



**ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL
RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA UNIDA DEL CENTRO C.A.**

AUTORES:

De Abreu De Sousa Christian

López Celano Milagro Andreina.

Urb. Yuma II, calle N.º 3. Municipio San Diego

Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL
RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA UNIDA DEL CENTRO C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al Título
De Licenciado en Administración de empresas

AUTORES:

De Abreu De Sousa, Christian

López Celano, Milagro Andreina

TUTORA: Lcda. Oneida Jiménez

San Diego, Octubre de 2019



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N° 000103-2-2019
San Diego, 26 de Septiembre del 2019.

Ciudadanos
MILAGRO ANDREINA LOPEZ CELANO
C.I. 25.754.844
CHRISTIAN DE SOUSA DE ABREU
C.I. 25.725.653

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO EN TIEMPOS DE CRISIS ECONOMICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA UNIDA DEL CENTRO C.A”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Bellys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodologica”.

ANEXO M

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, ONEIDA JIMÉNEZ, portador(a) de la cédula de identidad N° V-10.227.464, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el(la) ciudadano(a) DE ABREU DE SOUSA, CHRISTIAN Y LOPEZ CELANO, MILAGRO, portador(a) de la cédula de identidad N° V-25.725.653 Y V-25.754.844, titulado ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA UNIDA DEL CENTRO C.A., presentado como requisito parcial para optar al título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 7 días del mes de octubre del año 2019.

(Firma autógrafa)

Nombres y apellidos

N° de la Cédula de Identidad

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de grado a mis padres, Jhonny De Abreu y Sandra De Sousa, a quienes les debo todo lo que soy, me motivaron constantemente para alcanzar mis sueños y darme su apoyo incondicionalmente para poder llegar a cumplir esta meta.

A mis hermanos, Jeammppier y Franchesca, por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi vida.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Christian De Abreu.

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mis padres y mi hermano, ya que fueron parte fundamental en el trayecto de mis estudios gracias a su apoyo, amor y comprensión.

A mis amigos por siempre darme momentos de alegría y siempre estar en todo momento para mí.

A Dios por simplemente darme la oportunidad de estar en este mundo y vivir esta grandiosa vida.

Milagro A. López.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios, ya que me permites sonreír ante este nuevo logro, que muchas veces me pones a prueba para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

A mi mama, Sandra De Sousa, ya que no solo me apoyaste sino por siempre estuviste allí ayudándome durante toda la carrera universitaria, quiero que te sientas orgullosa de mí, ya que este título también es tuyo.

A mi Padre, Jhonny De Abreu, por ser el pilar más importante de mi familia y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, este logro también te lo debo a ti.

A mis dos hermanos, Jeammppier y Franchesca, por su cariño y apoyo durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias.

A toda mi familia en general, por sus oraciones, sus buenos deseos para mi persona por apostar a mi formación tanto profesional y como ser humano, pero quiero agradecer especialmente a mi tía, Sonia De Abreu, quien me abrió las puertas de su casa para que pudiera culminar con éxito mi carrera universitaria, las palabras se quedan cortas para agradecerte.

A mi amiga y compañera de tesis Andreina López, gracias por toda tu ayuda y por emprender este proyecto conmigo, juntos lo logramos.

A nuestra tutora de tesis Oneida Jiménez, por guiarnos en todo momento y que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me formaron durante la carrera, gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

Gracias a todos, sin ustedes no hubiera sido posible este logro.

Christian De Abreu

AGRADECIMIENTO

Primero que nada, le doy gracias a Dios por haberme dado las fuerzas a lo largo de la carrera, por ponerme pruebas y grandes retos que a pesar de haber sido fuertes tú los colocabas porque sabías que podía cumplirlos, porque siempre estas presentes en cada logro que cumplo.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por estar ahí para mí, y enseñarme que a pesar de que existan adversidades cuando hay voluntad se puede lograr cualquier cosa. Para mí mis padres son el ejemplo de dedicación, perseverancia de amor y cariño y no existen palabras para agradecerles todo lo que hacen por mí, espero hacerlos sentir orgullosos de mí en todo momento, porque este logro también es de ustedes.

A mi hermano porque es mi ejemplo a seguir, porque día a día aprendo de él y es la persona que más ánimo me da, siempre me protege y me guía en todo camino, te agradezco por siempre estar presente en todo momento.

A mi compañero de tesis Christian de Abreu, sin tu apoyo y dedicación no hubiésemos logrado culminar este proyecto y me encuentro contenta de poder compartir este logro contigo. Así mismo le doy las gracias a mis grandes amigas Franchesca de Abreu, María Daniela Dos pasos, que desde el primer día hemos compartido increíbles momentos, logros, y son la definición de una amistad llena de mucho cariño, también le agradezco a otras grandes amigas Agniuzkha Loreto y Angela Privitera que siempre me brindan su apoyo, amistad, cariño y gratos momentos.

Para finalizar, quiero darle las gracias a nuestra tutora Oneida Jiménez, ya que desde el comienzo nos apoyó y nos guio en este trayecto, nos brindó tiempo y dedicación y sobretodo confió en nosotros.

Así mismo le doy gracias a la universidad y todos sus profesores por estos años de educación, por brindarme conocimientos y formarme como profesional.

Milagro A. López

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
LISTA DE CUADROS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN INFORMATIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
EL PROBLEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3. OBJETIVOS	4
1.4. JUSTIFICACIÓN	5
MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES.....	6
2.2. BASES TEÓRICAS.....	9
2.2.1. Estrategia.....	9
2.2.2. Administración de los Recursos Humanos.....	9
2.2.3. Funciones de la Administración de Recursos Humanos.....	10
2.2.4. Procesos en la Gestión del Talento Humano.....	10
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	11
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.3. FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.3.1. Diagnóstico de la situación actual en cuanto a la administración de recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro.....	13
3.3.2. Descripción de las fortalezas y debilidades en cuanto al uso de herramientas para el manejo del personal.....	14
3.3.3. Diseño estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A.....	14

	RESULTADOS	
IV	4.1. Resultados del cuestionario.....	16
	41.1. Análisis general de los resultados del cuestionario.....	30
	4.2. Resultados de la matriz DOFA.....	31
	PROPUESTA	
	5.1. Presentación.....	34
V	5.2. Objetivos de la propuesta.....	34
	5.3. Justificación de la propuesta.....	35
	5.4. Descripción de la propuesta.....	35
	5.5. Factibilidad.....	42
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
	Conclusiones.....	43
	Recomendaciones.....	44
	REFERENCIAS.....	45
	ANEXOS.....	47

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp
1	Recursos Humanos requeridos.....	16
2	Reclutamiento y selección de personal.....	17
3	Diseño de cada puesto.....	18
4	Proceso de inducción para los nuevos trabajadores.....	19
5	Beneficios económicos.....	20
6	Beneficios sociales.....	21
7	Plan de capacitación permanente para el personal.....	22
8	Desarrollo organizacional.....	23
9	Condiciones de trabajo según normas establecidas legales...	24
10	Seguridad y salud Laboral.....	25
11	Relaciones laborales acordes con las leyes venezolanas.....	26
12	Sistema de Información Gerencial.....	27
13	Evaluación de desempeño.....	28
14	Control interno en RRHH.....	29
15	Matriz DAFO.....	32
16	Estructura sugerida para el plan de capacitación.....	40
17	Estructura de Costos.....	42

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp
1	Recursos Humanos requeridos.....	16
2	Reclutamiento y selección de personal.....	17
3	Diseño de cada puesto.....	18
4	Proceso de inducción para los nuevos trabajadores.....	19
5	Beneficios económicos.....	20
6	Beneficios sociales.....	21
7	Plan de capacitación permanente para el personal.....	22
8	Desarrollo organizacional.....	23
9	Condiciones de trabajo según normas establecidas legales...	24
10	Seguridad y salud Laboral.....	25
11	Relaciones laborales acordes con las leyes venezolanas.....	26
12	Sistema de Información Gerencial.....	27
13	Evaluación de desempeño.....	28
14	Control interno en RRHH.....	29



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL
RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA UNIDA DEL CENTRO C.A.**

Autores: De Abreu De Sousa Christian
López Celano, Milagro Andreina
Tutora: Lcda. Oneida Jiménez
Fecha: Septiembre, 2019

RESUMEN INFORMATIVO

La investigación tuvo como objetivo proponer estrategias para la administración del recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A. Se enmarcó en la modalidad proyecto factible, con un diseño de campo y no experimental, de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 31 trabajadores de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A, la muestra fue de tipo intencional, se seleccionaron a los tres (3) trabajadores del Departamento de Recursos Humanos. El desarrollo de la investigación siguió tres fases: Diagnóstico de la situación actual en cuanto a la administración de recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro, se utilizó como técnica de recolección de los datos, la encuesta en la modalidad de cuestionario, el cual estará conformado por preguntas catorce preguntas dicotómicas (si / no). Descripción de las fortalezas y debilidades en cuanto al uso de herramientas para el manejo del personal mediante el desarrollo de un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) y el diseño de estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A, las cuales constituirán una propuesta cuya estructura contendrán los siguientes elementos: presentación, los objetivos de la misma, descripción y factibilidad. Se concluye que las debilidades encontradas fueron: no existe planificación de los recursos humanos requeridos a futuro, inexistencia de un proceso de Reclutamiento y selección de personal permanente, no se ejecuta un plan de capacitación permanente, sin estimulación del desarrollo organizacional, carencia de un Sistema de Información Gerencial y sin un proceso de control, interno. Esto planteaba la necesidad de estrategias para la administración del recurso humano en la empresa estudiada, las cuales se presentaron en forma de propuesta factible.

