



**República del Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial del Ecuador - UTEG**

**Trabajo de Titulación  
Para la Obtención del Título de:  
Gestión en Talento Humano**

**Tema:**

**Propuesta: Creación de un área de Talento Humano para una empresa de  
software de Guayaquil**

**Autor:**

**Juan Sebastián Sánchez Del Pino**

**Director del Trabajo de Titulación:**

**Carlos Luis Torres, Ph.D**

**Diciembre 2024**

**Guayaquil – Ecuador**

## **Agradecimientos**

En este espacio, tan inevitable como necesario, me permito reflexionar sobre las fuerzas que, de manera directa o tangencial, han hecho posible este trabajo, y que merecen un agradecimiento sin ambigüedades.

Extiendo mis gracias a mis padres, un reconocimiento que trasciende cualquier palabra que escriba: por ser y por soportar.

A la UTEG, en su imperfecta, pero entrañable funcionalidad, que permite presentar el presente artículo.

Y finalmente, a Dios.

## **Dedicatoria**

A mi padre, resiliencia y honestidad, que sea excelencia y eternidad.

A mi madre, ternura y claridad, que sea refugio en perpetuidad

## **Declaración de Autoría**

Yo, Juan Sebastián Sánchez Del Pino, con C.I. 0924165533, declaro ser el autor del presente artículo titulado "Propuesta de Creación de un Área de Talento Humano en una Empresa de Software de Guayaquil"

Me corresponde exclusivamente la responsabilidad del contenido; y cedo el patrimonio intelectual del mismo a la "UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL".

Reglamento de Graduación de la (UTEG)

Guayaquil, septiembre de 2024

Juan Sebastián Sánchez Del Pino

0924165533

# **Propuesta: Creación de un área de Talento Humano para una empresa de software de Guayaquil**

Juan Sebastián Sánchez Del Pino

sebascado@gmail.com

## **Resumen**

Este artículo presenta un análisis sobre la necesidad y la propuesta de la creación de un Área de Recursos Humanos en una empresa de software ubicada en Guayaquil. A través de un enfoque cualitativo y exploratorio-descriptivo, se identificaron las principales carencias en la gestión del talento humano, destacando la falta de procesos sistematizados y un enfoque estratégico en su administración. La investigación se desarrolló mediante entrevistas semiestructuradas y análisis temático, permitiendo detallar las motivaciones, desafíos y oportunidades asociados con la implementación de esta área. Se concluye con la propuesta formal del Área de Recursos Humanos que optimizaría los procesos internos, al igual que el desarrollo de sus respectivas políticas y procedimientos. Finalmente, se formulan recomendaciones clave para garantizar su éxito y sostenibilidad, como el monitoreo continuo, la flexibilidad en los procesos y la adaptación a los cambios del entorno laboral.

**Palabras Clave:** Talento humano, gestión empresarial, empresa de software, propuesta.

## **Introducción**

El entorno empresarial actual está altamente influenciado por la gestión del talento humano, ya que desempeña un papel fundamental en la gestión eficaz del personal de las organizaciones. Las empresas se enfrentan al desafío de implementar y administrar áreas de talento humano que promuevan la mejora continua y la satisfacción laboral de sus empleados, a la par con el cumplimiento regulatorio correspondiente. Esto es especialmente relevante en el sector de software de Guayaquil, donde la constante competitividad y la excelencia son factores clave para el éxito empresarial. En este sentido, es crucial contar con un área de talento humano eficiente en sus procedimientos y operaciones.

En este contexto, el presente artículo se sumerge en la coyuntura actual de la industria del software en Guayaquil, donde la necesidad de fomentar la eficiencia, la retención de talento y la cohesión del equipo de trabajo se vuelve apremiante. La creación de un Área de Recursos Humanos dedicada no solo brinda un anclaje a estas metas, permitiendo los enfoques administrativos y operativos en procesos afines al giro de negocio, sino que también construye un camino hacia la sostenibilidad y el crecimiento continuo.

Mediante el desarrollo de esta propuesta se examinarán las particularidades de la empresa en cuestión, identificando sus requisitos y las posibles implicaciones, retos y ventajas que conlleva esta iniciativa. Las decisiones estratégicas que convergen en la conformación de esta área especializada necesitan ser sopesadas, y en este artículo, se describirán los factores y características claves de este proceso.

Es por este motivo, que se realiza la presente investigación, que tiene como objetivo general crear una propuesta de implementación de un Área de Recursos Humanos en una Empresa de Software de Guayaquil. Con este fin, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las carencias actuales de recursos humanos en la empresa y las áreas que demandan una gestión más eficiente.
- Crear un conjunto completo de políticas y procedimientos de Recursos Humanos que establezcan las reglas y estándares para la gestión de personal en la empresa.
- Diseñar un plan integral de implementación del Área de Recursos Humanos, definiendo roles, responsabilidades y procesos de manera detallada.

Es necesario observar que se considerará a la propuesta para un departamento o unidad especializada encargada de gestionar todos los aspectos relacionados con los recursos humanos de funcionalidad autónoma dentro de la empresa cómo la consecución del objetivo.

En resumen, se propondrá un estudio, un plan y la ejecución del procedimiento de levantamiento de un área de recursos humanos para una empresa de software de Guayaquil, incluyendo las oportunidades y desafíos específicos del sector, y estructurando su funcionamiento, sus políticas y procedimientos.

