabajo y, en general, mantener una presentación adecuada, según las exigencias de su puesto y el cargo desempeñado. El uso del uniforme será obligatorio durante toda la jornada de trabajo y con sujeción a las normas que se establezcan al respecto.
- h) Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra directa o indirectamente, o de los que tengan conocimiento por razón del trabajo que ejecuten para la empresa WPS.
- i) Denunciar ante sus superiores inmediatos o autoridades competentes, los hechos incorrectos o ilícitos de que tuviera conocimiento en virtud de sus funciones.
- j) Informar a su jefe inmediato de cualquier error, deficiencia, anomalía o falta que descubra, en ocasión del cumplimiento de sus funciones, así como de todo daño causado a los bienes o intereses institucionales.
- k) Utilizar los bienes institucionales a que tenga acceso, exclusivamente para el desempeño de sus funciones, procurando su conservación y mantenimiento y dando aviso a sus superiores inmediatos de cualquier avería, o menoscabo que sufran esos bienes.
- l) Responder por los útiles, mobiliario, herramientas y equipo institucional que se le facilite para la prestación del servicio y reponer aquellos cuya pérdida o deterioro sean atribuibles a su acción u omisión y no corresponda al deterioro o desgaste debido a su uso normal o el ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor.

ARTICULO 13:

Obligaciones especiales de los jefes: Además de las funciones propias de su puesto, quienes desempeñen cargos de supervisión o jefatura, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Supervisar las labores de los servidores sometidos a su jerarquía, tanto en el aspecto técnico como en el administrativo.
2. Informar periódicamente a su superior inmediato sobre la marcha de las labores y en forma inmediata cuando ocurra un hecho extraordinario o que requiera pronta atención.
3. Velar por la disciplina de los servidores bajo su responsabilidad. -

4. Dirigir el trabajo de sus subalternos y comunicar las disposiciones necesarias de manera clara y precisa, para el correcto desarrollo funcional de la empresa.

5. Atender con prontitud las observaciones y quejas planteadas por sus sub-alternos.

6. Procurar que sus subalternos hagan un uso adecuado y conserven en buen estado el equipo, las herramientas, los materiales, el mobiliario y los demás instrumentos de trabajo que se les asignen para el cumplimiento de su labor.

ARTICULO 14:

Prohibiciones: Establecido en el Código de Trabajo artículo 72, queda absolutamente prohibido para los trabajadores de la empresa WPS:

- a) Realizar trabajos externos que no tengan relación con las labores propias de la empresa dentro del horario establecido. - Si se realizan estos trabajos deben ser con clientes de la misma empresa, debidamente reportados.
- b) Ausentarse del trabajo en horas hábiles, salvo por situaciones ineludibles y sin permiso de su jefe inmediato.
- c) Ingerir bebidas alcohólicas o consumir drogas dentro de las instalaciones de WPS o en el lugar de trabajo asignado, o presentarse a laborar bajo los efectos de cualquier sustancia de esa naturaleza.
- d) Conducir vehículos o equipo móvil institucional, sin autorización de WPS, o sin contar con la respectiva licencia o en manifiesta violación de las normas de tránsito.

CAPITULO V REGIMEN DISCIPLINARIO

ARTICULO 15:

Medidas disciplinarias: Las faltas en que incurran los empleadores, trabajadores o sus respectivas organizaciones, serán sancionadas apegados al artículo 608 del código de trabajo con las siguientes medidas:

- a. Amonestación verbal.
- b. Apercibimiento escrito.
- c. Suspensión sin goce de salario hasta por quince días, sin perjuicio de la aplicación de una suspensión por un plazo mayor, cuando así lo prevean leyes especiales y según la naturaleza de la falta.
- d. Despido sin responsabilidad patronal.

Tabla 3: Reglamento interno

Fuente: Elaboración Propia.2019

4.5 Resultados de la evaluación para conocer la satisfacción del servicio que brinda la empresa Water Pump Solution

Los resultados se detallarán en el idioma en inglés y español, ya que la mayoría de los clientes encuestados son extranjeros.

La satisfacción del cliente nos ayuda reconocer los aspectos de mejora y orienta la administración de la empresa, también permite analizar cómo los productos o servicios de la empresa cumplen o superan las expectativas de los consumidores.

Brindar un buen servicio nos otorga la posibilidad de mantener contacto y alargar la relación con el cliente, así lograr un cliente plenamente satisfecho.

Se busca que este no solo vuelva a comprar, sino que también se convierta en un cliente fiel hacia el servicio que se brinda.

La metodología que se utilizó para conocer la satisfacción del servicio, fue mediante la aplicación de una encuesta dirigidas a los clientes de WPS; el instrumento fue aplicado mediante el sistema llamado: docs.google.com, enviado a la cartera de clientes, al azar para una muestra de 65 clientes.

El instrumento facilitó información que una vez recopilada permite analizar la situación actual con respecto al servicio que la empresa ofrece a los clientes, e identificar aspectos para la mejora del servicio brindado por parte de la empresa.

Según los resultados obtenidos en la investigación, mediante las encuestas realizadas a los clientes de la empresa WPS, el 37 % de los encuestados adquieren cada día los servicios de la empresa, un 35 % indican que alguna vez han utilizado los servicios y un 28 % manifestó obtener el servicio una vez al mes.

Gráfico 1: Frecuencia con la que adquieren los clientes, los servicios de la tienda WPS

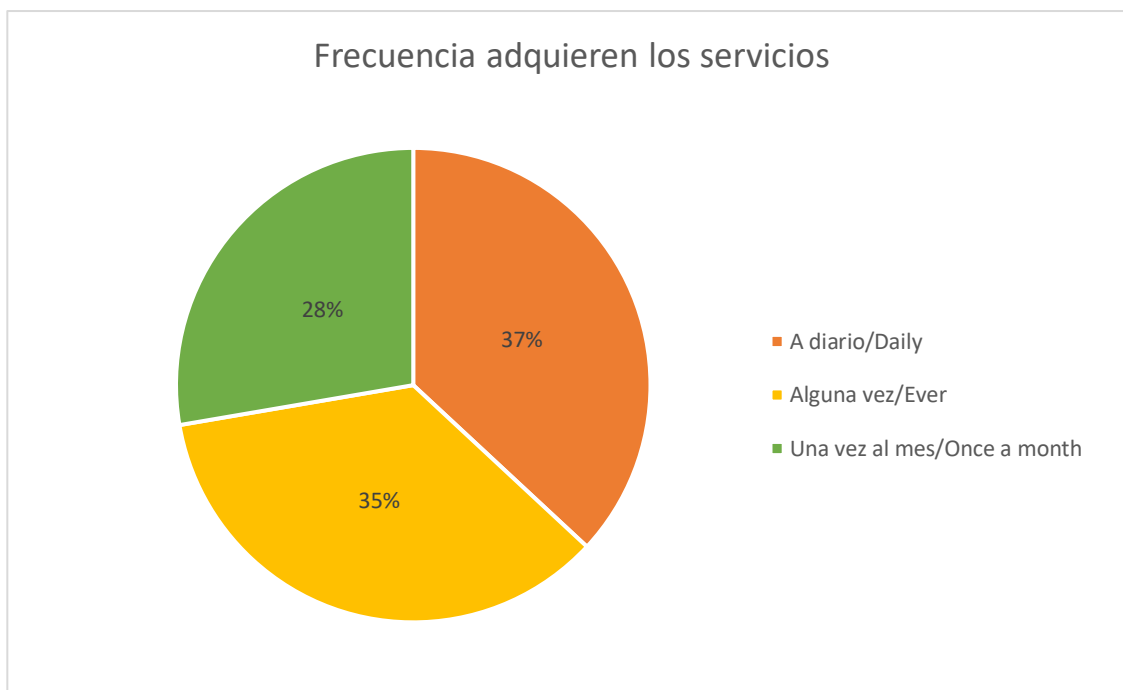


Gráfico 1: Frecuencia adquieren los servicios
Fuente: Elaboración Propia,2019

Según los datos obtenidos de la encuesta realizada, destaca la siguiente información: un 55 % de los clientes indicó que en la tienda se les atendió de forma rápida, el 37 % consideró que en la tienda el servicio que se presta es más o menos rápido y un 5 % adujo que el servicio en la tienda es muy lento, un 3 % lo califica como lento al ser atendidos en el mostrador.