Descriptor: Estrategias, administración, recursos humanos, distribuidora.

INTRODUCCIÓN

La Administración de Recursos Humanos consiste en el conjunto de variables relacionadas al personal que trabajan en una organización, los cuales son vitales para el buen funcionamiento de la misma y que es preciso gestionar para optimizar la diversidad de aspectos que configuran la estructura de una organización. La idea fundamental que debe regir un departamento de Recursos Humanos (RR. HH) es el diseño de un procedimiento válido para elegir a las personas más adecuadas para desempeñar un puesto de trabajo debido a que una tarea específica tiene un perfil de individuo para luego planificar su desarrollo dentro de la empresa.

En ese contexto se ubica la investigación que se desarrollará en la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A. Actualmente, dicha organización presenta diferentes limitaciones con respecto a la gestión de los recursos humanos que laboran en la misma lo que genera deficiencias en la administración de los mismos. Por tal motivo, se pretende proponer estrategias para la administración del recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A.

El proyecto está conformado por cuatro capítulos: El Capítulo I, titulado el problema, presenta el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos del estudio: general y específicos además de la justificación de la investigación y seguidamente en el Capítulo II, se describe el marco teórico integrado por los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos. Luego en el Capítulo III, se delimita el marco metodológico, se define el tipo, diseño y nivel de la investigación y las fases metodológicas. En el Capítulo IV se presentan los resultados del desarrollo de las fases metodológicas, El capítulo V, presenta la propuesta con sus componentes. Para finalizar se destacaron las conclusiones y recomendaciones, luego se reseñaron las referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La gestión organizacional es un reto para las organizaciones, considerando un contexto signadopor constantes cambios sociales, económicos y tecnológicos, y por la incertidumbre. Ahora bien, para implementar nuevas formas de hacer las cosas se requiere transformar la forma de pensar y de actuar de las personas, procesostales que pueden impulsarse con el desarrollo y la aplicación de una gestiónde Recursos Humanos (RR. HH) que respondan a las demandas del contexto social y empresarial en concordancia con los respectivos entornos de referencia y actuación que le competen.

Las organizaciones cada día buscan mejorar y desempeñarse óptimamente para el logro de sus objetivos; el mundo de las empresas se sustenta mediante diversos procesos y elementos, uno de los más importantes es la motivación laboral, la cual engloba gran cantidad de aspectos que favorecen o interfieren en el funcionamiento de las mismas. Dentro de esta motivación, es necesario enfocarse en el talento humano y la administración o gestión adecuada de este, lo cual tendrá un impacto favorable para la organización, teniendo en cuenta que el motor de la misma, son los trabajadores.

Sobre este aspecto, Castillo (2010), expresa que:

De manera global en el mundo, la gestión del Talento Humano, se convierte en un aspecto crucial, pues el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen. (p.1).

Es de vital importancia, en las organizaciones, el área o espacio en la estructura administrativa que se encarga de coordinar lo relacionado a los recursos humanos, quienes gestionan el talento humano deben apostar al logro de los objetivos organizacionales mediante la aplicación de acciones acertadas, acordes a las necesidades que se presentan y que beneficien a las personas que laboran en las empresas y causen un impacto favorable en las mismas.

Al respecto, Chiavenato (2008), sostiene que “la gestión del talento humano, es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados con las personas: reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”. Se expresa en cuales procesos se centra la gestión de los Recursos Humanos en una empresa, aspectos que deben ser atendidos y establecer estrategias que faciliten mejorarlos y optimizar la forma como se desarrollan. (p.4)

En el caso de América Latina, Elvira (2009), resalta en sus planteamientos que en época de crisis, emergen motivos para considerar la gestión de los recursos humanos como estratégica, éstos son: el área de Recursos Humanos debe plantear un equilibrio entre los objetivos e intereses de las personas y los de la empresa en función de la competitividad, utilizar la fortaleza del talento humano como ventaja competitiva, mejorar las relaciones laborales con sus trabajadores y brindarles formación para mantenerlos actualizados y motivados.

En este contexto, la Empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A, ubicada en Valencia, estado Carabobo, la cual se dedica a la distribución de productos de consumo masivo de diversos ramos como enlatados, derivados del mar, confitería, entre otros productos, presenta ciertas situaciones que se pudieron observar en la visita realizada para establecer la problemática que se plantea, se evidencia que existen diferentes limitaciones con respecto a la administración y gestión de los recursos humanos; entre las causas que se manifiestan se tiene que: No existen políticas de reclutamiento del personal, ni se ejercen las funciones y tareas de acuerdo a los que se debe desempeñar en cada cargo, se observa cierta apatía del personal al momento de realizar sus labores, lo cual puede ser causado por la inexistencia de

planes de adiestramiento; asimismo no se debe dejar atrás el factor crisis económica existente que afecta al trabajador.

Estas manifestaciones, se encuentran presentes dentro de la organización generando como efecto una problemática general que se resume en deficiencias en la Administración de RRHH lo cual repercute directamente en que no se cuente con una administración productiva, eficiente y clara, siendo estos necesario para alcanzar las metas y objetivos planteados dentro de la organización. En base a lo expuesto, se determina la necesidad de dar respuesta a las debilidades encontradas, en base a teorías para la administración de recursos humanos, a través de la elaboración de estrategias que permitirían mejorar los procesos de reclutamiento, selección y adiestramiento del personal en la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se puede mejorar los procesos de gestión en la administración de RRHH en la empresa Distribuidora Unida Del Centro?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. General

Proponer estrategias para la administración del recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A.

1.3.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a la administración del recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro.
- Describir las fortalezas y debilidades en cuanto al uso de herramientas para el manejo del personal.
- Diseñar estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A.

1.4. Justificación de la investigación

La investigación centra su relevancia en lo que representa una propuesta estratégica para la administración del recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A, que facilitaría el desarrollo de las funciones administrativas que conforman la administración o gestión del talento en forma eficiente y eficaz además de favorecer un clima óptimo para el trabajo coordinado y motivado.

En cuanto a la relevancia social, la propuesta que se planteará facilitará información sobre cómo se debe llevar la gestión del talento humano, beneficiando a los trabajadores y a la empresa debido a que se tendría claridad sobre las funciones y tareas que cada uno debe cumplir y en cuanto a las necesidades de formación del personal que labora en la empresa Distribuidora Unida Del Centro.

Sobre las implicaciones prácticas de este estudio, se plantea que permite al estudiante de la carrera Administración de empresas, establecer una vinculación entre la teoría y la práctica, realizar la puesta en acción de los aprendizajes adquiridos durante el proceso formativo en la UJAP y aportar una alternativa de solución en su área de competencia profesional.

De igual manera, el trabajo de investigación constituye una construcción teórico práctico que servirá de soporte y antecedente a otras investigaciones sobre el tema. Cabe destacar, que la investigación estará inserta en la línea de investigación de la Universidad José Antonio Páez denominada Gestión del conocimiento, la cual está dirigida plantear como es el compartir y socialización del conocimiento en las organizaciones, destacando la función del talento humano en el intercambio de información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico según Tamayo (2012), “amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”. Aporta los elementos conceptuales de la investigación relacionado al estado del conocimiento sobre el tema y los aspectos conceptuales más relevantes. Contiene los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos. (p.148).

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación, según Arias (2006), explican que “se refieren a los estudios previos, trabajos y tesis de grado, trabajos de ascensos, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado”. Se presentan investigaciones previas que guardan relación con el estudio en curso y aportan elementos sustanciales para su desarrollo. (p.106)

Se presenta el trabajo de investigación de Parra (2016), titulado: “**Gestión de recursos humanos en el subsistema de adiestramiento y desarrollo de un supermercado ubicado en Naguanagua, Estado Carabobo**”. Presentado en la Universidad de Carabobo, Venezuela para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. El objetivo general fue analizar la gestión de recursos humanos en el subsistema de adiestramiento desarrollo de un supermercado ubicado en Naguanagua, Estado Carabobo. La investigación se enmarco metodológicamente en el tipo de investigación descriptiva. Se concluyó que la empresa no realiza un plan de formación de recursos humanos, lo que conlleva a debilidades en la planificación de desarrollo de RRHH. Este trabajo de grado aportará elementos teórico-prácticos sobre los procedimientos que se deben seguir para aplicar herramientas que faciliten realizar diagnostico en las empresas en el área de Recursos Humanos.