## Marco Teórico

La gestión del talento humano representa un área de creciente interés en el entorno empresarial. Es un campo multidisciplinario que se ocupa de la planificación, desarrollo y administración de los recursos humanos en una organización (Mondy, Noe y Gowan, 2020), es decir, se dedica a la gestión de los empleados como capital humano de forma holística, al considerarse al empleado en su totalidad de funciones, experiencias, conocimientos, iniciativas, entre otros. La gestión estratégica de recursos humanos implica integrar las prácticas de RR.HH. con la estrategia de la organización para lograr ventajas competitivas sostenibles a corto y largo plazo.

El objetivo de mayor importancia para cualquier práctica de administración de los recursos humanos es la de mejorar (Swanson, 2022). Esto incluye los roles relacionados al desempeño, a la productividad, entre otros, todos estos en función de mejorar cuantitativa y cualitativamente a los empleados y/a los procesos funcionales y operacionales que desempeñan, desde la perspectiva humana.

Al tratarse específicamente acerca de la administración de la persona, se le puede describir cómo la sistematización de técnicas y conocimientos de gestión relacionados al desenvolvimiento del trabajador en el entorno laboral. Y es porque ello activo más importante de una empresa es su gente, que es la constitución propia de la empresa. Cuando se tratan a los empleados de forma adecuada y positiva, ellos responden con un compromiso más alto, mayor productividad y un mejor servicio (Pfeffer, 1998). Chiavenato (2017) determina tres niveles de análisis de los recursos humanos:

1. Nivel de comportamiento social: Alrededor de las interacciones e interconexiones entre organizaciones, instituciones y sociedades.
2. Nivel de comportamiento organizacional: Analizando a las organizaciones cómo entes totales, y las interacciones entre sus componentes.

3. Nivel de comportamiento individual: Analizando al individuo en sus diversas facetas (motivaciones, conocimientos, etc.)

El análisis necesario para los fines de la investigación radica en la relación entre los niveles del comportamiento organizacional y el comportamiento individual, al encontrarse en el desenvolvimiento entre ambas áreas los procesos de trabajo y de la evaluación de su cumplimiento.

Para las áreas del talento humano, Armstrong y Taylor (2017) señalan 3 diferentes tipos de administración:

- Administración de Alto Rendimiento (*High-Performance Management*): Tiene como objetivo, a través de sistemas de trabajo de alto rendimiento (conjuntos de prácticas que mejoran el desempeño de los empleados y facilitan su participación, motivación y desarrollo de habilidades), impactar en el rendimiento de la organización en áreas como productividad, calidad, nivel de servicio al cliente, crecimiento y ganancias.
- Administración de Alto Compromiso (*High-Commitment Management*): Tiene como objetivo la generación de un compromiso del empleado hacia la organización, de tal forma que no resulte necesaria la implementación de sanciones y regulaciones, con relaciones internas constituidas por altos niveles de confianza.
- Administración de Alta Implicación (*High-Involvement Management*): Tienen como objetivo proporcionar a los empleados la oportunidad, las habilidades y la motivación para contribuir al éxito organizacional en entornos que requieren mayores niveles de implicación y desenvolvimiento dentro de la organización.

Cada una de estas formas de administración tienen sus respectivas ventajas y desventajas, sin embargo, es más común encontrarse con estilos híbridos en el mercado, pues rara vez se da una

dirección estratégica pura entre estas opciones. Similarmente, se seguirá una pauta híbrida entre los diferentes enfoques para los fines del artículo.

Por otro lado, para Amrstrong (2017), y Aguinis (2013) todo procedimiento de evaluación es parte del *Performance Management*, que ve de manera holística la forma mediante la cual el empleado se propone los objetivos, se gestiona de manera continua su desempeño y se le evalúa, en forma circular cómo un principio administrativo de recursos humanos.

Dentro del *Performance Management* se encuentran procesos sistemáticos y necesarios para la evaluación del rendimiento de los empleados, el ingreso y bienestar de ellos, el control de cumplimiento y nomina en relación con estándares y objetivos establecidos de antemano (Aguinis, 2013). A esto le sigue la recolección de datos del trabajo, ya sea a través de indicadores y KPIs, la medición de entregables, o de la calidad perceptible del trabajo, dependiendo de la descripción del cargo.

Otro punto destacable del área de recursos humanos es referente al clima y cultura organizacional. El entorno laboral desempeña un papel fundamental en la satisfacción de los empleados, más allá del producto de las compensaciones financieras. Existen múltiples factores que pueden contribuir a que los empleados se sientan satisfechos en su labor: políticas organizativas sólidas, liderazgo competente, compañeros colaborativos, señales adecuadas de estatus y condiciones laborales apropiadas son algunos de los más importantes (Mondy, Noe y Gowan, 2020). Este aspecto es fundamental para la administración del talento humano, ya que un buen clima es directamente relacionado con una buena productividad (Silvia, Oliver y Cruz, 2017).

Similares estudios (Chakraborty, Biswas, 2019) describen el impacto y el rol que las áreas del talento humano juegan en la planeación estratégica corporativa, en la utilización de los potenciales y habilidades del empleado de tal forma que se alineen con los objetivos de la organización. Tales beneficios se han encontrado también pueden mejorar la resiliencia económica de las organizaciones (Tyndall, 2012).