Gráfico 2: ¿cómo califica usted la rapidez con que fue atendido?

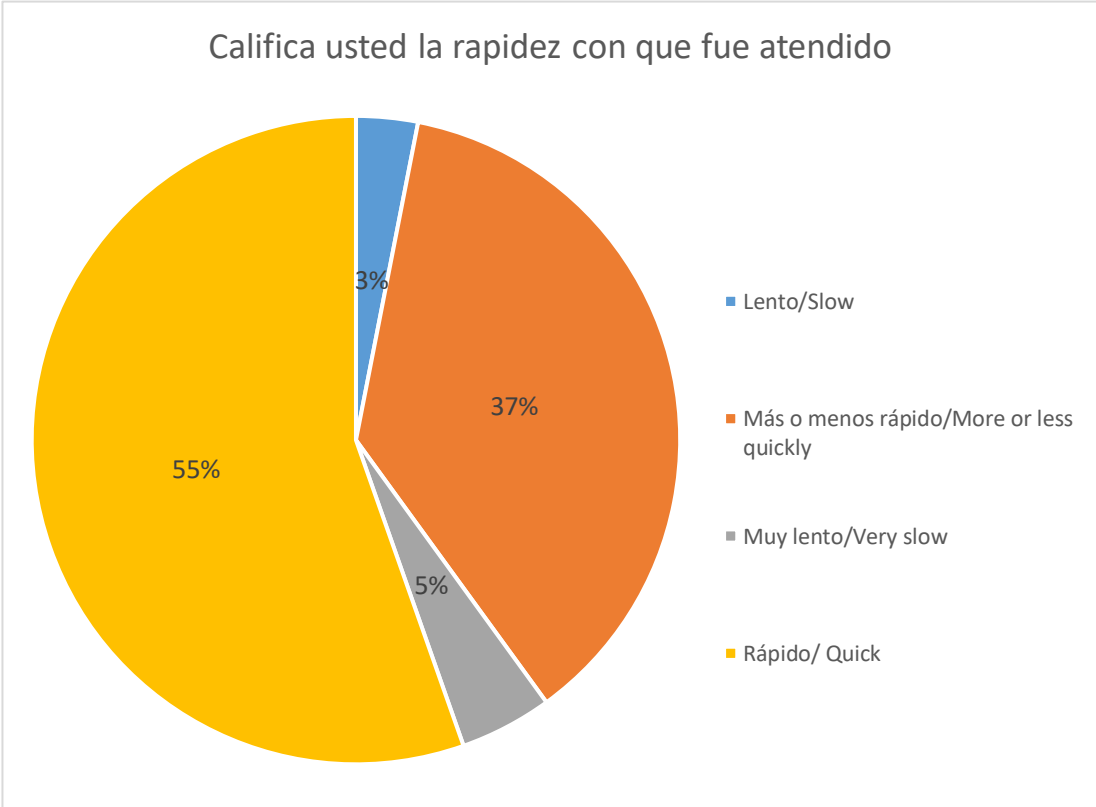


Gráfico 2: Califica usted la rapidez que fue atendido
Fuente: Elaboración Propia,2019

En el presente gráfico se visualiza que, del total de cliente encuestados, un 54 % indicó que el trato recibido por parte de los empleados de la empresa WPS fue excelente, sin embargo, un 40 % expresó que el trato brindado por los empleados lo consideraban bueno y un 6 % lo califican como regular.

Gráfico 3: Cómo califica el trato del personal por el que fue atendido (amabilidad, respeto, etc.)?

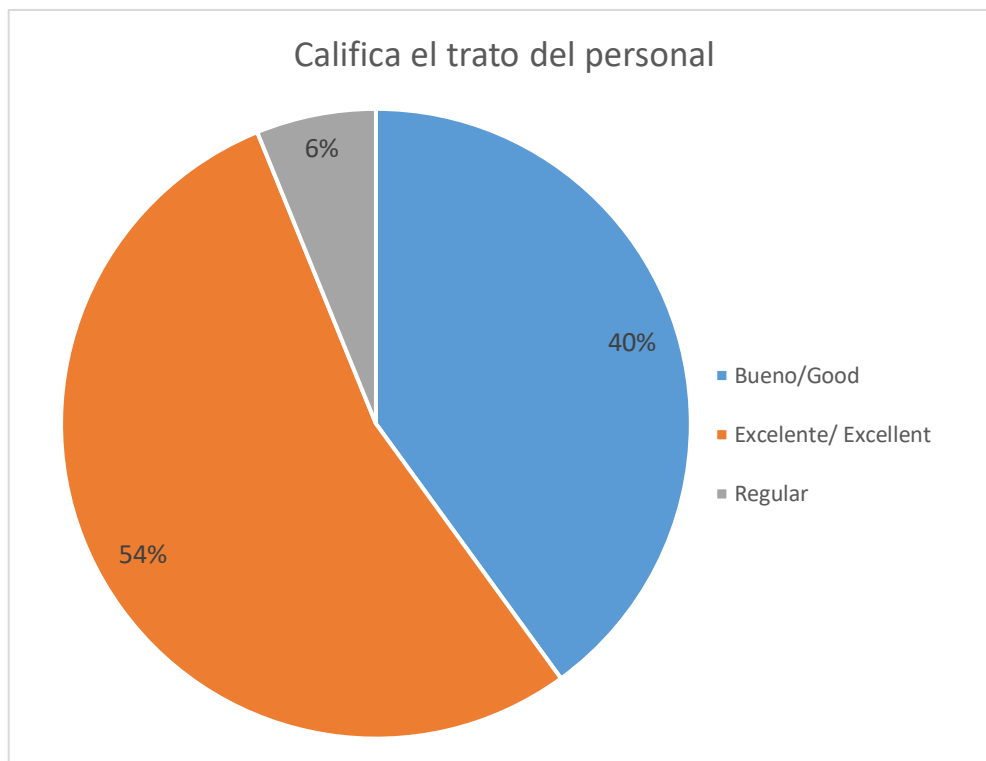


Gráfico 3: Califica el trato del personal

Fuente: Elaboración Propia,2019

Cuando se presentan respuestas a una necesidad de un cliente, el colaborador encargado de dar la solución él, lo hace oportuna y rápidamente dentro de los términos de la empresa. El 46 % los clientes de WPS calificó que la capacidad que tiene los colaboradores para resolver las diferentes necesidades es excelente; un 39 % de los clientes marcaron que era bueno; el 12 % indicó regular y un 3 % reveló que era mala la capacidad de los colaboradores para resolver las necesidades de los clientes.