Asimismo, Tejada (2016), desarrolló el trabajo titulado **“Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la municipalidad provincial de Bagua, Perú”**. Presentado en la Universidad Señor de Sipán, Perú para optar título de Licenciado en Administración. Su objetivo general fue proponer estrategias centradas en un Tablero de Mando para la mejora de la administración de los recursos humanos. La investigación se enmarca en la modalidad proyecto factible, el diseño utilizado fue no experimental. Las conclusiones precisan que la propuesta de estrategias es viable y si influye de manera significativa en la mejora de la administración de los recursos humanos. Esta investigación aportó al estudio en curso aspectos de orden teórico sobre las estrategias que se pueden utilizar para la mejora de la administración de recursos humanos en una organización.

Seguidamente, se reseña la investigación de Ghiglione (2015), titulado **“Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de La Pampa, Argentina. Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño”**. Presentado en la Universidad Nacional de la Pampa, Argentina para optar al título de Magister en Gestión Empresarial. El estudio tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de herramienta consistente en un conjunto de indicadores, que permitan analizar y comprender el aporte de los Recursos Humanos en las administraciones públicas. Metodológicamente se ubicó en una investigación de carácter cualitativo, con matices de orden cuantitativo. Se concluye que los Recursos Humanos son el activo más importante dentro de las organizaciones públicas y representan el factor clave de éxito o fracaso. Este estudio aportará aspectos prácticos de cómo se debe diseñar y desarrollar un sistema de gestión de Recursos Humanos.

También, se reseña la investigación de Álvarez (2014), titulada **“Estrategia de Recursos Humanos para Adkkon Coatings. Estrategia para llegar a ser un mejor lugar para trabajar”**. Presentada en la Universidad de Nuevo León, México para optar al título de Licenciado en Administración. El objetivo general fue plantear

estrategias y las tácticas centradas en el capital humano dirigidas a disminuir las debilidades en cuanto a la fuerza laboral. La metodología se centró en un estudio de tipo bibliográfico con diseño documental. Se concluye que quienes participan en la administración de los recursos humanos desarrollan y trabajan a través de un sistema integrado de ARH. Este estudio aportará un contexto general de las áreas de atención en un sistema de gestión de recursos humanos.

De igual manera, se indagó en la investigación de Rodríguez, (2015), cuyo título fue **“Plan estratégico para la dirección de recursos humanos que optimice el desempeño del personal de la Alcaldía del municipio Girardot del estado Aragua** “Presentado para optar al grado de Magister en administración del trabajo y relaciones laborales en la Universidad de Carabobo, Venezuela. El objetivo general fue diseñar un plan Estratégico para la Dirección de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua. La metodología se enmarcó dentro de un estudio no experimental de tipo transeccional descriptiva, apoyado en un diseño de campo, bajo la modalidad de proyecto factible.

Se concluye que, en el ámbito de la Administración Pública, específicamente para las entidades municipales, contar con la planificación estratégica como herramienta de gestión de recursos humanos, exige un gran compromiso y esfuerzo. La investigación se relaciona con el estudio en cuanto a que aporta estrategias para atender las necesidades de las unidades administrativas encargadas del manejo de los recursos humanos.

Además, se indagó en el estudio de Arambulet (2014), titulado **“Diseño de un modelo de gestión del talento humano para potenciar la gestión de calidad en empresas de manufactura y servicio”**. Presentado para optar al título de Magister en Sistemas de Calidad en la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas, Venezuela. El objetivo general fue diseñar de un modelo de gestión del talento humano para potenciar la gestión de calidad en empresas de manufactura y servicio. Dicha investigación se desarrolló bajo un diseño documental. En conclusión, el modelo propuesto procura contribuir al estudio de la relevancia de la aplicación de los

principios administrativos en el ámbito laboral. El estudio aportará elementos de carácter teórico centrados en los principios administrativos que rigen la administración de Recursos Humanos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrategia

A criterio de Ronda (2010), la palabra estrategia “se compone por dos palabras o raíces que quizá nos sirva para sustentar la totalidad de su comprensión, estas palabras de origen griego son: Stratos, que significa ejército y Agein, que significa conducir, guiar”. A su vez, Chiavenato (2008), menciona que la estrategia: “se refiere al comportamiento global en cuanto a su entorno. Nos dice, que la estrategia casi siempre significa cambio organizado”. (p.1)

Aporta Koontz (1991), que “las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica”. Destaca que son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada. (p.65)

2.2.2. Administración de los Recursos Humanos

Los recursos humanos en una organización, explica Chiavenato (2008) “son todas aquellas personas con las que cuenta una organización. Puede ser personal de la empresa o colaboradores externos”(p.19). Están compuestos por las capacidades, conocimientos y destrezas que puede aportar cada trabajador. Corresponden a las personas que ingresan, se integran y permanecen en la organización en cualquier nivel jerárquico o haciendo una tarea.

Aporta Chiavenato (2012) que:

La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran

en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo y los de tipo organizacional(p.128).

Continúa el autor especificando que es un área interdisciplinaria que incluye conceptos de psicología industrial, sociología, ingeniería industrial, derecho laboral, medicina entre otras áreas para dar respuestas a las personas que laboran en una organización.

2.2.3. Funciones de la Administración de Recursos Humanos

Añade Butteris (2012) que el papel y las funciones de la Administración de Recursos Humanos se concentran en:

- Desarrollo de talento ejecutivo. El Departamento de Recursos Humanos de la empresa es responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial de toda la organización, preparándolo junto a los directivos presentes, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros, incluyendo la planificación de sucesiones.
- Desarrollo de iniciativas de formación y desarrollo para respaldar la cultura, los valores y los principios operativos comunes. Utilizando las sesiones de formación y desarrollo como vehículos de comunicación para desarrollar, implementar y sostener este principio.
- Desarrollo de modelos para la evaluación y retribución de los empleados. Recursos Humanos de la empresa identifica los modelos empresariales para la contratación, el juicio y la evaluación de los empleados.
- Desarrollo e implementación de políticas y programas de gestión de la actuación y la retribución para utilizarse en toda la compañía operativa.

2.2.4. Procesos en la Gestión del Talento Humano.

De acuerdo con Chiavenato (2008), el esquema de Gestión de Talento Humano, contiene seis procesos y métodos que permiten su desarrollo (p.5):

- a. Admisión de personas: Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Incluyen el reclutamiento y selección.
- b. Aplicación de personas: Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa. Incluyen diseño organizacional y de cargos.
- c. Compensación de personas: Procesos utilizados para incentivar a las personas incluyen recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales.
- d. Desarrollo de personas: Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de carreras
- e. Mantenimiento de personas: Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias: higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.
- f. Monitoreo de personas: Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información gerenciales.

2.3. Definición de términos

Captación: Suele utilizarse para aludir al proceso que se lleva a cabo con el objetivo de ganar la simpatía o la voluntad de una persona

Capacitación: Se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal.

Compensación: Significa devolver a una parte o persona algo que se debe o al menos igualar a aquella deuda con otra cosa o valor.

Gestión: Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

Subsistema: Es un sistema que es parte de otro sistema mayor que lo contiene.

Reclutamiento: Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización

Talento: Es la capacidad para desempeñar o ejercer una actividad.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Sobre el marco metodológico, Arias (2006), plantea que “incluye el tipo de investigación, el diseño, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado.” (p.111). Se describe en este capítulo, el tipo de investigación, el diseño y el nivel de estudio además de las fases metodológicas.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación se enmarcó dentro de la modalidad proyecto factible. A criterio de Hurtado (2008), el proyecto factible “consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo como solución a un problema de tipo práctico ya sea de un grupo social, o de una institución en un área en particular de conocimiento” (p.47). El estudio aportará una solución viable para atender la situación que se presenta en el entorno de estudio. Sobre el diseño de la investigación se definió de campo y no experimental. La investigación de campo explica Palella y Martins (2012), “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”. En este estudio se recogerán en la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A. (p.88)

En cuanto a la investigación no experimental, Palella y Martins (2012), “es la que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes” (p.81). En este tipo de investigación no se manipularon variables, se procedió a la observación de lo que ocurre en su contexto natural, con las personas que lo experimentan, en un determinado tiempo.

3.2. Nivel de la investigación

El nivel del estudio fue de tipo descriptivo, Según Arias (2006): consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Aparecieron descritos cada uno de los elementos más relevantes del tema en estudio, permitiendo la comprensión del fenómeno en estudio, revelando su esencia. (p.24)

3.3. Fases metodológicas

3.3.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual en cuanto a la administración de recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro.

En esta fase se delimitó la población en estudio para luego proceder a establecer la muestra. Al respecto Chávez (2007), define la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados”. (p.162) La población estuvo conformada por los 31 trabajadores de la empresa Distribuidora Unida Del Centro.

Sobre la muestra, Arias (2006), indica que “es un subconjunto representativo de un universo o población”(p.83). La muestra fue de tipo intencional. Al respecto Palella y Martins (2012), especifican que el investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis, las cuales reciben el nombre de tipo”(p.114). De esta forma, se seleccionaron a los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro., quedando integrada la muestra por 3 personas.