Tomados en conjunto, se puede comprobar la utilidad del Talento Humano como foco que permite una mejora significativa a las operaciones de la empresa, encaminando los procesos hacia un estado más sostenible con ventaja competitiva en el mercado (Barney, Wright, 1998)

## Marco Metodológico

En consonancia con los objetivos planteados y la naturaleza del estudio, el marco metodológico se erige como un pilar fundamental para el desarrollo coherente y sistemático de la investigación propuesta. La metodología que guiará este estudio se encuentra cimentada en un enfoque cualitativo, que permite adentrarse en la realidad de la Empresa de Software en Guayaquil específica, analizando la viabilidad y potenciales implicaciones de la creación de un área de Recursos Humanos".

La investigación adoptará un enfoque exploratorio-descriptivo, con el propósito de entender a fondo el proceso de creación del área en la empresa seleccionada. Este enfoque permitirá obtener una comprensión profunda y detallada de las motivaciones, etapas, desafíos y oportunidades asociados con esta iniciativa.

El sujeto de estudio es la empresa, que ha sido seleccionada debido a su intención de crear un Área de Recursos Humanos. La investigación se centrará en analizar los aspectos internos y externos de esta empresa, así como las expectativas y percepciones de los actores involucrados en el cumplimiento de los objetivos del presente artículo.

La recopilación de datos se llevará a cabo mediante entrevistas semiestructuradas con los directivos y líderes de la empresa, así como con el equipo de recursos humanos, si aplica. Seguido esto, se verificará el cumplimiento mediante *checklists* y la entrega de documentación relevante. Estas entrevistas permitirán profundizar en las motivaciones detrás de la creación del área, los objetivos esperados, los desafíos percibidos y las estrategias planificadas, mientras que la documentación y los *checklists* permitirán cerciorar el cumplimiento y desarrollo de entregables.

El análisis de datos seguirá un enfoque cualitativo de análisis temático, donde se identificarán patrones, temas y relaciones emergentes en las respuestas de los participantes. Se buscarán conexiones y contrastes entre las diferentes perspectivas presentadas en las entrevistas.

Se garantizará la confidencialidad y anonimato de los participantes, utilizando seudónimos en lugar de sus nombres reales en el informe final. Además, se obtendrá el consentimiento informado de los participantes antes de realizar las entrevistas.

En resumen, el marco metodológico adopta un enfoque cualitativo-mixto exploratorio-descriptivo para examinar la creación del Área de Recursos Humanos en una empresa de software de Guayaquil. Las entrevistas semiestructuradas serán el medio principal de recopilación de datos, mientras que el análisis temático permitirá extraer *insights* significativos y enriquecedores.

### **Diseño Metodológico**

La unidad de estudio en este artículo es una "Empresa de Software en Guayaquil" específica, que se encuentra en funcionamiento y opera en el sector tecnológico. Esta empresa representa el contexto en el que se propone la creación de un Área de Recursos Humanos.

El evento de estudio es la "Creación de un Área de Recursos Humanos" en la empresa de software seleccionada. Este evento se considera el objeto central de investigación y análisis en este artículo académico.

La población objetivo de este estudio comprende la "Empresa de Software de Guayaquil" seleccionada, en la que se llevará a cabo la creación del Área de Recursos Humanos. Dado que el enfoque es específico en una sola empresa, no se requiere una muestra en este caso. La investigación se centrará en la empresa seleccionada como unidad de estudio.

Sin embargo, el muestreo es más delimitado, ya que la investigación se centra en una única empresa de software en Guayaquil y no se busca una selección de múltiples unidades para representar una población más amplia. Para esto, se realizará un estudio exploratorio con entrevistas a profundidad a personal de la empresa, más específicamente versado hacia dos figuras: el gerente general y la apoderada especial.

## **Resultados**

Para la decisión inicial tomada por la gerencia de crear un área de talento humano, al igual que la evaluación de necesidades y políticas a definirse, se realizaron entrevistas y reuniones.

### **Entrevista con el Gerente General**

El Gerente General de la Empresa de Software de Guayaquil proporcionó una visión estratégica sobre la creación del Área de Recursos Humanos. A continuación, se presentan los temas clave discutidos durante la entrevista:

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Es necesario la creación de un área de RR.HH.?	Sí, surge de la necesidad de fortalecer la estructura interna de la empresa. Aspiramos a consolidar su competitividad en el mercado y a asegurarse de que sus empleados estén comprometidos de forma activa con la misión y los valores de la empresa

¿Por qué es necesario crear el área de RR.HH.?	Es esencial en este momento. Hemos identificado que carecemos de controles efectivos y enfrentamos un desorden en nuestros procesos de recursos humanos. Esto ha llevado a situaciones donde no estamos cumpliendo adecuadamente con lo estipulado en nuestros manuales internos y con requerimientos externos.
¿Qué objetivos tiene la creación del área de RR.HH.?	Hay varios objetivos estratégicos referentes a esto: la implementación de políticas de retención de talento, la mejora de la capacitación y el desarrollo de los empleados y la garantía de una comunicación efectiva en toda la organización.