Gráfico 4: Capacidad del colaborador para resolver su necesidad

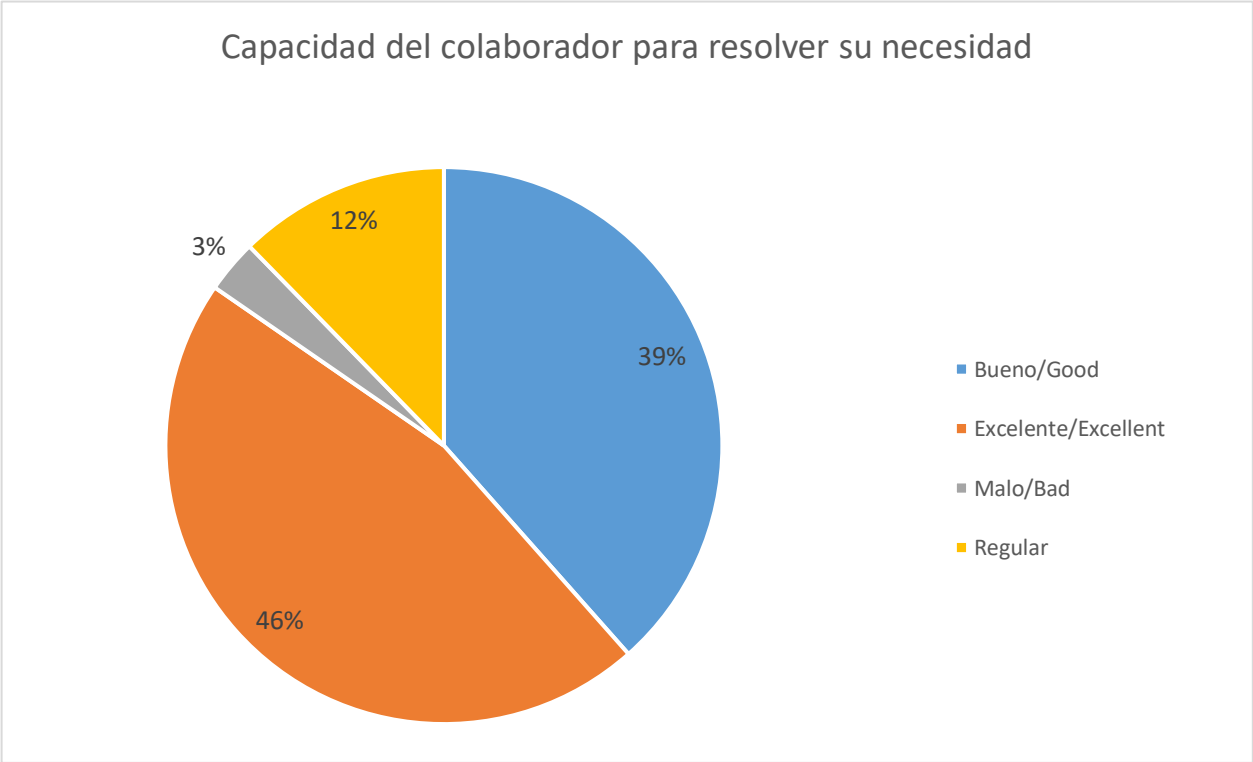


Gráfico 4: Capacidad del colaborador para resolver su necesidad
Fuente: Elaboración Propia,2019

En el gráfico se puede observar, cuando los clientes solicitaron explicaciones sobre los servicios prestados por la empresa WPS, los colaboradores que los atendieron, se dieron a entender claramente, de acuerdo con la necesidad del cliente, brindándole cordialmente un buen servicio a sus clientes, el 49 % de los clientes afirmaron que fue excelente, un 40 % demostraron que era bueno y un 11 % señaló que la información era regular.

Gráfico 5: ¿Cómo considera usted fue la atención e información que recibió por el personal de la empresa?

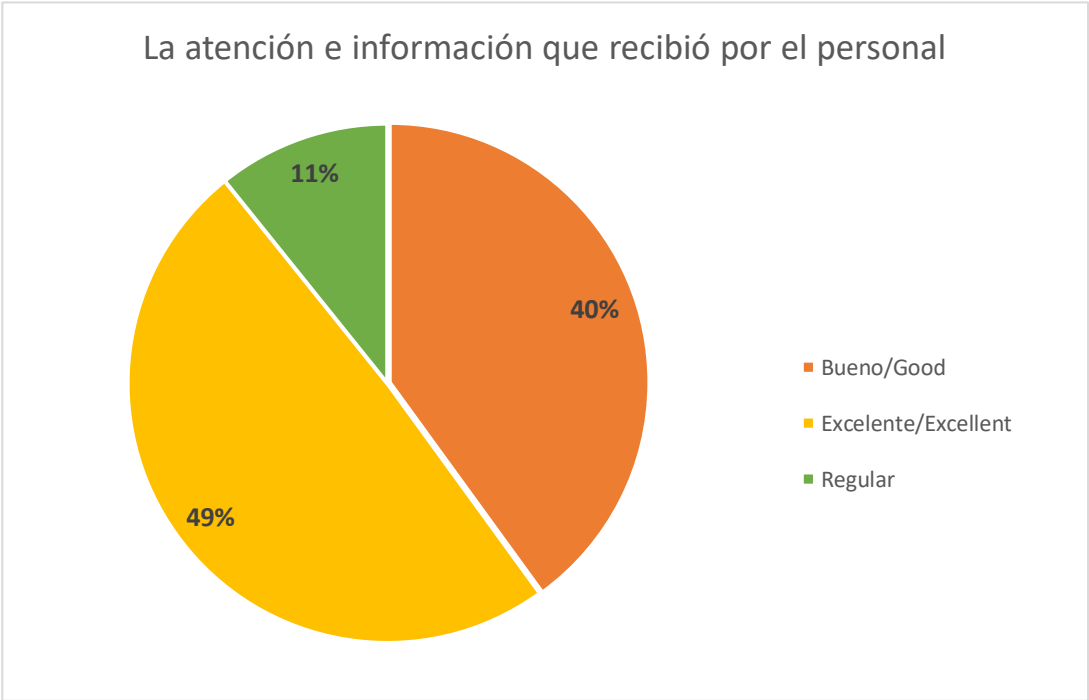


Gráfico 5: La atención e información que recibió por el personal
Fuente: Elaboración Propia,2019

Se puede visualizar que, con los datos obtenidos, según la encuesta, el personal de la empresa está capacitado, ya que un 51 % de los encuestados indica que el desempeño que realizan los colaboradores de la empresa es excelente, y el 41 % menciona que el personal si está capacitado para desempeñar las funciones asignadas, asimismo, el 8 % de la totalidad de los encuestados aduce que el desempeño es regular.

Gráfico 6: Considera usted que el personal de la empresa está capacitado para el desempeño de sus funciones