Se le aplicó la encuesta en la modalidad de cuestionario a la muestra delimitada. Arias (2006), la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. (p.72) El instrumento que se aplicó fue un cuestionario, aporta Arias (2006), que este se concibe como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de unas series de preguntas (p.74). Para la elaboración del instrumento se desarrolló un cuadro

de operacionalización de la variable en estudio, la cual se desglosó en dimensiones e indicadores y los ítems generados.

Una vez construido el instrumento se procedió a su aplicación y al procesamiento de los datos obtenidos mediante las técnicas de la estadística descriptiva. Al respecto, Méndez (2007), señala que:” el tratamiento de la información es un proceso que “consiste en el recuento, clasificación y ordenación en tablas o cuadros y gráficos estadísticos”. (p.148)

3.3.2. Fase II. Descripción de las fortalezas y debilidades en cuanto al uso de herramientas para el manejo del personal.

En esta fase, se procedió a elaborar un análisis DAFO, con la información recopilada mediante la observación realizada en la empresa y las conversaciones informales desarrolladas con los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos y de otras áreas de la organización. Espinosa (2013), explica que esta matriz, “es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades”. (p.2)

3.3.3. Fase III. Diseño estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A.

En función de las necesidades detectadas en las fases I y II se procedió a elaborar la propuesta centrada en estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A. Esta fase es definida por Mendoza (1999), como “la fase en la cual se define el proyecto con fundamento en los resultados del diagnóstico” (p.14). Esta quedó constituida por la presentación de la propuesta en la cual se detalló en qué consiste, los objetivos de la misma, la justificación, la descripción de la propuesta, en donde se presentó el diseño de las estrategias a proponer y la factibilidad que consiste en demostrar mediante el estudio de los aspectos técnico, operativo y económico que lo propuesto es viable.

CAPITULO IV

RESULTADOS

El Capítulo IV muestra los resultados obtenidos en la Fase I y II, en la primera se desarrolla el análisis estadístico de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario y en la segunda la aplicación de la matriz DOFA para el análisis de las fortalezas y debilidades en cuanto al uso de herramientas para el manejo del personal. Esta información sirvió de sustento para la elaboración de la propuesta.

Fase I. Diagnóstico de la situación actual en cuanto a la administración de recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro.

En esta fase, se desarrollan acciones orientadas demostrar que el problema planteado ocurre en la realidad, se confirma lo observado, las causas que lo originan, se esclarece que sucede. Además, se presentarán los resultados de la aplicación del cuestionario a la muestra censal conformada por los tres (3) trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro. Los resultados obtenidos corresponden a la Variable: Administración del recurso humano, en sus seis dimensiones (procesos planteados por Chiavenato, 2008, p.5:). Las mismas corresponde a: Admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo. A continuación, se muestra el procedimiento seguido:

4.1. Resultados del cuestionario

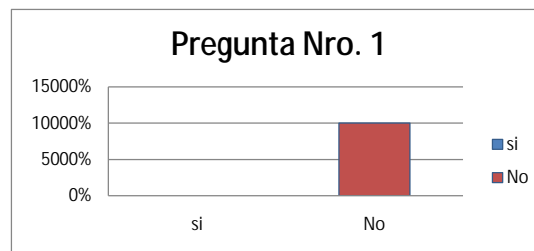
1. ¿Se planifican los recursos humanos requeridos por la empresa a futuro?

Cuadro N° 1. Recursos Humanos requeridos

Respuestas	F	%
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 1. Recursos Humanos requeridos



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 1, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondieron que no se planifican los recursos humanos requeridos por la empresa a futuro. Esta respuesta es un indicador que en la medida que surgen las vacantes, se busca el candidato para el puesto disponible, no se toman previsiones antes de que ocurra esta situación.

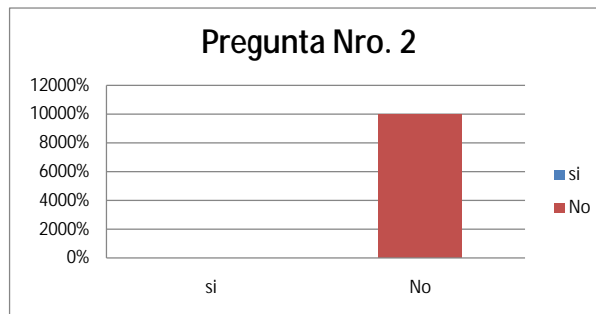
2. ¿Existe un proceso de Reclutamiento y selección de personal permanente?

Cuadro N° 2. Reclutamiento y selección de personal

Respuestas	F	%
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 2. Reclutamiento y selección de personal



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 2, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que no existe un proceso de Reclutamiento y selección de personal permanente. Esta respuesta es un indicador de que no se desarrolla uno de los procesos que forma parte de la administración de recursos humanos.

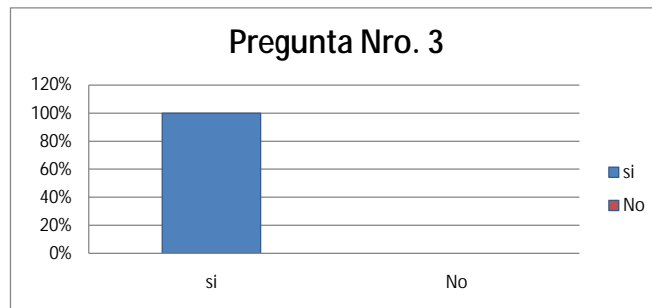
3. ¿Se realiza el diseño de cada puesto (descripción, funciones, requisitos) de la estructura organizativa de la empresa?

Cuadro N°3. Diseño de cada puesto

Respuestas	F	%
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 3. Diseño de cada puesto



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 3, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que se realiza el diseño de cada puesto (descripción, funciones, requisitos) de la estructura organizativa de la empresa. Esta respuesta es un indicador que la empresa dispone de la descripción de cada puesto que contempla el organigrama de la empresa.

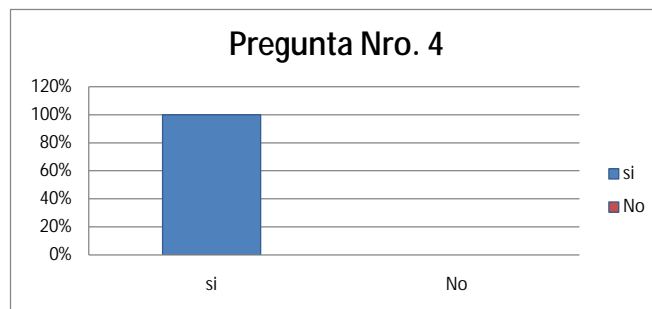
4. ¿Desarrolla el Departamento de Recursos Humanos un proceso de inducción dirigido a los nuevos trabajadores?

Cuadro N° 4. Proceso de inducción para los nuevos trabajadores

Respuestas	F	%
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 4. Proceso de inducción para los nuevos trabajadores



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 4, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que se desarrolla un proceso de inducción dirigido a los nuevos trabajadores. Esta respuesta es un indicador del desarrollo de inducción para quienes llegan nuevos a la empresa con la finalidad de ajustar el contexto e insertarlos a en el puesto.

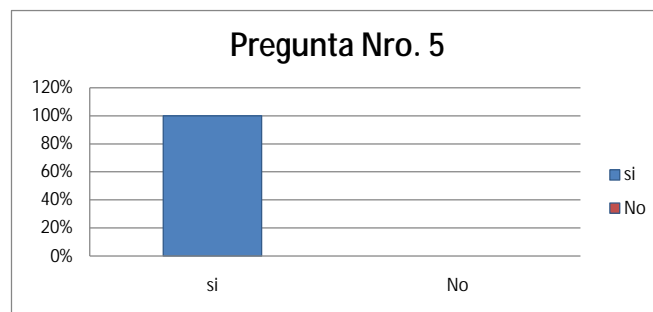
5. ¿Existe un plan de beneficios económicos dirigidos a los trabajadores de la empresa?

Cuadro N° 5. Beneficios económicos

Respuestas	F	%
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 5. Beneficios económicos



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 5, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que existe un plan de beneficios económicos dirigidos a los trabajadores de la empresa. Esta respuesta es un indicador de la presencia de planes de compensación dirigidos al personal.

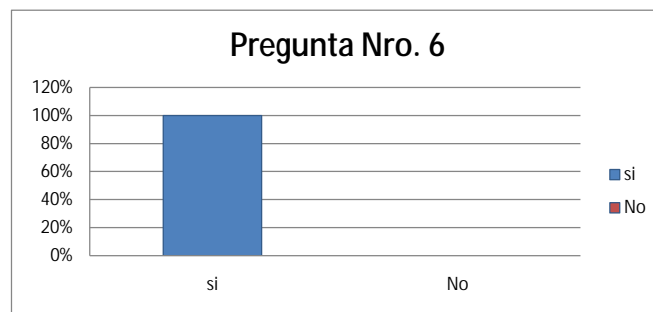
6. ¿Existe un plan de beneficios sociales dirigidos a los trabajadores de la empresa?