### Entrevista con la Apoderada Especial

La Apoderada Especial de la Empresa de Software de Guayaquil aportó una perspectiva legal y estratégica sobre la creación del Área de Recursos Humanos. A continuación, se presentan los aspectos destacados de la entrevista

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Qué factores tienen mayor importancia para la creación del área de RR.HH.?	Es importante que para garantizar que la creación del Área de Recursos Humanos se ajuste a las regulaciones laborales y normativas vigentes en el país. Hay que asegurarse de que las políticas y procedimientos estén en consonancia con las leyes laborales y de empleo.
¿Qué consecuencias tiene la creación del área de RR.HH.?	No solo tiene implicaciones operativas, sino que también puede contribuir a la gobernanza corporativa. La implementación adecuada de políticas de recursos humanos fortalecerá la reputación de la empresa y su relación con los

	empleados, proveedores y otras partes interesadas.
¿Cómo debe abordarse la creación?	La Apoderada Especial enfatizó que la creación del Área de Recursos Humanos debe abordarse como una inversión estratégica a largo plazo. Sostuvo que esta área puede servir como un facilitador para alcanzar los objetivos organizacionales y promover una cultura de excelencia.

Estos extractos de las entrevistas con el Gerente General y la Apoderada Especial ofrecen una visión integral de las motivaciones, objetivos y desafíos en relación con la creación del Área de Recursos Humanos en la empresa.

### **Plan de Implementación**

Se ha elaborado de un plan de implementación que incorpora dos elementos fundamentales: un detallado plan de acción y el levantamiento de un completo documento de políticas y procedimientos de recursos humanos

Plan de Acción:

- Definición de Roles y Responsabilidades
  - Establecer funciones claras para cada integrante del área, garantizando una asignación eficiente de tareas y responsabilidades.
- Evaluación de Recursos Necesarios
  - Identificar los recursos humanos, tecnológicos y financieros esenciales para la correcta operación del área de Talento Humano.

- Desarrollo de Procesos Clave
  - Diseñar procedimientos que aseguren la gestión efectiva del talento, desde la contratación hasta el desarrollo profesional.
- Implementación de Sistemas de Control
  - Incorporar mecanismos para supervisar el cumplimiento de políticas y normativas internas, promoviendo un entorno laboral organizado y eficiente.

### **Documento de Políticas y Procedimientos:**

Se elaboró un documento de políticas y procedimientos de RR.HH. que demarca los factores, lineamientos y procesos a seguir para el funcionamiento autónomo del área de Talento Humano:

- Introducción
- Principios Organizacionales
- Políticas de Recursos Humanos
  - Política de Reclutamiento y Selección
  - Política de Inducción y Bienvenida
  - Política de Capacitación y Desarrollo
  - Política de Evaluación del Desempeño
  - Política de Compensación y Beneficios
  - Política de Relaciones Laborales
  - Política de Clima Laboral y Bienestar
  - Política de Responsabilidad Social Corporativa
  - Política Antisoborno y Corrupción
- Procedimientos de Recursos Humanos
- Roles y Responsabilidades
- Cumplimiento legal y normativo

## Conclusiones

Este artículo ha destacado de manera precisa la necesidad e idoneidad de la creación de un Área de Recursos Humanos en una empresa de software ubicada en Guayaquil, fundamentando su relevancia en la identificación de carencias actuales en la gestión del talento humano y su impacto potencial en el desempeño organizacional. El análisis presentado ha permitido detallar los lineamientos que anteceden su implementación, así como los beneficios esperados a nivel operativo y estratégico. La propuesta se alinea con el objetivo de optimizar la eficiencia en la gestión del capital humano, reconociendo el papel crucial que desempeña este recurso en un entorno competitivo y altamente dinámico como el de las tecnologías de la información.

Con el propósito de garantizar el éxito y sostenibilidad del área propuesta, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Realizar un monitoreo periódico que permita verificar si las acciones propuestas resuelven efectivamente los problemas diagnosticados durante la etapa inicial. Este seguimiento proporcionará datos empíricos para evaluar los resultados obtenidos y realizar ajustes necesarios.
2. Adaptar el manual en función de las necesidades emergentes, los cambios en el entorno laboral y las nuevas estrategias empresariales. La naturaleza cambiante de las organizaciones exige una revisión constante de los lineamientos establecidos, justificando la necesidad de este accionar.
3. Adoptar un enfoque flexible en los procesos del área, permitiendo a la empresa responder de manera ágil a las demandas del mercado y a las transformaciones internas que puedan surgir.

Estas recomendaciones tienen como finalidad maximizar el impacto positivo del Área de Recursos Humanos, promoviendo un funcionamiento eficiente y alineado con los objetivos organizacionales. Asimismo, se espera que esta propuesta no solo contribuya a resolver las problemáticas actuales de la empresa, sino que también se convierta en un pilar estratégico que impulse su crecimiento y consolidación en el mercado. La implementación de un modelo de gestión del talento humano robusto y adaptable es, sin duda, un paso esencial hacia la sostenibilidad y competitividad de la organización.