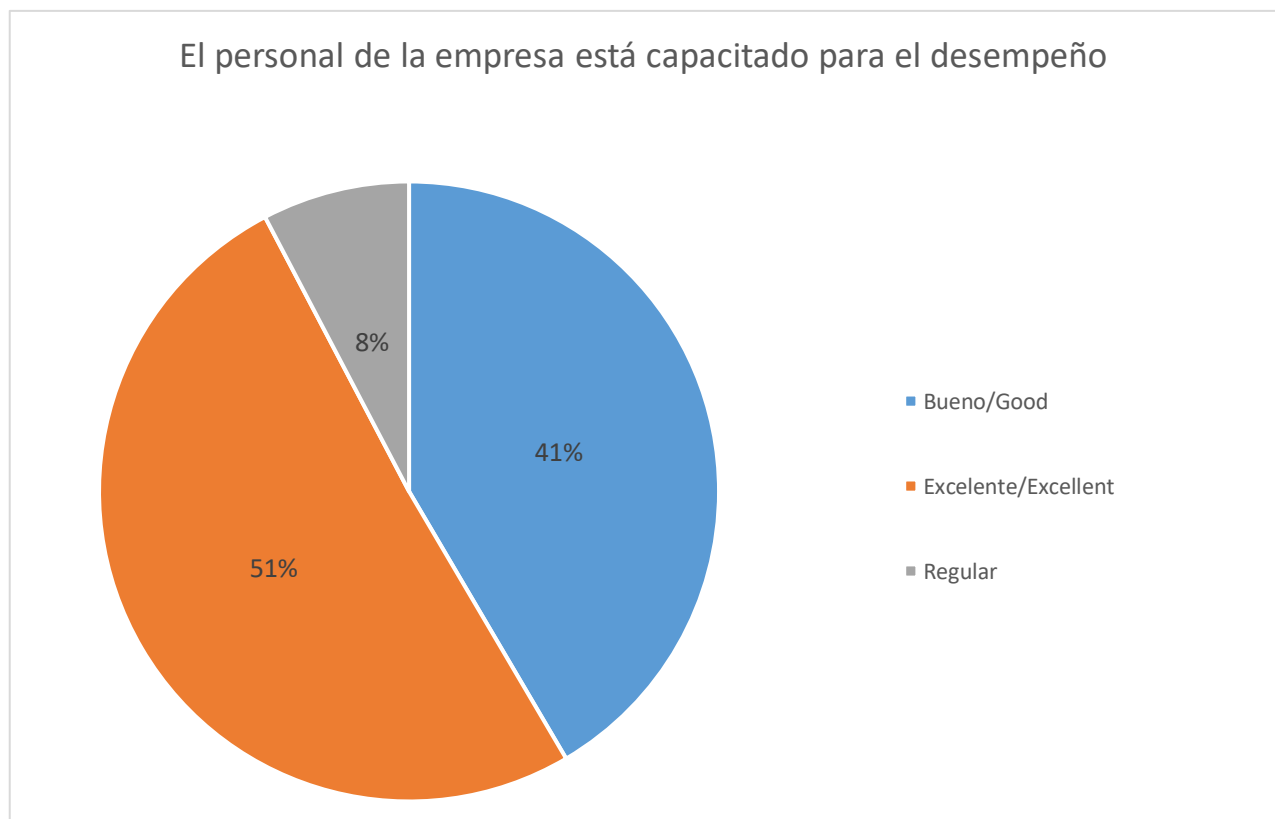


Gráfico 6: El personal de la empresa está capacitado para el desempeño
Fuente: Elaboración Propia,2019

El reciente gráfico demuestra que el tiempo que se dispone para la cancelación de la factura de los clientes fue el necesario, con un 48 % el servicio de cancelación fue bueno; el 38 % de los clientes marcó que el servicio era excelente; un 11 % afirmó que era regular y un 3 % de los encuestados expresó que el tiempo de cancelación demora mucho tiempo, calificándolo como mala.

Gráfico 7: El tiempo para la cancelación de su factura fue rápido

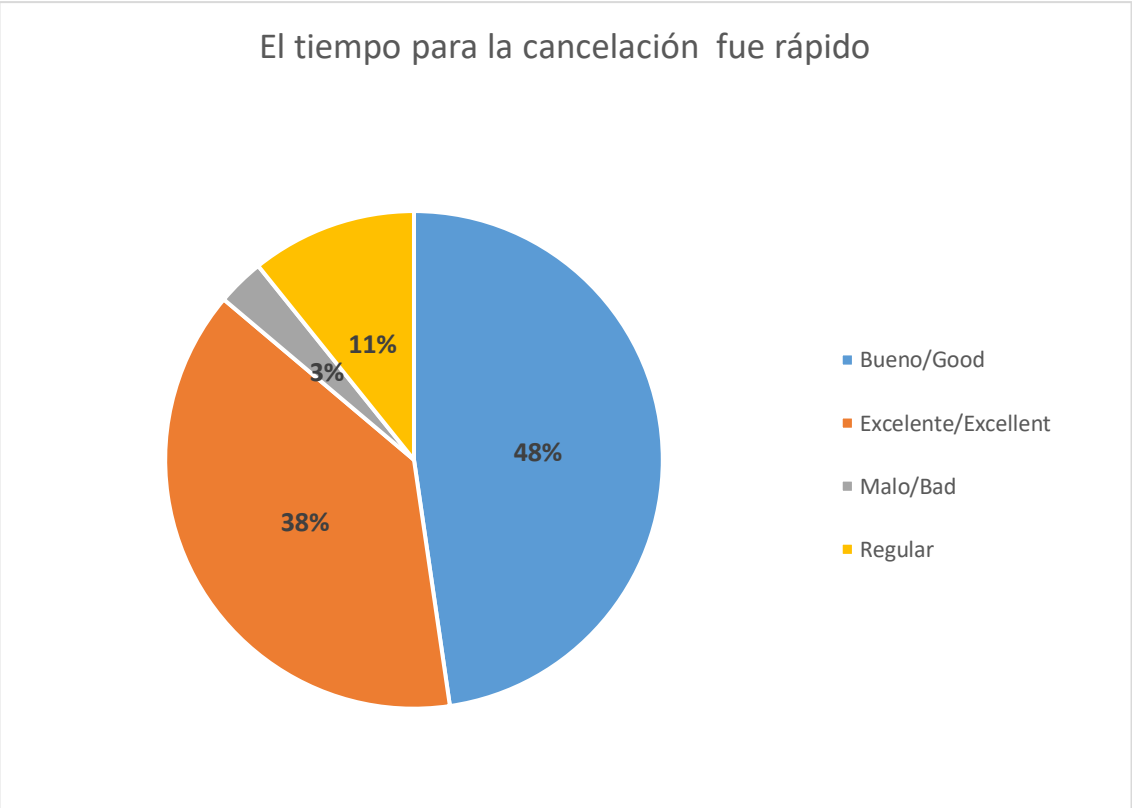


Gráfico 7: El tiempo para la cancelación fue rápido
Fuente: Elaboración Propia,2019

8 ¿Cómo evalúas la experiencia de compra?

Dentro de la encuesta realizada a los clientes de la empresa WPS, se les habilitó una pregunta abierta sobre la experiencia de compra que tuvieron dentro de la empresa, expresando sus opiniones con respecto al servicio brindado.

Se observa que la mayor parte de los encuestados indicó que:

- El servicio recibido por parte de los colaboradores fue muy bueno.
- Se obtuvo una buena experiencia cuando necesitaron de los servicios de la empresa.
- Recibieron un buen trato dentro de la empresa.
- El servicio brindado por los colaboradores se realizó de manera rápida.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación y como punto de partida la pregunta planteada en esta investigación consistió en la siguiente interrogante:

¿La Empresa Water Pump Solution no cuenta un modelo para la gestión de RRHH? y se concluye que la empresa mencionada no contaba con un modelo de gestión de RRHH, para ejecutar los procesos diarios de la empresa, la mayoría de los procesos de gestión de recursos humanos se realizan de manera empírica.

En relación al objetivo específico número uno, se concluye que:

1. El diagnóstico realizado sobre el proceso de gestión de recursos humanos facilitó el análisis de las debilidades y fortalezas que tiene la empresa. Mediante una entrevista aplicada al gerente, se pudo determinar los aspectos de mejora sobre los cuales la empresa debe enfocarse con respecto a la gestión de recursos humanos. La información recopilada, según la metodología definida en el capítulo “Aspectos Metodológicos” facilitó el proceso de propuestas, las cuales forman parte integral de este documento.
2. El proceso de gestión de recursos humanos requiere de herramientas para cumplir los objetivos, entre ellas, el Manual de puesto. La empresa en estudio no contaba con un proceso definido, las actividades asociadas con esta herramienta se realizaron de forma empírica, razón por la cual, como parte

de la propuesta, se propone como uno de los objetivos, la elaboración de un manual de puesto para la empresa, por considerarse de vital importancia para la gestión interna. En el manual se describen las funciones, actividades, responsabilidades, requisitos (experiencia y legales), entre otros por cada puesto de trabajo.