Cuadro N° 6. Beneficios sociales

Respuestas	F	%
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 6. Beneficios Sociales



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 6, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que existe un plan de beneficios sociales dirigidos a los trabajadores de la empresa. Esta respuesta es un indicador de la presencia del proceso de compensación dirigido al personal de la empresa.

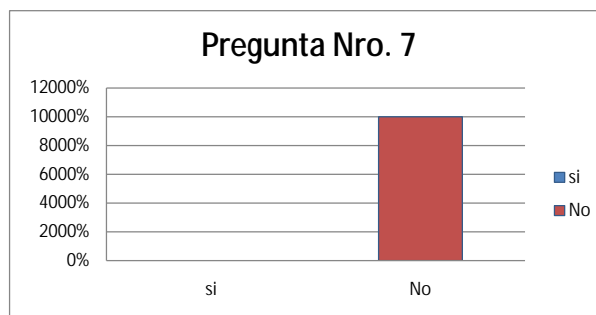
7. ¿Desarrolla el Departamento de Recursos Humanos un plan de capacitación permanente para personal?

Cuadro N° 7. Plan de capacitación permanente para el personal

Respuestas	F	%
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 7. Plan de capacitación permanente para el personal



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 7, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que no se desarrolla un plan de capacitación permanente para persona. Esta respuesta es un indicador que demuestra que no se cumple con el proceso de desarrollo de las personas.

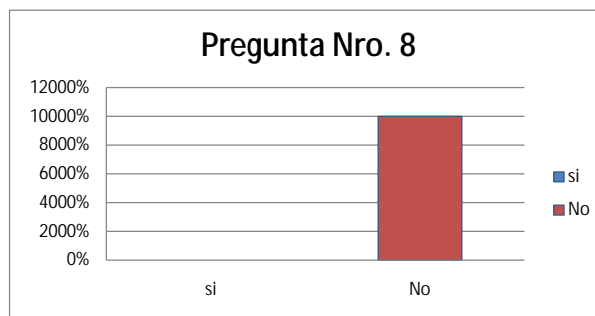
8. ¿Se aplican estrategias dirigidas a estimular el desarrollo organizacional?

Cuadro N° 8. Desarrollo organizacional

Respuestas	F	%
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 8. Desarrollo organizacional



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 8, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que no se aplican estrategias dirigidas a estimular el desarrollo organizacional. Esta respuesta es un indicador que demuestra que no se impulsa el desarrollo de la organización como sistema y la integración de personas con una cultura que compartir.

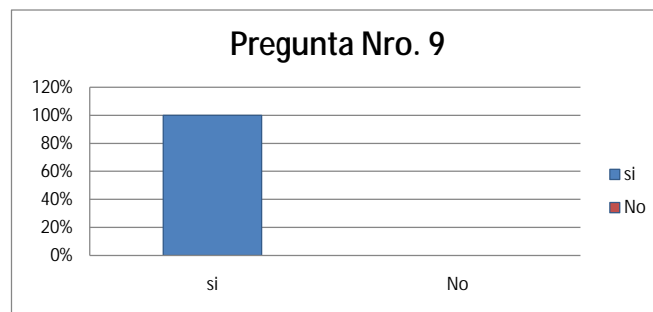
9. ¿Existen condiciones de trabajo según las normas establecidas legalmente?

Cuadro N° 9. Condiciones de trabajo según normas establecidas legales

Respuestas	F	%
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 9. Condiciones de trabajo según normas establecidas legales



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 9, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que existen condiciones de trabajo según las normas establecidas legalmente. Esta respuesta indica que se cumplen con las condiciones establecidas legalmente para el desarrollo de las actividades que ejecuta el personal.

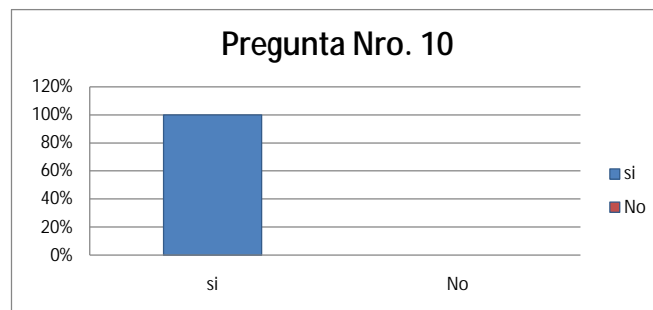
10. ¿Se siguen las normas establecidas en cuanto a seguridad y salud laboral?

Cuadro N° 10. Seguridad y salud Laboral

Respuestas	F	%
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 10. Seguridad y salud laboral



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 10, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que se siguen las normas establecidas en cuanto a seguridad y salud laboral. Esta respuesta indica que se cumplen con los requerimientos establecidos por la LOPCYMAT.

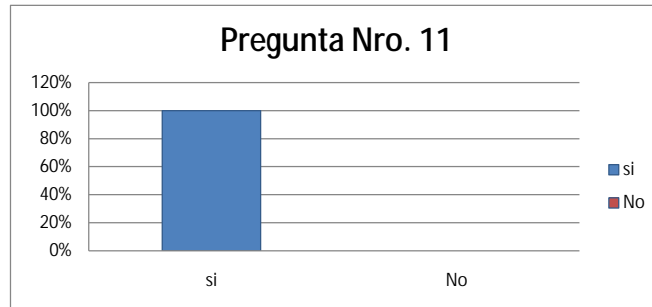
11. ¿Se tienen definidas las relaciones laborales en la empresa acordes con lo establecidas en las leyes venezolanas?

Cuadro N° 11. Relaciones laborales acordes con las leyes venezolanas

Respuestas	F	%
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 11. Relaciones laborales acordes con las leyes venezolanas



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 11, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que se tienen definidas las relaciones laborales en la empresa acordes con lo establecidas en las leyes venezolanas. Esta respuesta indica que se cumplen con lo establecido por las leyes venezolanas en materia laboral.

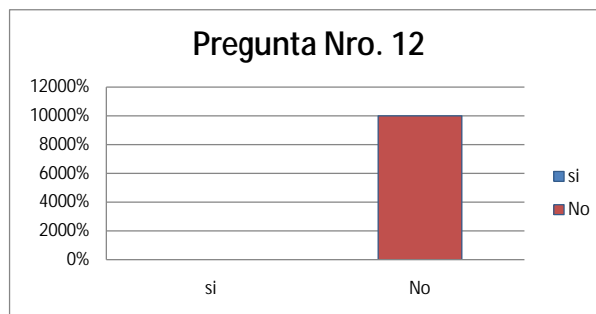
12. ¿Existe un Sistema de Información Gerencial en el Departamento de Recurso Humanos?

Cuadro N° 12. Sistema de Información Gerencial

Respuestas	F	%
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 12. Sistema de Información Gerencial



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 12, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que no existe un Sistema de Información Gerencial en el Departamento de Recursos Humanos. Esta respuesta es un indicador que demuestra que las áreas de este departamento no trabajan interconectadas con apoyo de las nuevas tecnologías ni suministran información directa a la gerencia.

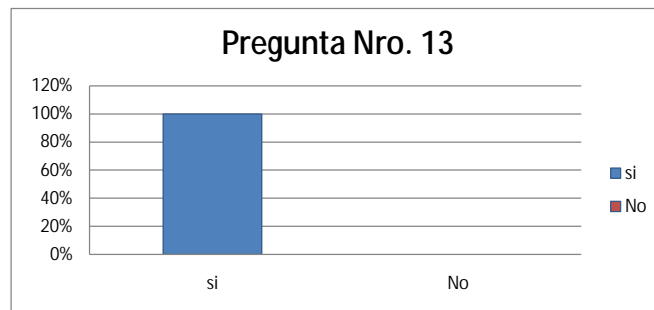
13. ¿Se aplican estrategias para la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa?

Cuadro N° 13. Evaluación de desempeño

Respuestas	F	%
SI	5	0
NO	0	100

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 13. Evaluación de desempeño



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 13, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que se aplican estrategias para la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa. Esta respuesta es un indicador del seguimiento y monitoreo de las actividades que desempeñan los trabajadores.

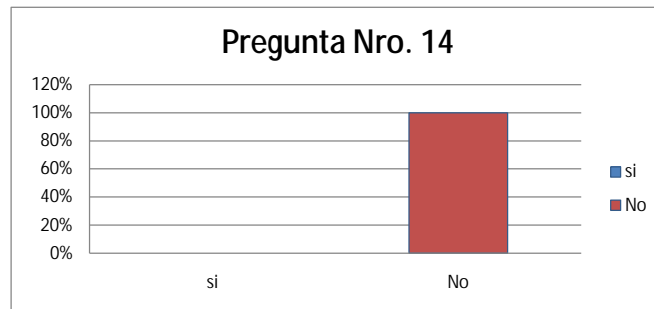
14. ¿Se aplica un proceso de control interno en materia de recursos humanos?