## Referencias

- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Gowan, M. (2020). *Administración de recursos humanos*. Pearson. p3
- Swanson, R. A. (2022). *Foundations of human resource development*. Berrett-Koehler Publishers. P17
- Pfeffer, J. (1998). *The human equation: Building profits by putting people first*. Harvard Business Press.
- Leslie A. Weatherly, "Human Capital — The Elusive Asset", *HRMagazine* 48 (2003): S1-S9.
- Aguinis, H. (2013). *Performance management*. Pearson. p5-p10
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2017). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page. P17, p615-p616
- Chiavenato Idalberto, (2003), "Administración de Recursos Humanos", McGraw-Hill, p6-p7
- Silvia, G. V., Oliver, M. F. G., & Cruz, L. M. H. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI boletín científico de la escuela superior Tepeji Del Río*, 4(8).
- Chakraborty, D. and Biswas, W. (2019), "Evaluating the impact of human resource planning programs in addressing the strategic goal of the firm: An organizational perspective", *Journal of Advances in Management Research*, Vol. 16 No. 5, pp. 659-682. <https://doi.org/10.1108/JAMR-01-2019-0007>
- Tyndall, E. (2012). *Can Human Resource Management be a Source of Sustainable Competitive Advantage for an Organisation during a Recessionary Period*.
- Barney, J., & Wright, P. (1998). On becoming a strategic partner: The role of human resources in gaining competitive advantage. *Human Resource Management*, 37, 31-46. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-050X\(199821\)37:1<31::AID-HRM4>3.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-050X(199821)37:1<31::AID-HRM4>3.0.CO;2-W).

# 1. INTRODUCCIÓN

---

## 1.1 **OBJETIVOS**

El presente documento tiene como objetivo detallar las políticas y procesos llevados a cabo por el área de RECURSOS HUMANOS de la empresa.

## 1.2 **ALCANCE**

Este documento está destinado a especificar las políticas del área de RECURSOS HUMANOS.

## 1.3 **CONFIDENCIALIDAD**

La información contenida en este documento es propiedad de EMPRESA y es de carácter confidencial. Este material no puede ser duplicado, publicado, o divulgado, en su totalidad o parcialmente sin la correspondiente autorización escrita de EMPRESA.

## 1.4 **RESUMEN**

Este documento detalla las responsabilidades y funciones clave asociadas al área de RECURSOS HUMANOS, al igual que las obligaciones y políticas que le corresponden. El área de RECURSOS HUMANOS desempeña un papel fundamental en el reclutamiento, desarrollo y retención del talento humano, así como en el manejo de las relaciones laborales y la gestión del capital humano.

El Especialista en Recursos Humanos es responsable de brindar apoyo y asesoramiento en todas las áreas relacionadas con la gestión del capital humano. Trabaja de cerca con los diferentes departamentos de la compañía para asegurar que las políticas y prácticas de recursos humanos estén alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

Se describirán las funciones asignadas al área de RECURSOS HUMANOS con mayor especificidad a lo largo del presente documento.

## 1.5 **DEFINICIONES**

- **Empleado:** Un empleado es una persona contratada por una organización para desempeñar funciones específicas a cambio de una remuneración. Los empleados pueden tener diferentes roles y responsabilidades dentro de la empresa, y se espera que cumplan con las políticas, procedimientos y normas establecidas. Los empleados pueden ser de tiempo completo, medio tiempo, contratistas temporales o estacionales, y su relación laboral está regulada por un contrato de trabajo y las leyes laborales vigentes.
- **Recursos Humanos:** Recursos Humanos (RR.HH.) es el departamento o función dentro de una organización responsable de la gestión y administración del capital humano. Las actividades de RR.HH. incluyen el reclutamiento y selección de personal, la capacitación y desarrollo, la gestión del desempeño, la compensación y beneficios, la relación con los empleados, y el cumplimiento de las leyes laborales. El objetivo de Recursos Humanos es maximizar el rendimiento de los empleados y asegurar que la organización tenga el talento necesario para alcanzar sus objetivos estratégicos.
- **Política:** Una política es una declaración formal que establece los principios, normas y directrices que rigen las acciones y decisiones dentro de una organización. Las políticas sirven como marco de referencia para la conducta esperada de los empleados y la administración, proporcionando una base para la toma de decisiones coherente y equitativa.
- **Procedimiento:** Un procedimiento es una serie de pasos específicos y detallados que deben seguirse para llevar a cabo una tarea o proceso particular dentro de la organización. Los procedimientos describen cómo implementar las políticas establecidas y aseguran la consistencia y eficiencia en la ejecución de actividades. Los procedimientos son documentos operativos que proporcionan instrucciones claras y precisas a los empleados sobre cómo realizar sus responsabilidades diarias, garantizar el cumplimiento normativo y mantener estándares de calidad.

# 1.PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

Estos incisos fueron editados para la confidencialidad de la empresa, pero en ellos se define:

- **Actividad de la empresa**
- **Misión**
- **Visión**
- **Principios**
- **Organigrama**

## **2.CONDICIONES DEL TRABAJO**

Las definiciones y características generales del trabajo en la organización, puntos clave que el área de RR.HH. debe acatar y verificar su cumplimiento

### **Horarios y Asistencia**

La entrada al trabajo es a las 9:00AM, con la salida siendo a las 18:00PM, y una hora de almuerzo previamente establecida o implementada por su jefe de área con aprobación de parte de gerencia.

Estos horarios son registrados a través de marcaciones con huella digital, a través de la cual se guarda el horario exacto de ingreso.