3. La propuesta de reclutamiento y selección de personal se diseña con el propósito de captar oferta calificada en el mercado laboral, siguiendo los requerimientos de saberes de la empresa, según el manual de puesto elaborado. Esta propuesta define y describe las etapas que se deben seguir hasta la selección del talento humano que ocupará el puesto.
4. Se elabora un Reglamento interno, instrumento necesario que orienta el accionar de la empresa y los trabajadores, con el propósito alcanzar eficiencia y eficacia, al mismo tiempo, detallar las disposiciones obligatorias para el trabajador y el patrono. El Reglamento interno es de suma importancia para la empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa WPS.
5. Se diseñó y aplicó un instrumento para evaluar el nivel de satisfacción sobre el servicio que brinda la empresa WPS a sus clientes. Se aplicó a la cartera de 65 clientes de la empresa. Los resultados de satisfacción facilitaron información a la gerencia, para identificar aspectos de mejora y orientar el proceso de cambio que debe implementarse desde la administración. Se obtuvo la respuesta esperada, calificando el servicio de forma excelente y

bueno, lo que demuestra satisfacción y preferencia para con la empresa WPS.

5.2 Recomendaciones

1. Se propone a la empresa Water Pump Solution crear un departamento o cargo especializado en recursos humanos, que sea la encargada de velar por todo lo que implica un buen proceso de recursos humanos, ya que, al contar con un proceso profesional en la empresa, dará como resultado un excelente habiente laborar y mejoras en el desempeño de las funciones de sus colaboradores, como de quienes requieren el servicio.
2. Se insta a que la encargada (o) sea una persona que conozca o que tenga estudios especialmente en recursos humanos, para que pueda dar soluciones, que cuente con un espacio, aunque sea pequeño, pero que sea la responsable del personal, desde su selección hasta un posible despido o renuncia, brinde iniciativas de mejoras relacionadas con el tema y que proporcionen un plus a la institución.
3. Se recomienda también a la empresa WPS, que adopte y, a la misma vez, ejecuten el manual de puesto, el modelo de selección y reclutamiento y el reglamento interno, debido a que traerá beneficios al obtener mayor eficiencia en los procesos, ya que los trabajadores tendrán bien definidas sus responsabilidades y deberes.

Referencias

- Alicia Jiménez Jiménez, José Luis Bueno Blanco. (5 de Enero de 2003). *Qué Motiva a sus Colaboradores*. Madrid: FC Editorial. Obtenido de <https://marketinados.com/empleados-vs-colaboradores-la-nueva-fuerza-laboral/>
- Barrera-Coromins, A. (2018). *Comunidades de Práctica en la Administración Pública*. Madrid: Cristina Sánchez Sáinz-Trápaga. Obtenido de <http://evaluacionelquinteto.blogspot.com/2012/06/autores-que-hablan-sobre-la-evaluacion.html>
- Bautista, D. C. (20 de Octubre de 2013). *ENFOQUE REFLEXIVO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO*. Obtenido de MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: <http://eprints.uanl.mx/12021/1/MODELO%20DE%20GESTION%20ACTIVIDADES%20FISICAS%20Y%20DEPORTIVAS.pdf>
- Chiavenato, I. (s.f.). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Couso, P. (2010). *Servicio al Cliente*. IDEASPROPIAS . Obtenido de <http://economipedia.com/author/j-sanchez>
- Esparza, M. A. (4 de Mayo de 2018). *Gestión de Recursos Humanos* . España: Paraninfo. S.A. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>
- Gamboa, M. D. (07 de 09 de 2005). *Nociones Básicas De Derecho*. San José: EUNED. Recuperado el 14 de 10 de 2018, de <https://www.14ymedio.com>
- Gamboa, M. D. (2005). *Nociones Básicas de Derechos*. San José: EUNED.
- Grados, E. J. (29 de 05 de 2017). *La entrevista en las organizaciones*. Mexico: El Manual Moderno S.A. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de <http://manuelgalan.blogspot.com>
- Guzman, R. G. (30 de Noviembre de 2014). *Figura Sobresalientes de la Comunicación Social*. Caracas: Serie Kasak. Obtenido de <https://www.integratec.com/blog/perfiles-de-puesto.html>
- Heinemann, K. (21 de Febrero de 2003). *Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica en las Ciencias del Deporte*. Barcelona: Paidotribo. Recuperado el 26 de Setiembre de 2018, de Metodología de la Investigación: https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fmanuelgalan.blogspot.com%2F2013%2F02%2F1a-observacion-como-metodo-de_21.html&h=AT3dWxncjI4l92nL5WZ_rmBaTH5DzA19fpZPPHcDebYKreEc_PE9XwCBjBqjkDYSHyGQ-wsZ4f3svrr9DrG3-4Miw326lWCxji2YDgKfdZJatYE8o4dyNU8Xhud2137Hfr2m

- Hernández- Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). *Metodología de la Investigación (6 ed.)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Legal, A. (2 de Octubre de 2018). *AG Legal*. Obtenido de <http://www.aglegal.com/publicaciones/sociedades-en-costa-rica/>
- Martínez, L. E. (20 de 05 de 2002). *Pruebas de Aptitud Fisica*. Barcelona: Paidotribo. Recuperado el 15 de 10 de 2018, de <https://letrujil.files.wordpress.com>
- Miraflores. (23 de 05 de 2013). *Reglamento Interno de Trabajo*. STAR UP S.A. Recuperado el 15 de 10 de 2018, de <http://prevencionar.com>.
- Pedro López-Roldán, S. F. (2015). *Metodologia de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra.
- Recusos Humanos, Estructura organizativas*. (23 de Octubre de 2008). Málaga: Vertecel. S.L. Recuperado el 2018 de octubre de 2018, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Sáez, L. J. (12 de 09 de 2017). *Investigacion educativa*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 22 de 09 de 2018, de <https://noemagico.blogia.com>
- Significado*. (10 de Setiembre de 2018). Obtenido de <https://www.significados.com/planeacion/>
- Zelaya, Lücke Julio. (23 de Octubre de 2006). *Clasificación de puestos*. San José: EUNED. Obtenido de <http://pdtgrupodos.blogspot.com/2012/10/concepto-de-puesto-de-trabajo.html>
- Zelaya, Lücke Julio. (05 de 09 de 2006). *Clasificación de Puestos*. San José: EUNED. Recuperado el 14 de 11 de 2018, de <https://www.aiteco.com>

ANEXOS

Anexo

Son documentos que informan y apoyan el trabajo de investigación

Anexo 1 Cartel de divulgación y Requisito

	OFERTA DE EMPLEO
Para laborar en el Departamento de Caja	
Requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Técnico Nivel Medio en Contabilidad, Administración o Comercio.• experiencia mínima de un año en puestos similares	Se ofrece: <ul style="list-style-type: none">• Salario base.• Pago de anualidades por los años laborados.
Requiere: Laborar en jornada ordinaria de lunes a viernes de 8a.m a 5p.m. Sábados de 8a.m a 12m.d	
Las ofertas se recibirán en las oficinas de la Empresa WPS del lunes 10 al viernes 14 del mes, de 8 a.m. a 12 m, o puede enviar el currículum vitae a la dirección electrónica jmarchena@wpscr.com	

Anexo 1: Cartel de divulgación y requisito

Fuente: Elaboración Propia,2019

Anexo 2 Modelo de la entrevista

<p style="text-align: center;">Questionarios para los colaboradores</p> <p>En el primer bloque, haremos preguntas de tipo general para conocer la personalidad del candidato; preguntas generales:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Comente su experiencia de trabajo, desde su primer trabajo hasta su puesto actual. Por cada trabajo quiero saber lo que hacía, lo que le agradaba, lo que le desagradaba, su sueldo y cualquier logro especial.2) ¿Qué significa para usted el trabajo, y que le ha brindado mayor satisfacción?3) ¿Prefiere usted trabajar sola o en grupos?4) ¿Qué tipos de presiones de trabajo le gustan o le disgustan más?
--

En un segundo bloque preguntaremos sobre la formación y los estudios:

- 1) ¿Por qué elegiste tus estudios?
- 2) ¿Qué importancia han tenido sus estudios en tu desarrollo personal?
- 3) ¿Qué cursos has realizado últimamente?