Cuadro N° 14. Control interno en RRHH

Respuestas	F	%
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: De Abreu y López (2019)

Gráfico N° 14. Control interno en RRH



Fuente: De Abreu y López (2019)

Interpretación

Al ítem N° 14, el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida Del Centro encuestados respondió que se no se aplica un proceso de control interno en materia de recursos humanos Esta respuesta es un indicador que demuestra que no se realiza el monitoreo en forma integral de las actividades que desarrollan las personas, con la finalidad de corroborar que se cumplen de acuerdo a lo establecido en la empresa.

4.1.1. Análisis general de los resultados del cuestionario

El Análisis general de los resultados del cuestionario en relación a la variable Administración del recurso humano en sus seis dimensiones se evidenció: en la dimensión Admisión, se encontró que no se planifican los recursos humanos requeridos por la empresa a futuro, ni se desarrolla un proceso de Reclutamiento y selección de personal permanente. Se encontró que existen debilidades en este proceso. Chiavenato (2008), explica que el primer proceso de la administración de recursos humanos es la admisión de personas que utiliza procesos para incluir nuevas personas en la empresa: el reclutamiento y la selección de personal.

En cuanto a la dimensión Aplicación, los resultados indican que se realiza el diseño de cada puesto (descripción, funciones, requisitos) de la estructura organizativa de la empresa, lo que indica que existe la definición y descripción de los puestos, sin embargo, se observa el ejercicio de las funciones y ejecución de las tareas fuera de lo establecido en el mismo además se desarrolla un proceso de inducción dirigido a los nuevos trabajadores. Este proceso, Chiavenato (2008), lo denomina aplicación de personas, consiste en procesos dirigidos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, diseño organizacional y de cargos.

En la dimensión Compensación, se encontró que existen planes de beneficios económicos y sociales dirigidos a los trabajadores de la empresa. Chiavenato (2008), especifica que la compensación de personas consiste en incentivar a las personas mediante recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales.

En la dimensión Desarrollo, se evidenció que el Departamento de Recursos Humanos no ejecuta un plan de capacitación permanente para el personal ni aplica estrategias dirigidas a estimular el desarrollo organizacional. Sobre el tema, Chiavenato (2008), el desarrollo de personas consiste en capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal, incluye el entrenamiento y el desarrollo de carreras

Sobre la dimensión mantenimiento, se encontró que existen condiciones de trabajo según las normas establecidas legalmente. Se siguen las normas establecidas en cuanto a seguridad y salud laboral. Chiavenato (2008), sostiene que el

mantenimiento de personas consiste en la aplicación de procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias: higiene, seguridad, calidad de vida y derecho a las relaciones sindicales.

En cuanto a la dimensión Monitoreo, se evidenció que no existe un Sistema de Información Gerencial en el Departamento de Recurso Humanos, se aplican estrategias para la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa, sin embargo, no se desarrolla un proceso de control interno en materia de recursos humanos. Se encontraron debilidades en esa dimensión. Chiavenato (2008), sostiene que “el monitoreo de personas, consiste procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados.

4.2. Fase II. Descripción de las fortalezas y debilidades en cuanto al uso de herramientas para el manejo del personal.

Se procedió a elaborar un análisis mediante la matriz DAFO, con la información recopilada mediante la observación realizada en el Departamento de RRHH de la empresa y las conversaciones informales desarrolladas con los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos y de otras áreas de la organización. La matriz obtenida se muestra en el cuadro 15.

Cuadro 15. Matriz DAFO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> · Se realiza el diseño de cada puesto · Existe un proceso de inducción dirigido a los nuevos trabajadores · Planes de beneficios económicos y sociales · Condiciones de trabajo según las normas legales · Seguridad y salud laboral · Aplican estrategias para la evaluación de desempeño · Recursos tecnológicos que puede adquirir la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> · Inexistencia de un proceso de Reclutamiento y selección de personal permanente. · No existen medios de información de la descripción de puestos. · No se ejecuta un plan de capacitación permanente · Sin estimulación del desarrollo organizacional · Carencia de un Sistema de Información Gerencial · Sin un proceso de control interno
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> · Crisis económica del país · Hiperinflación · Situación política · Personal postulado con poca experiencia laboral 	<ul style="list-style-type: none"> · Relaciones interinstitucionales que tiene la empresa · Rentabilidad con respecto a la competencia · Ubicada en buena localización geográfica · Personal capacitado interesado en sus actividades para laborar en sus espacios

Fuente: De Abreu y López (2019)

Matriz de Análisis	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>D</p> <p>A</p> <p>F</p> <p>O</p>	<p>1-Se realiza el diseño de cada puesto.</p> <p>2-Existe un proceso de inducción dirigido a los nuevos trabajadores.</p> <p>3-Planes de beneficios económicos y sociales.</p> <p>4-Condiciones de trabajo según las normas legales.</p> <p>5-Aplican estrategias para la evaluación de desempeño.</p>	<p>1-Inexistencia de un proceso de Reclutamiento y selección de personal permanente.</p> <p>2-No existen medios de información de la descripción de puestos.</p> <p>3-No se ejecuta un plan de capacitación permanente.</p> <p>4-Sin estimulación del desarrollo organizacional.</p> <p>5-Carencia de un Sistema de Información Gerencial.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>1-Relaciones interinstitucionales que tiene la empresa</p> <p>2-Rentabilidad con respecto a la competencia</p> <p>3-Ubicada en buena localización geográfica</p> <p>4-Personal capacitado interesado en sus actividades para laborar en sus espacios.</p> <p>5-Recursos tecnológicos que puede adquirir la empresa.</p>	<p>Estrategias (F-O)</p> <p>-Divulgación de las descripciones de puestos con el personal de cada departamento que integra la estructura organizativa de la empresa Distribuidora Unida Del Centro.</p>	<p>Estrategias (D-O)</p> <p>-Planificación y delimitación del proceso de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>-Elaboración de un plan de capacitación permanente y continua en función de las necesidades formativas de la organización en conjunto.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>1-Crisis económica del país.</p> <p>2-Hiperinflación</p> <p>3-Situación política</p> <p>4-Personal postulado con poca experiencia laboral.</p>	<p>Estrategias (F-A)</p> <p>-Estructurar la aplicación del control interno de Recursos Humanos.</p>	<p>Estrategias (D-A)</p> <p>-Sistema de Información Gerencial.</p>

Fuente: De Abreu y López (2019)

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Presentación

Las estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A. que se proponen se fundamentan en el modelo de gestión del talento humano de Chiavenato (2008), quien plantea que este tipo de gestión desarrolla seis procesos interrelacionados que contemplan la administración de los recursos humanos en las organizaciones.

La propuesta se centra en diseñar un conjunto de estrategias que permita atender las necesidades detectadas en el Departamento de RRHH de la empresa estudiada. Está estructurada en tres aspectos que atender: Procesos de la Administración de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida del Centro que requieren atención, políticas en materia de administración de RRHH y estrategias para administración de RRHH

5.2. Objetivos de la propuesta

General: Diseñar estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A.

1. Establecer los procesos de la Administración de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida del Centro CA que requieren atención
2. Delimitar las políticas que regirán el desarrollo de las estrategias para la atención de los procesos de la Administración de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida del Centro CA
3. Elaborar estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A

5.3. Justificación

La justificación de las estrategias de administración de RRHH acorde a las características propias de la empresa Distribuidora Unida Del Centro C.A, se ubica en lo social debido a que parte de la concepción de los trabajadores como seres humanos, impulsores de la organización y elementos activos, los cuales merecen atención y una administración que beneficie el desarrollo de cada uno y de la empresa en conjunto. En lo empresarial facilita medios para atender las debilidades de la administración de recursos humanos que se sigue, lo que redundará en mayores beneficios para los trabajadores. En lo económica, se evidenciarán los resultados de la estrategia en función del aumento de la productividad y de los ingresos que se perciben.

5.4. Descripción de la propuesta

La propuesta se desarrollará en función de tres aspectos, los procesos de la Administración de RRHH que se deben atender en función del diagnóstico establecido, las debilidades y fortalezas detectadas, el establecimiento de las políticas que regirán el establecimiento de estrategias para el manejo del recurso humano con el cual cuenta la organización estudiada.

1. Procesos de la Administración de Recursos Humanos de la empresa Distribuidora Unida del Centro que requieren atención

A. **Admisión de personas:** Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa Distribuidora Unida del Centro CA: Reclutamiento y Selección de personal

Dentro de la empresa no existe un plan definido de Reclutamiento y Selección de personal que permita prever y atender las necesidades de personal a futuro. Se requiere establecer el desarrollo del reclutamiento y la selección de personal, además de generar una base de datos con la información que surja de estos procesos, afín de contar con posibles candidatos para suministrar talento humano que sustituir personas o suplir las vacantes de puestos que se pueden presentar.