### **Permisos y Licencias**

El empleado deberá solicitar a su jefe de área y a recursos humanos su requerimiento de permiso el cual quedará sujeto a la aprobación respectiva. Las ausencias sólo se justificarán por enfermedad debidamente establecida o certificada, por causas de fuerza mayor comprobada. Las licencias que contempla el código laboral ecuatoriano como maternidad o paternidad serán aplicadas según la ley.

### **Seguridad y Salud Ocupacional**

Se debe seguir los lineamientos estipulados en el Reglamento de Seguridad y Salud, adoptando las materias de prevención y mantenimiento necesarias para mantener la debida calidad en las instalaciones, y la disminución del riesgo laboral. Se deben llevar reportes de la salubridad de las instalaciones.

### **Ergonomía y Bienestar**

Se debe velar por la salud y buena postura de los empleados dentro de la posibilidad, al igual que realizar inspecciones respecto al estado de estos y de los lugares de trabajo. Dentro de las capacitaciones se pueden implementar temas relevantes al bienestar del personal.

## **Cultura y Clima**

Es deber del área de Recursos Humanos inculcar la cultura organizacional en los miembros de la organización, con respecto a los valores, principios, misión y visión de la empresa. Similarmente, se debe supervisar el clima y ambiente laboral, bajo la finalidad del empleado y la empresa. Esta prerrogativa incluye la resolución de conflictos y el seguimiento de la inclusión de los empleados.

# 3.POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Enumeración y descripción de las políticas clave que rigen la gestión de personas en la empresa.

## **Política de Reclutamiento y Selección**

Propósito: Establecer los criterios y procesos para atraer, evaluar y seleccionar candidatos calificados que se ajusten a las necesidades de la organización.

Principios:

- Igualdad de oportunidades en el reclutamiento y selección.
- Uso de métodos justos y objetivos para la evaluación de candidatos.
- Transparencia en el proceso de reclutamiento y selección.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales aplicables.

Fuentes adicionales:

-Proceso de Reclutamiento y Selección (2021)

## **Política de Inducción y Bienvenida**

Propósito: Facilitar la integración exitosa de los nuevos empleados a la organización, proporcionándoles la información y orientación necesarias para que comprendan las políticas y procedimientos de la empresa.

Principios:

- Establecer el proceso de inducción para los nuevos empleados, brindando información sobre la organización, sus políticas y procedimientos, y su cultura corporativa.
- Facilitar la integración de los nuevos empleados al equipo y al puesto de trabajo.

Fuentes adicionales:

-Proceso de Reclutamiento y Selección (2021)

## **Política de Capacitación y Desarrollo**

Propósito: Promover el crecimiento y desarrollo de los empleados, con oportunidades de adquirir nuevos conocimientos y competencias que les permitan alcanzar su máximo potencial y contribuir a los objetivos de la organización.

Principios:

- Fomentar una cultura de aprendizaje continuo en la organización
- Establecer programas de capacitación y desarrollo alineados con las necesidades presentes y futuras de la organización

Fuentes adicionales:

-Plan de Capacitación y Desarrollo (2021)

-Planes Anuales de Capacitación

### **Política de Evaluación del Desempeño**

Propósito: Establecer un sistema de evaluación del desempeño que permita medir el rendimiento de los empleados de manera justa y objetiva, proporcionando retroalimentación para su desarrollo.

Principios:

- Establecer un sistema de evaluación del desempeño que permita medir y evaluar el rendimiento de los empleados.
- Definir los criterios y métodos de evaluación, así como la frecuencia y los procedimientos de retroalimentación.
- Establecer una base de datos con los registros y controles de los análisis cuantitativos y cualitativos de los recursos humanos disponibles.

### **Política de Compensación y Beneficios**

Propósito: Establecer un sistema de compensación competitivo y beneficios atractivos para atraer y retener a los empleados talentosos.

Principios:

- Equidad y consistencia en la remuneración y beneficios.
- Evaluación periódica de la estructura salarial para mantener la competitividad en el mercado.
- Ofrecimiento de beneficios que promuevan el bienestar y la satisfacción de los empleados.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales relacionadas con la compensación y beneficios.

### **Política de Relaciones Laborales**

Propósito: Establecer lineamientos para mantener relaciones laborales saludables y constructivas con los empleados y, en su caso, con los sindicatos.

Principios:

- Fomento de un entorno de trabajo respetuoso y libre de discriminación.
- Diálogo abierto y comunicación efectiva con los empleados y representantes sindicales.
- Cumplimiento de los convenios colectivos y regulaciones laborales aplicables.
- Gestión proactiva y justa de conflictos laborales y negociaciones colectivas.

### **Política de Clima Laboral y Bienestar**

Propósito: Fomentar un ambiente de trabajo positivo, inclusivo y saludable, promoviendo el bienestar físico y emocional de los empleados.

Principios:

- Establecer medidas y prácticas para promover un ambiente de trabajo positivo, inclusivo y saludable.
- Procurar el cumplimiento del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
- Implementar actividades y programas de bienestar para fomentar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados.