El tercer bloque de preguntas podemos dedicarlo a descubrir la experiencia y la actitud del candidato en trabajos anteriores:

- 1) ¿A qué edad tuvo su primer trabajo? ¿Cuándo se volvió económicamente independiente?
- 2) ¿Cómo te actualizas a nivel profesional? Cuéntame algo nuevo que hayas tenido que aprender recientemente.
- 3) ¿Qué problemas le crearía el tener que viajar o reubicarse?

Un cuarto bloque muy relevante también estará dedicado a preguntas sobre la empresa y puesto al que se opta:

- 1) ¿Cuáles crees que serían tus funciones si fueras contratado por nosotros?
- 2) Si le seleccionamos para esa posición, ¿qué acciones va a llevar a cabo durante la primera semana para mejorar?
- 3) ¿Cuáles son tus pretensiones económicas?
- 4) ¿Por qué quieres trabajar en esta empresa?
- 5) ¿Cuál es tu principal fuente de motivación, en un trabajo?
- 6) ¿Por qué debo contratarle a usted?

El quinto bloque lo dedicaremos a descubrir las competencias personales del candidato:

- 1) ¿Qué hace cuando una decisión debe ser tomada y no existe ningún procedimiento al respecto?

- 2) ¿Cuénteme los problemas del día a día propios de su puesto y qué hace para resolverlos?
- 3) ¿Cuánto tiempo extra ha trabajado recientemente? ¿Por qué?
- 4) ¿Alguna vez tuvo que trabajar con alguien difícil de tratar? ¿Cómo resolvió este problema?
- 5) ¿Qué haría si estuviera en desacuerdo con su superior?

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL CANDIDATO

Código de evaluación

5: Excelente

4: Sobre término medio

3: Término medio

2: Bajo término medio

	Pobre	Bajo término medio	Término medio	Sobre término medio	Excelente
Preguntas generales					
Formación y los estudios					
Experiencia y la actitud					
La empresa y puesto					
Competencias personales					
Inteligencia efectiva					
Capacidad interpersonal					
Adaptación personal					
Evaluación Total					

Anexo 2: Modelo de la entrevista
Fuente: Elaboración Propia,2019

Anexo 3 Formato para realizar la prueba

Antes de resolver el examen, lee con cuidado estas instrucciones. para cada pregunta hay cuatro opciones de respuesta, identificadas con las letras A), B), C) y D) y solo una es la correcta. Lee cuidadosamente cada pregunta, antes de marcar tu respuesta.



I Parte: Analogías

- 1) “Cansado” es a “Trabajar” como “orgullosa” es a:
 - a. Sonreír
 - b. Tener éxito
 - c. Ser feliz
 - d. Felicidad
- 2) Queso: pedazo de queso:
 - a. Aceituna: aceite de oliva
 - b. Ojo: órbita del ojo
 - c. Té: esencia de té
 - d. Papel: trozo de papel
- 3) Amargor: sabor:
 - a. maldición: pensamiento
 - b. rencor: sentimiento
 - c. homicidio: delito
 - d. fetidez: olfato
- 4) Experimentado: experiencia:
 - a. Importante: valor
 - b. Aislante: aislamiento
 - c. Necesitado: asistencia
 - d. Curioso: información

II Parte: Compresión de lectura

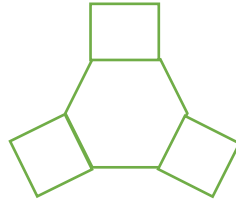
- 5) Si quiere publicar tu artículo en una revista que no esté destinada a un público profesional, _____ uso de un lenguaje _____, pues _____ suponer que el extenso público _____ la mayor parte de la terminología profesional.
 - a. Debe evitar el / cotidiano / no se puede / domine
 - b. No debes renunciar al / profesional / no se puede / sea experto en
 - c. No debes esmerarte en el / cotidiano / se puede / no es experto en
 - d. No puedes abstenerte del / cotidiano / no se puede / sea experto en
- 6) Eduardo, Federico y Guillermo se intercambiaron los birretes de modo que cada uno de ellos llevan puesto ahora un birrete diferente del que llevaban antes. Cada birrete tiene un color diferente: uno es verde, otro es rojo y otro es amarillo.
Se sabe que Eduardo llevaba el birrete rojo antes del cambio, y Federico llevaba después del cambio un birrete verde.
Por lo tanto _____ llevaba _____ del cambio un birrete _____.
 - a. Guillermo / antes / amarillo
 - b. Guillermo / antes / verde
 - c. Guillermo / después / amarillo
 - d. Federico / antes / verde

III Parte: Calculó

- 7) En el dibujo que te presentamos hay un hexágono regular tal que sobre 3 de sus lados se han construido cuadrados.

Si la longitud de la línea destacada es de 36cm, ¿Cuál es el perímetro de **hexágono** (en cm)?

- a. 12
- b. 18
- c. 24
- d. 26



- 8) Unos obreros colectan naranjas a un mismo ritmo constante.

Llamaremos: **A**= el número de naranjas que colectan 5 obreros por hora.

B= el número de naranjas que colectan 3 obreros por hora.

Se sabe que: **A = B + 60**

¿Cuántas naranjas colecta un obrero por hora?

- a. 10
 - b. 20
 - c. 30
 - d. 40
- 9) Se repartieron en partes iguales 78 bolitas en **n** cajitas. **N** no puede ser igual a –
- a. 6
 - b. 12
 - c. 13
 - d. 26
- 10) En la clase hay 10 alumnos, 3 niñas y 7 niños.

La edad de 3 de los alumnos de la clase es superior a 8 años, y la edad de los restantes es inferior a 8 años.

El número de varones de edad **inferior** a 8 años que hay en la clase es:

- a. Como mínimo 1
- b. A lo sumo 6
- c. A lo sumo 3
- d. Como mínimo 4

Anexo 3: Formato de la prueba

Fuente: Elaboración Propia,2019

Anexo 4 Perfil del Contrato

Contrato de Trabajo Invidual



Yo **Martín Ureña Carranza**, Propietario de la empresa **Water Pump Solution**,
Nacionalidad: costarricense, portador del número de cédula de
identidad _____, con domicilio en _____.
Y conocido en

adelante como **EI PRIMERO,**
_____ **EL SEGUNDO,**

Nacionalidad: _____, portador del número de cédula de
identidad _____ con domicilio
en _____,

hemos convenido en celebrar el presente contrato de trabajo individual, de acuerdo
con las siguientes Cláusulas:

PRIMERO: EL PRIMERO es propietario de la empresa Water Pump Solution, ubicada
del cruce de Villarreal 2 kilómetros oeste, edificio doble planta a mano derecha
carretera hacia Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica.

SEGUNDO: Ambas partes convienen que **EL SEGUNDO** prestará sus servicios a la
Empresa Water Pump Solutions **DE EMPLEADOR** como:
_____, así como cualquier otro servicio análogo
complementario dentro del giro de las actividades del EMPLEADOR en las
instalaciones de la Empresa ubicada del cruce de Villarreal 2 kilómetros al Este, hacia
Playa Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica.