B. Aplicación: Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa. Incluyen diseño organizacional y de cargos.

En la empresa Distribuidora Unida del Centro CA, se requiere socializar con los trabajadores la descripción de puestos que se posee mediante charlas informativas y la entrega o publicación en las áreas de la estructura organizativa, cuáles son las funciones y tareas que le corresponde a cada persona según su ubicación en dicha estructura. Asimismo, estimular el desarrollo organizacional, como estrategia de integración de esfuerzos en función de alcanzar los objetivos organizacionales y consolidar los valores que la identifican.

C. Desarrollo de personas: Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de carreras.

En este proceso se requiere la elaboración de un plan de capacitación y formación continuo y permanente que atienda las necesidades formativas actuales y futuras de los trabajadores de la empresa.

D. Monitoreo de personas: Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información gerenciales.

En la empresa Distribuidora Unida del Centro CA, existe la necesidad de creación de un sistema de información gerencial que facilite el intercambio de información de las áreas y unidades que conforma la administración del recurso humano en esta organización, además del desarrollo de control interno en materia de RRHH.

2. Políticas en materia de administración de RRHH

La empresa Distribuidora Unida del Centro CA amerita establecer políticas que dirijan los procesos que involucran la administración de recursos humanos, estos se delimitan en función de los planteado por Chiavenato (2008): Admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo. En función de estos se formularán seis (6) políticas, se desarrollarán las estrategias de las políticas que

corresponden a los cuatro procesos que presentan debilidades: Admisión, aplicación, desarrollo y monitoreo.

1. Desarrollar mediante la aplicación de estrategias y lineamientos el proceso de selección y adiestramiento del personal en períodos delimitados según la previsión de recursos humanos de la empresa Distribuidora Unida del Centro CA.
2. Establecer el desarrollo organizacional y a nivel de puestos en la empresa Distribuidora Unida del Centro CA con la finalidad de alcanzar una visión integral de la organización y consolidar los objetivos propuestos
3. Desarrolla planes de carácter económico y social dirigidos a las personas que labora en la empresa Distribuidora Unida del Centro CA
4. Desarrollar estrategias dirigidas a atender las necesidades formativas que se presentan en el personal que labora en la empresa Distribuidora Unida del Centro CA
5. Mantener condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias que permitan a los trabajadores de la empresa Distribuidora Unida del Centro CA el desarrollo de sus actividades en forma placentera.
6. Desarrollar procesos de acompañar y controlar las actividades de las personas además de la verificación de su desempeño y los resultados en función de los objetivos y metas de la organización.

3. Estrategias para la administración de RRHH

Estrategia N°1. *Planificación y delimitación del proceso de reclutamiento y selección de personal.*

a. Reclutamiento

El reclutamiento en la empresa Unida del Centro CA, debe corresponder a un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. Debe centrarse en un sistema de información, mediante el cual la organización divulga

y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar con los candidatos más idóneos. Debe comprender acciones como:

- Identificación de necesidades de personal por departamentos
- Descripción del puesto
- Publicación en medios publicitarios físicos y digitales las necesidades, descripción del puesto en cuanto a sus características clave y requisitos que se solicitan.
- Establecimiento del cronograma de recepción de currículum vitae y selección del personal
- Recepción de currículum vitae y entrega de cronograma a los candidatos que concurren al llamado.

b. Selección de personal

La selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. Se debe:

- Entrevistas de Selección (guías de entrevistas estandarizadas digitalizadas).
- Central telefónica para la verificación de datos y referencias
- Incorporación de un psicólogo al equipo de trabajo.

c. Plan de inducción

La empresa Unida del Centro CA, posee un plan de inducción para los trabajadores de la empresa, que contempla, los aspectos básicos sobre la empresa: filosofía, estructura, horario de trabajo y beneficios que se desprenden de la contratación, es importante que se amplíe en cuanto a la descripción del puesto que ocupará la persona, las condiciones en las cuales trabajará. Cabe destacar, que el plan de inducción es una socialización, ocurre cuando hay ingreso a la organización y el nuevo trabajador empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones de una organización

Estrategia N°2. *Divulgación de las descripciones de puestos con el personal de cada departamento que integra la estructura organizativa de la empresa Distribuidora Unida del Centro CA.*

El departamento de recursos Humanos de la empresa Unidad del Centro CA, debe establecer charlas informativas sobre las descripciones de puesto por cada departamento de la estructura organizativa con la finalidad de mantener informados a los trabajadores de cuáles son sus funciones y tareas. Además de elaborar carteleras en los cuales se refleje esta información y boletines informativos dirigidos a los trabajadores sobre que funciones y tareas les corresponden.

Estrategia N°3. *Elaboración de un plan de capacitación permanente y continuo en función de las necesidades formativa de la organización en conjunto*

La capacitación permite mejorar las capacidades y habilidades de los trabajadores. Debido a que la utilización de los conceptos aprendidos mejora el desempeño de su función, mediante las nuevas habilidades se puede transformar de capacitación a desarrollo de potencial y obtener del empleado un valor agregado en sus funciones que sean beneficiosas para la empresa. Se sugiere:

- Diagnóstico de necesidades formativas
- Planes de formación continúa
- Desarrollo de actividades formativas online
- Creación de una página Web informativa.
- Talleres formativos para la Mejora continua sobre:
- Herramientas de Mejora continua:
 - a. Desarrollo de Personal.
 - b. Motivación.
 - c. Mejoramiento en la eficacia en la ejecución de las tareas.
 - d. Mejora de sistemas de procedimiento.

Estructura sugerida para el plan de capacitación

La estructura que se propone para la elaboración del plan de capacitación de los trabajadores de la empresa Unidad del Centro CA, está conformada por seis(6) componentes, los mismos se describirán en forma resumida:

- a. Necesidad formativa a atender: que requiere el personal, que necesitan, en que área de la organización.
- b. Objetivo general y específicos, que se plantea lograr la empresa con el plan de capacitación.
- c. Contenido, corresponde a las áreas temáticas a desarrollar
- d. Actividades: Como llevar a la práctica los objetivos específicos, ejemplo: talleres, charlas, jornadas.
- e. Participantes: Que trabajadores recibirán la capacitación
- f. Responsables: Quienes coordinaran la actividad
- g. Como se evaluará cada objetivo específico

Cuadro 16. Estructura sugerida para el plan de capacitación

Programa de capacitación para los trabajadores de la empresa						
Unida del Centro CA						
Objetivo general: Desarrollar actividades formativas orientadas a la capacitación del personal que labora en la empresa Unida del Centro CA						
Necesidad formativa a atender	Objetivos específicos	Contenido	Actividades	Participantes	Responsables	Evaluación

Fuente: De Abreu y López (2019)

Estrategia 4. Sistema de Información Gerencial (SIG)

El flujo de información en la empresa Distribuidora Unida del Centro, específicamente en el departamento de RRHH con las áreas que lo conforman, la gerencia y el contexto empresarial (trabajadores, sindicatos), debe centrarse en un SIG, que administre el flujo de información, entre estas unidades administrativas además de la información que debe compartirse con los trabajadores y otros miembros de la organización. Se propone como herramientas establecer: Redes de comunicación mediante la conexión en red de las computadoras que se utiliza en este departamento con las otras áreas y la gerencia, además de internet, servidores, uso de Correo electrónico institucional, Página Web institucional, reuniones por áreas de trabajo, boletines informativos y carteleras.

Estrategia 5. Estructura la aplicación del control interno de recursos humanos

El control interno en materia de recursos humanos se entiende como el análisis de las políticas y las practicas del personal de una organización y la evaluación de su funcionamiento actual, seguida de sugerencias para mejorarlas. Se plantea que el control se visualice como una función de la administración que forma parte del proceso administrativo y el control interno se ubica en ese contexto, tiene la función de dar seguimiento y evaluar aquello que se planeó, organizó y dirigió a efecto de observarse han ocurrido desvíos o variaciones y de efectuar las correcciones necesarias. Se propone como herramientas:

- Evaluación de desempeño
- Acompañamiento en las tareas
- Supervisión continúa
- Realimentación
- Técnicas de mejora continua
- Introducción de correctivos

5.5. Factibilidad

García (2012:24), señala que “la factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas”. El estudio de factibilidad en un proyecto o trabajo de investigación se dirige a establecer que se requiere para proyectar y ejecutar una idea o acción y con que se cuenta en las organizaciones en las cuales se desarrolla la actividad. En esta investigación se presentaron la factibilidad económica centrada en la estimación de costos y la de tipo operativa vinculada a los recursos que se requieren y la infraestructura para el desarrollo de las actividades. Se estructuró los requerimientos materiales y se estimaron los costos de la propuesta.