### **Política de Responsabilidad Social Corporativa**

Propósito: Establecer los lineamientos y compromisos de la empresa con respecto a su impacto social, ambiental y ético

Principios:

- Gestionar el desenvolvimiento ético en las operaciones de la organización
- Procurar el cumplimiento de las Políticas de Responsabilidad Social Corporativa (ANEXO A)
- Generar un impacto positivo en la comunidad y ambiente en las que se opera.

### **Política de Antisoborno y Corrupción**

Propósito: Establecer los principios y lineamientos de la empresa para prevenir y combatir el soborno, la corrupción y cualquier forma de práctica ilegal o antiética en todas las operaciones y relaciones comerciales.

Principios:

- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables relacionadas con la prevención del soborno y la corrupción, tanto a nivel nacional como internacional.
- Procurar el cumplimiento de las Políticas Antisoborno y Corrupción (ANEXO B)
- Brindar capacitaciones y conciencia regular a los empleados sobre las políticas, los riesgos y las consecuencias del soborno y la corrupción

# 4.PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS

Enumeración y descripción de los procedimientos específicos que deben seguirse para implementar las políticas de recursos humanos. Establece los procedimientos y pasos a seguir en diferentes áreas y procesos relacionados con la gestión de recursos humanos en nuestra organización. Estos procedimientos son fundamentales para garantizar una gestión eficiente y coherente de las actividades de recursos humanos, asegurando el cumplimiento de las políticas y normativas internas. Cada procedimiento lleva un título y una descripción detallada de los pasos a seguir, las responsabilidades de los involucrados y los plazos pertinentes.

## **Procedimiento de Inducción de Empleados Nuevos**

Propósito: Establecer un proceso estructurado para recibir y orientar adecuadamente a los empleados nuevos en la organización.

Responsabilidades:

- El departamento de Recursos Humanos: Coordinar y facilitar la inducción, proporcionar la información necesaria y brindar apoyo durante el proceso.
- El supervisor o gerente: Supervisar la implementación de la inducción y asegurar que el nuevo empleado se integre de manera efectiva en su puesto y el equipo de trabajo.

Pasos del procedimiento:

- 1) Comunicación previa a la llegada del nuevo empleado para proporcionar información sobre el primer día de trabajo.
- 2) Recepción y bienvenida al nuevo empleado en el día de su ingreso, presentando al equipo y proporcionando un recorrido por las instalaciones.
- 3) Entrega de materiales de bienvenida, como el manual del empleado, formularios de registro y políticas de la empresa.
- 4) Sesión de orientación y capacitación en temas generales de la empresa (horarios, reglas, y otros puntos relevantes del Reglamento Interno) y temas específicos relacionados con el puesto y las responsabilidades del nuevo empleado.
- 5) Asignación de un mentor o compañero de trabajo para facilitar la integración y proporcionar apoyo adicional.
- 6) Seguimiento regular durante los primeros días y semanas para evaluar la adaptación y resolver cualquier inquietud o duda.

- 7) Evaluación y mejora continua del proceso de inducción en base a los comentarios y la retroalimentación de los empleados nuevos.

Plazo para el cumplimiento del proceso: 1-3 semanas

(Más información en el documento Proceso de Selección y Contratación (2021))

### **Procedimiento de Evaluación del Desempeño**

Propósito: Establecer un sistema estructurado y justo para evaluar el desempeño de los empleados de la organización.

Responsabilidades:

- Departamento de Recursos Humanos
  - Armar y supervisar las estructuras y operaciones de evaluación del desempeño
  - Realizar evaluaciones referentes a habilidades blandas
- Gerentes/supervisores:
  - Establecer objetivos claros y medibles para los empleados bajo su supervisión.
  - Monitorear y evaluar el desempeño de los empleados en función de los objetivos y las competencias establecidas.
  - Proporcionar retroalimentación y orientación a los empleados sobre su desempeño.
  - Identificar oportunidades de desarrollo y establecer planes de acción para mejorar el desempeño.
- Empleados:
  - Participar activamente en el proceso de evaluación del desempeño.
  - Comprender los objetivos y las competencias requeridas para su puesto.
  - Autoevaluarse de manera honesta y reflexiva.
  - Establecer metas de desarrollo personal y profesional.

Pasos del Procedimiento:

- 1) Los gerentes y empleados colaboran para establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazo definido (SMART) para el período de evaluación.
- 2) Los gerentes/supervisores llevan un registro del desempeño de los empleados a lo largo del período de evaluación, documentando logros, resultados, áreas de mejora y se califica según un documento de evaluación (Ver anexo)
- 3) Al final del período de evaluación, los gerentes/supervisores realizan una evaluación formal del desempeño de cada empleado, utilizando una escala o sistema de calificación previamente establecido.
- 4) Se programan reuniones individuales entre los gerentes/supervisores y los empleados para discutir los resultados de la evaluación del desempeño.

- 5) Se establecen metas de desarrollo y se acuerdan planes de acción para el mejoramiento del desempeño.
- 6) Los gerentes/supervisores brindan seguimiento regular y apoyo a los empleados para asegurarse de que se estén logrando las metas de desarrollo acordadas.

Plazo: Semestral o trimestral

### **Procedimiento de Capacitación**

Propósito: Establecer un proceso estructurado para identificar, planificar, implementar y evaluar las actividades de capacitación y desarrollo en la organización.