Forma parte de las obligaciones DEL TRABAJADOR (A) las siguientes:

- a)** Prestar sus servicios en forma personal, regular y continua, cumpliendo con la jornada laboral, dentro del horario que le corresponda y en el lugar designado por la institución, según las disposiciones.
- b)** Iniciar el trabajo a la hora señalada por su horario de trabajo, sin que lo pueda abandonar antes de que concluya su jornada, salvo causa justificada.
- c)** Ejecutar las funciones y tareas de su puesto, aplicando toda su capacidad, dedicación, diligencia y esfuerzo, de acuerdo con sus aptitudes y los términos en que fue contratado; utilizando las mejores técnicas y procedimientos conocidos.
- d)** Desempeñar sus funciones bajo la dirección de sus superiores, cumpliendo las instrucciones, órdenes y circulares relativas a la forma en que debe brindar el servicio y ejercer las funciones de su puesto.

e) Auxiliar a los demás compañeros en el ejercicio de sus funciones, aún en aquellos casos en que pertenezcan a otras dependencias, siempre que esas tareas sean compatibles con sus capacidades y destrezas y sea requerido para ello por su jefatura inmediata.

f) Atender con diligencia, cortesía, consideración y respeto al público que acuda a las oficinas del WPS y fuera de ella, a sus superiores y compañeros; de modo que no se originen quejas por mal servicio, desatención, maltrato o irrespeto.

g) Vestir correctamente durante las horas de trabajo y en general, mantener una presentación adecuada según las exigencias de su puesto y el cargo desempeñado. El uso del uniforme será obligatorio durante toda la jornada de trabajo y con sujeción a las normas que se establezcan al respecto.

h) Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concorra directa o indirectamente, o de los que tengan conocimiento por razón del trabajo que ejecuten para la empresa WPS.

i) Denunciar ante sus superiores inmediatos o autoridades competentes, los hechos incorrectos o ilícitos de que tuviera conocimiento en virtud de sus funciones.

j) Informar a su jefe inmediato de cualquier error, deficiencia, anomalía o falta que descubra en ocasión del cumplimiento de sus funciones, así como de todo daño causado a los bienes o intereses institucionales.

k) Utilizar los bienes institucionales a que tenga acceso, exclusivamente para el desempeño de sus funciones, procurando su conservación y mantenimiento y dando aviso a sus superiores inmediatos de cualquier avería, o menoscabo que sufran esos bienes.

l) Responder por los útiles, mobiliario, herramientas y equipo institucional que se le facilite para la prestación del servicio y reponer aquellos cuya pérdida o deterioro sean atribuibles a su acción u omisión y no corresponda al deterioro o desgaste debido a su uso normal o el ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor.

TERCERO: La duración del presente contrato de trabajo será:

INDEFINIDO () DEFINIDO () TIEMPO FIJO () u OBRA DETERMINADA ().

CUARTO: La jornada laboral del TRABAJADOR será de lunes a viernes de las 7:30 horas a las 17:00 horas, el sábado de las 8: 00 horas a la 12:00 md con un sábado de por medio de descanso.

QUINTO: Se estable un salario mensual en colones de: _____.

SEXTO: Se establece que el pago por la prestación del servicio brindado por parte del empleador a la Empresa Water Pump Solutions, se hará fragmentada en dos tractos que serían los días 15 y 30 de cada mes.

SETIMO: Este contrato se modificará o prorrogará sólo con el consentimiento de ambas partes.

Conforme a lo anterior, firmamos en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica a las _____ Horas del Mes _____ del Año _____

EL PRIMERO

Martín Ureña Carranza

Cédula:

EL SEGUNDO

Cédula:

Anexo 4: Perfil de contrato

Fuente: Elaboración Propia, 2019

Anexo 5 Hoja de Cotejo

RÚBRICA PARA VALORAR EL CURRÍCULO		
VALORACION	SI	NO
1.La extensión del Currículum. (No sobrepasar la página de extensión en tu currículum, lo que también suele aceptarse es ocupar una página por cada diez años de experiencia)		
2.El tipo de la letra. (El tamaño entre los 10 y los 12 puntos, una letra en color negro)		
3.Los datos de contacto. (incluir todos tus datos, como el teléfono móvil y el correo electrónico)		
4.Perfil introductorio o carta de presentación. (Es fundamental que expliques con tus propias palabras quién eres, qué quieres conseguir y en qué destacas)		
5.Fechas coherentes. (Un error muy frecuente es confundir o mezclar las fechas de los diferentes trabajos realizados)		
6.Descripción de los logros o funciones. (Es saber qué funciones has desarrollado o qué logros has alcanzado)		
7.Redacción. (La ortografía y a la gramática)		
8.Coherencia general y con tus redes sociales. (La información que contiene es la misma que aparece en tus redes sociales)		
9.Diseño y estructura. (Por último, comprueba que el diseño que has escogido no es demasiado sobrecargado)		

Anexo 5: Hoja de cotejo

Fuente: Elaboración Propia,2019

Anexo 5 Evaluación Dirigida a los Usuarios



Evaluación Dirigida a los Usuarios de Water Pump Solution S.A del cantón de Tamarindo, para indagar acerca de la calidad del servicio al cliente.

Su opinión es valiosa e importante para nosotros. De ante mano le agradecemos su colaboración.

Instrucciones: A continuación, se suministran una serie de preguntas con el propósito de mejorar la calidad en el servicio al cliente.

Por favor marque con una (X) la que corresponde con su opinión

1. ¿Con que frecuencia adquiere los servicios de la tienda WPS?
 A diario.
 Una vez al mes
 Alguna vez
 Casi nunca
 2. De la siguiente escala ¿cómo califica usted la rapidez con que fue atendido?
 Rápido
 Más o menos rápido
 Lento
 Muy lento
 3. ¿Cómo califica el trato del personal por el que fue atendido (amabilidad, respeto, etc.)?
 Excelente
 Regular
 Bueno
 Malo
 4. ¿Capacidad del colaborador para resolver su necesidad?
 Excelente
 Regular
 Bueno
 Malo
 5. ¿Cómo considera usted fue la atención e información que recibió por el personal de la empresa?
 Excelente
 Regular
 Bueno
 Malo
 6. ¿Considera usted que el personal de la empresa está capacitado para el desempeño de sus funciones?
 Excelente
 Regular
 Bueno
 Malo
 7. ¿El tiempo para la cancelación de su factura fue rápido?
 Excelente
 Regular
 Bueno
 Malo
 8. ¿Cómo evalúas la experiencia de compra?
-



Evaluation addressed to the Water Pump Solution S.A ´users from Tamarindo´s canton in order to inquire about the quality of customer service. Your opinion is very important and useful for us. We thank you so much for your collaboration.

Following, you will see there a series of questions with the purpose of improving the quality of the customer service.

Please mark with an (X) that corresponds with your opinion

1. How often do you get the services of WPS shop?
 Daily
 Once a month
 Ever
 Hardly ever
 2. On the following scale, how do you rate the speed with which it was attended?
 Quick
 More or less quickly
 Slow
 Very slow
 3. How do you rate the treatment of the staff for whom you were treated (kindness, respect, etc.)?
 Excellent
 Good
 Regular
 Bad
 4. Collaborator's ability to solve your need?
 Excellent
 Good
 Regular
 Bad
 5. How do you consider the attention and information received by the company's staff?
 Excellent
 Good
 Regular
 Bad
 6. Do you consider that the personnel of the company are qualified to perform their duties?
 Excellent
 Good
 Regular
 Bad
 7. Was the time for the cancellation of your invoice fast?
 Excellent
 Good
 Regular
 Bad
 8. How do you evaluate the shopping experience?
-

Anexo 6

26 de Setiembre del 2018

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Sede Chorotega, Campus Nicoya

Estimados señores

Por este medio acepto ser lector ad honorem del documento denominado **“Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, para el periodo 2018-2019”**. Elaborado por las estudiantes: **María Azucena Barrantes Matarrita, cédula identidad: 503830466, Mónica de los Ángeles Centeno Agüero, cédula identidad: 702210528 y Daniela Matarrita García, cédula identidad: 503800932**. Cabe destacar, que como académico de la Universidad Nacional, Sede Chorotega, Campus Nicoya he participado en los Trabajos Finales de Graduación y también como miembro en los Tribunales de Grado de la Sede Chorotega, teniendo especial interés sobre los aportes que este grupo de estudiantes pueda brindar a la empresa en estudio en Guanacaste.