Cuadro 17. Estimación de costos

Descripción	Cantidad	Costo por unidad	Costos (Bs S)
Resmas de papel bond	2	70.000	140.000
Fotocopias	100	2000	200.000
Página Web	1	500.000	500.000
Cartelera	1	1.000.000	1000.000
Total			1.840.000 Bs

Fuente: De Abreu y López (2019)

Factibilidad Operativa

Refiere a los recursos humanos e institucionales centrados en la infraestructura que se utilizará para desarrollar las actividades. Los recursos humanos están representados por los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos, la Gerencia, los investigadores y el tutor. En cuanto a la infraestructura se utilizarían los espacios de la empresa Distribuidora Unida del Centro CA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el diagnóstico realizado sobre la situación actual en cuanto a la Administración del Recurso Humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro, deja claro que existen distintas fallas que perjudican el óptimo funcionamiento de la organización. Fue necesario y pertinente la realización de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa; con la finalidad de conocer de forma directa y específica que dimensiones en relación al Recurso Humano estaban fallado, por lo tanto, se obtuvo que las dimensiones que arrojaron problemáticas fueron la dimensión admisión, dimensión aplicación, admisión desarrollo y admisión monitoreo.

Estas fallas en el Departamento de Recursos Humanos se dan ya que no existe una buena gestión dentro del departamento, no hay una comunicación eficaz, y no se cuenta con una administración productiva, eficiente y clara, siendo estos necesario para alcanzar las metas y objetivos planteados dentro de la organización en conjunto con los diferentes departamentos de la organización generando como efecto una problemática general que se resume en deficiencias en la Administración de RRHH.

Así mismo para poder verificar las diferentes problemáticas existentes fue necesario hacer uso de herramientas que faciliten la visualización de las fallas que persisten, es por eso que la matriz DAFO fue elemento fundamental para evidenciar los factores externos e internos que pueden influir con el éxito o fracaso de la organización.

Ante esta problemática se planteó realizar la propuesta que se desarrolló en función de tres aspectos, los procesos de la Administración de RRHH que se deben atender en función del diagnóstico establecido, las debilidades y fortalezas detectadas y el establecimiento de las políticas que regirán el establecimiento de estrategias para el manejo del recurso humano con el cual cuenta la organización estudiada.

También se estableció en función de las dimensiones desarrollar técnicas y procedimientos así como planes que logren atacar y mejorar la situación actual, como lo es en el caso del proceso de reclutamiento del personal el cual es inexistente, la falta de planificación de los Recursos Humanos requeridos, los planes de capacitación personal permanente para incrementar el desarrollo profesional y personal, del mismo modo la necesidad de creación de un sistema de información gerencial que facilite la comunicación y verificación de las actividades realizadas por los trabajadores.

La implementación de estas propuestas y estrategias no solo contribuyen a la Administración del Recurso Humano, sino que también ayudan a crear un ambiente de trabajo cómodo, fructífero, ameno, y favorecedor para que la organización logre el cumplimiento de sus metas y fortalecimiento de sus valores, consiguiéndose así el alcance de los objetivos planteados.

Recomendaciones

- Plantear alternativas de solución viables que permitan atender las debilidades detectadas en los procesos que integran la administración de RRHH.
- Establecer ciclos de mejora continua en pro de alcanzar los objetivos organizacionales.
- Supervisar que el personal cumpla con las actividades o trabajo que le compete dentro de las descripciones de los puestos de trabajo.
- Verificar que los candidatos que se postulen para la aplicación de un trabajo sean potencialmente calificados para el puesto que se está promoviendo
- Estructurar el control interno en materia de RRHH con la finalidad de evitar desviaciones en el logro de los objetivos planteados.

REFERENCIAS

- Álvarez, Sanjuanea. (2014), titulada **“Estrategia de Recursos Humanos para AkronCatingas.Estrategia para llegar a ser un mejor lugar para trabajar”**. Trabajo de grado publicado. Universidad de Nuevo León, México.
- Arambulet, Works. (2014). **Diseño de un modelo de gestión del talento humano para potenciar la gestión de calidad en empresas de manufactura y servicio**. . [Documento en línea]. Consultado el 26 de junio 2019, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7583.pdf>
- Arias, Fidias. (2006).**El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**.4ta edición.Caracas: Episteme.
- Butteris,Miguel.(2001).**Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento**. España:Gestión 2000.
- Chávez, Nerio. (2007). **Introducción a la investigación educativa**. Caracas: Gráfica González.
- Chiavenato, Idalberto. (2008). **Gestión del Talento Humano**. 3° Edición. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2012). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Elvira , Marta. (2009).Gestión del talento humano en América Latina. [Documento en línea]. Consultado el 2 de julio de 2019, de http://ufttalento_hum ano.blogspot.com/
- Espinosa, Roberto. (2013). **DOFA**. . [Documento en línea]. Consultado el 8 de julio de 2019, de <https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>.
- García, I. (2012). **Introducción a la teoría administrativa**. Valencia: UC
- Ghiglione, Franco (2015). **Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño**. Trabajo de grado publicado. Universidad Nacional de la Pampa. Argentina.
- Hurtado, Jackeline. (2008). **El proyecto de investigación. Metodología dela investigaciónholística**.Caracas: Ediciones Quirón, Sypal.

- Koontz, Harold. (1991). **Administración. 4ta edil.** México: McGraw Hill
- Méndez, Carlos. (2007). **Fundamentos de metodología.** Colombia: Universidad del Rosario.
- Mendoza, Carlos. (1999). Evaluación de proyectos. Caracas:UCAB
- Parella, Santa y Martins, Feliberto. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** 4º edición. Caracas: FEDUPEL
- Parra, Nelman. (2016). **Gestión de recursos humanos en el subsistema de adiestramiento y desarrollo de un supermercado ubicado en Naguanagua, estado Carabobo.** [Documento en línea]. Consultado el 24 de junio 2019, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4210/parrac.pdf?sequence1>
- Rodríguez, Reina. (2015). **Plan estratégico para la dirección de recursos humanos que optimice el desempeño del personal de la Alcaldía del municipio Girardot del estado Aragua.**[Documento en línea]. Consultado el 24 de junio de 2019, de: <http://mriucbc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1801rrodriguez.pdf>
- Ronda, Guillermo. (2010). **El concepto de estrategia.** [Documento en línea]. Consultado el 2 de julio de 2019, de http://vmleon.tripod.com/Planestrategica/ESTRATEGIA_concp.pdf
- Tamayo, Mario. (2001). **Técnicas de Investigación.** México: Mc Graw Hill.
- Tejada, Raquel. (2016). **Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la municipalidad provincial de Bagua, Perú.** [Documento en línea]. Consultado el 23 de junio 2019, de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2293/Tesis%20d>

ANEXOS

ANEXO A

ANEXO A. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (Cuestionario)

Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente	
Diagnosticar la situación actual en cuanto a la administración del recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro	Administración del recurso humano	La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal (Chiavenato 2012: 128)	Admisión	Planificación de los recursos humanos Reclutamiento y selección de personal	1	Cuestionario	Trabajadores del Departamento de Recursos humanos	
			Aplicación		Diseño del puesto Proceso de inducción			2 3 4
			Compensación	Beneficios económicos Beneficios sociales	5 6			
			Desarrollo		Capacitación de personal Desarrollo organizacional			7 8
			Mantenimiento	Condiciones de trabajo Seguridad y salud laboral Relaciones laborales	9 10 11			
			Monitoreo		Sistema de información gerencial Evaluación de desempeño Control interno			12 13 14

Fuente: De Abreu y López (2019)

[ANEXO B]

INSTRUMENTO (Cuestionario)

Título de la Investigación: ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA UNIDA DEL CENTRO C.A.

Objetivo del Instrumento

Recolectar información sobre la situación actual en cuanto a la administración del recurso humano en la empresa Distribuidora Unida Del Centro

Instrucciones

1. Lea detenidamente cada una de las preguntas que se plantean
2. Analice la pregunta y responda de manera objetiva
3. Marque con una X la respuesta que considere
4. En caso de dudas consulte con la persona que aplica el cuestionario.

Gracias por su colaboración

HOJA DE RESPUESTAS

N°	ITEMS	SI	NO
1	¿Se planifican los recursos humanos requeridos por la empresa a futuro?		
2	¿Existe un proceso de Reclutamiento y selección de personal permanente?		
3	¿Se realiza el diseño de cada puesto (descripción, funciones, requisitos) de la estructura organizativa de la empresa?		
4	¿Desarrolla el Departamento de Recursos Humanos un proceso de inducción dirigido a los nuevos trabajadores?		
5	¿Existe un plan de beneficios económicos dirigidos a los trabajadores de la empresa?		
6	¿Existe un plan de beneficios sociales dirigidos a los trabajadores de la empresa?		
7	¿Desarrolla el Departamento de Recursos Humanos un plan de capacitación de personal permanente dirigido a su personal?		
8	¿Se aplican estrategias dirigidas a estimular el desarrollo organizacional?		
9	¿Existen condiciones de trabajo según las normas establecidas legalmente?		
10	¿Se siguen las normas establecidas en cuanto a seguridad y salud laboral?		
11	¿Se tienen definidas las relaciones laborales en la empresa acordes con lo establecidas en las leyes venezolanas?		
12	¿Existe un Sistema de Información Gerencial en el Departamento de Recurso Humanos?		
13	¿Se aplican estrategias para la evaluación de desempeño de los trabajadores de la empresa?		
14	¿Se aplica un proceso de control interno en materia de recursos humanos?		

Fuente: De Abreu y López (2019)