Nombre completo del lector: MARH. Alex Dávila Romero, Lic.

Número de cédula: 503040242.

Grado Académico: Maestría en Administración de Recursos Humanos-UNA.

Firma del lector: _____

Alex Dávila Romero



26 de Setiembre del 2018

**Señores
Consejo Académico
Sede Regional Chorotega-UNA**

Estimados señores

Por este medio acepto ser lector ad honorem del documento denominado **“Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, para el periodo 2018-2019”**. Elaborado por las estudiantes: **María Azucena Barrantes Matarrita, cédula identidad: 503830466, Mónica de los Ángeles Centeno Agüero, cédula identidad: 702210528 y Daniela Matarrita García, cédula identidad: 503800932**. Cabe destacar; mis servicios profesionales, teniendo especial interés sobre los aportes que este grupo de estudiantes pueda brindar a la empresa en estudio en Guanacaste.

Nombre completo del lector: María Isabel Hernández Mora.

Número de cedula: 5-0386-0311

Grado Académico:

Licenciatura en Ciencias de Educación con énfasis en Docencia para ejercer en el campo de la enseñanza de Administración de negocios.

Licenciatura en Administración con énfasis de gestión financiera.

Firma del lector:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María Isabel Hernández Mora', written over a horizontal line.

Nicoya, 03 de abril de 2019
UNA-NI-CTFG-OFIG-31-2019

María Azucena Barrantes Matarrita
Mónica de los Ángeles Centeno Agüero
Daniela Matarrita García
Estudiantes
Campus Nicoya
Universidad Nacional

Estimadas estudiantes:

Reciban mis saludos en ocasión de informarles que la Comisión de Trabajos Finales de Graduación aprueba elevar al Consejo de Sede su propuesta de Comité Asesor para su aprobación del anteproyecto, denominado *“Modelo de Gestión de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solutions, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica”*.

Atentamente,



M.Sc. Doriam Chavarría López
Presidenta
Comisión Trabajos Finales de Graduación
Campus Nicoya
Universidad Nacional



09 octubre del 2019

Señores:

**Comisión de Trabajo Finales de Graduación.
Universidad Nacional
Campus Nicoya**



Estimados señores:

Por medio de la presente la suscrita Lic. María Isabel Hernández Mora, doy mi aval de revisión total del documento del trabajo final de graduación; titulado bajo el nombre **“Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, para el periodo 2018-2019”**

Cabe mencionar que las correcciones solicitadas fueron realizadas e incorporadas al trabajo final para su debida presentación y defensa del mismo.

Presentado por el grupo de estudiantes: **María Azucena Barrantes Matarrita** cédula de identidad 503830466, **Mónica de los Ángeles Centeno Agüero** cédula de identidad 702210528, **Daniela Matarrita García** cédula de identidad 503800932.

Se despide cordialmente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "María Isabel Hernández Mora". The signature is written over a horizontal line.

Lic. María Isabel Hernández Mora
Lectora externa
Numero de cedula: 5-0386-0311
Celular 8944-0211
email: maritza-0392@hotmail.com

11 octubre del 2019

Señores:

**Comisión de Trabajo Finales de Graduación.
Universidad Nacional
Campus Nicoya**



8:22

Estimados señores:

Por este medio siguiendo con lo estipulado en cuanto a las Normas de Trámites de Trabajos de Graduación. Después de recibir las cartas respectivas de los lectores dando el visto bueno para la presentación pública. Procedo a solicitar la fecha de presentación pública del documento denominado: **“Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, para el periodo 2018-2019”**, solicitando su defensa para el día miércoles 04 de diciembre del 2019 y posteriormente el lunes 20 de enero del 2020,

Presentado por el grupo de estudiantes: **María Azucena Barrantes Matarrita** cédula de identidad 503830466, **Mónica de los Ángeles Centeno Agüero** cédula de identidad 702210528, **Daniela Matarrita García** cédula de identidad 503800932.

Se despide cordialmente.

María Azucena Barrantes Matarrita
cédula identidad: 503830466

Daniela Matarrita García
cédula identidad: 503800932

Mónica de los Ángeles Centeno Agüero
cédula identidad: 702210528

31 octubre del 2019

Señores:

**Comisión de Trabajo Finales de Graduación.
Universidad Nacional
Campus Nicoya**



Estimados señores:

Por medio de la presente la suscrita MSc. Laura Gabriela Obando Villegas, doy mi aval como Tutora del trabajo final de graduación; titulado bajo el nombre **“Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, para el periodo 2018-2019”**

Cabe mencionar que las correcciones solicitadas fueron realizadas e incorporadas al trabajo final para su debida presentación y defensa del mismo.

Presentado por el grupo de estudiantes: **María Azucena Barrantes Matarrita** cédula de identidad 503830466, **Mónica de los Ángeles Centeno Agüero** cédula de identidad 702210528, **Daniela Matarrita García** cédula de identidad 503800932.

Se despide cordialmente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "L. Obando", written over a horizontal line.

MSc. Laura Gabriela Obando Villegas
Tutora
Numero de cedula: 502560613

11 de noviembre del 2019

**Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Sede Regional Chorotega
Campus Nicoya**



Estimados señores

Por este medio les comunico mi aval de revisión total del documento de Trabajo Final de Graduación denominado **"Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica"**, presentado por las estudiantes, **María Azucena Barrantes Matarrita, cédula de identidad: 503830466, Mónica de los Ángeles Centeno Agüero, cédula de identidad: 702210528 y Daniela Matarrita García, cédula de identidad: 503800932**, de la carrera Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión de Recursos Humanos.

Cabe mencionar que las correcciones solicitadas por mi persona fueron incorporadas al trabajo final para su debida presentación y defensa del mismo.

Se despide, cordialmente;


MARH. Alex Dávila Romero
Cédula de identidad: 5-0304-0242

Certificación de revisión filológica

Celular: 88 31 71 46
Carné profesional:
Número de cédula:
Cuenta de Twitter:
Facebook:
Correo electrónico:

Apdo. 307 (5000)
COLYPRO: 15 681
5-0160-0461
@Mifajak
miguel.fajardo
minalusa-dra56@hotmail.com

Liberia, 13 de octubre del 2019

Licenciatura en Administración con Énfasis en Recursos Humanos
Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya
Universidad Nacional



Distinguidos académicos:

Certifico haber leído y revisado el Informe Final de Graduación, para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos, intitulado:

“Modelo de Recursos Humanos para la empresa Water Pump Solution, ubicada en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica, para el periodo 2018-2019”.

Las sustentantes son: **María Azucena Barrantes Matarrita**

Mónica de los Ángeles Centeno Agüero

Daniela Matarrita García

Supervisor del Informe Final de Graduación: Máster Laura Obando Villegas.

El Informe Final de Graduación incorpora las recomendaciones de las competencias lingüística, estructural, morfológica, orto-tipográfica, sintáctica, semántica y estilística, con base en las normas gramaticales y ortográficas de la RAE (2010), las cuales se derivan de una minuciosa corrección filológica, por lo tanto, se encuentra disponible para su defensa académica.

Agradezco a la **Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya, Universidad Nacional**, la inestimable oportunidad de ser partícipe en la revisión de estilo de este valioso insumo académico que, sin duda, fortalecerá el invaluable acervo investigativo de tan prestigiosa Institución Superior.

Lic. Miguel Fajardo Korea

Premio Nacional de Educación **Mauro Fernández-2008**;

Premio Universidad Nacional **Omar Dengo, 2009**; Premio **La Gran Nicoya, 2017**.

(Español, Lingüística y Literatura. Académico Emérito, UNA. Autor. Premio Nacional de Promoción y Difusión Cultural, 2001)