Responsabilidades:

- Departamento de Recursos Humanos:
  - Identificar las necesidades de capacitación a través de evaluaciones de competencias, análisis de brechas, retroalimentación de los gerentes, o necesidades legales y/o estratégicas de la empresa.
  - Diseñar un plan de capacitación y desarrollo que incluya programas internos y externos, cursos, talleres, mentorías, entre otros.
  - Coordinar la logística de las actividades de capacitación, incluyendo la reserva de instalaciones, materiales y recursos.
  - Evaluar la efectividad de los programas de capacitación y realizar ajustes según sea necesario.
- Gerentes/Supervisores:
  - Identificar las necesidades de capacitación específicas de sus equipos y empleados individuales.
  - Apoyar y alentar a los empleados a participar activamente en las actividades de capacitación.
  - Proporcionar tiempo y recursos necesarios para que los empleados asistan a las sesiones de capacitación.
  - Evaluar el impacto de la capacitación en el desempeño de los empleados y brindar retroalimentación.
- Empleados:
  - Participar activamente en las actividades de capacitación y desarrollo.
  - Identificar sus propias necesidades de desarrollo y comunicarlas a sus gerentes.
  - Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante las actividades de capacitación en su trabajo diario.
  - Proporcionar retroalimentación sobre la calidad y relevancia de los programas de capacitación.

#### Pasos del Procedimiento:

- 1) Realizar evaluaciones de competencias y desempeño para identificar las áreas en las que se requiere capacitación y/u obtener retroalimentación de los gerentes y empleados sobre las necesidades de desarrollo individual, de los equipos, y organizacionales.
- 2) Diseñar un plan de capacitación que incluya los temas, los participantes, los recursos necesarios y los plazos.
- 3) Coordinar la logística de las actividades de capacitación, como la reserva de salas, la contratación de facilitadores externos y la preparación de materiales, comunicando las fechas, horarios y requisitos de participación a los empleados.
- 4) Realizar las sesiones de capacitación y brindar el apoyo necesario durante el proceso.
- 5) Recolectar retroalimentación de los participantes y los gerentes sobre la calidad y relevancia de la capacitación.
- 6) Evaluar el impacto de la capacitación en el desempeño de los empleados y en el logro de los objetivos organizacionales.
- 7) Realizar ajustes en el programa de capacitación según los resultados obtenidos.

Plazo: Varía según el tema de capacitación. Se dispone en el diseño del plan de capacitación.

(Más información en el documento Plan de Capacitación y Desarrollo (2021))

#### **Procedimiento de Justificación de Ausencias**

Propósito: Justificar faltas o ausencias por parte de los empleados.

Responsabilidades:

- Departamento de Recursos Humanos:
  - Gestionar la información de llegadas, atrasos y faltas de los trabajadores
  - Administrar el procesamiento adecuado de los justificativos pertinentes
  - Emitir Memorándums o llamados de atención de acorde a la normativa
- Empleados:
  - No salir durante las horas regulares del trabajo, a no ser por causa justificada y con formal autorización del superior inmediato.
  - Respetar los reglamentos de llegadas, atrasos y faltas estipulados en el Reglamento Interno
  - Procurar la certificación y justificativo relevante ante la eventualidad de atraso o falta

#### Pasos del Procedimiento:

- 1) El empleado deberá solicitar a su jefe de área y a recursos humanos su requerimiento de permiso, el cual quedará sujeto a la aprobación respectiva.

- 2) Se deberá consignar en un “Registro de Personal” todas las tardanzas, ausencias, permisos y licencias otorgados, haciendo constar las fechas de inicio y fin de los mismos
- 3) El empleado que por fuerza mayor o enfermedad falte un día de trabajo, deberá comunicarlo a su superior inmediato el mismo día o en un plazo razonable de acuerdo con las circunstancias de cada caso
- 4) El empleado ausente durante dos días o más, deberá presentar a su superior inmediato una certificación médica o una autorización escrita de la autoridad competente, copia de la cual se depositará en el expediente personal de dicho empleado. La presentación del certificado médico no excluye la disposición del acápite anterior
- 5) Se otorgarán las respectivas JUSTIFICACIONES únicamente en los casos que hayan seguido los procedimientos y políticas de la empresa
  - a. Notificación al jefe de área
  - b. Notificación recursos humanos
  - c. Aprobación del jefe de área y RRHH
- 6) Se dispondrá de las sanciones relevantes en casos de incumplimiento

Plazo: Varía según la eventualidad, lo dispondrá el jefe inmediato o el área de RRHH

Sanciones y Justificaciones se encuentran descritas en el Reglamento Interno de la empresa

### **Procedimiento de Renuncia Voluntaria**

Propósito: El trabajador desea dar por terminada la relación laboral con la empresa

Pasos del Procedimiento:

- 1) El empleado deberá notificar al jefe de área la terminación de su relación laboral con la empresa por escrito.
- 2) Se procederá al trámite del acta de finiquito la cual por regulaciones laborales deberá hacerse en línea en el portal del ministerio de trabajo.
- 3) Firma y legalización de Actas de Finiquito ante el Inspector de Trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales, el día que disponga en su página web.
- 4) El trabajador laborará 15 días hábiles posterior a su renuncia, en el cual se buscará un reemplazo de ser necesario. Sujeto a ser un período menor por acuerdo con gerencia.

Plazo: 15 días hábiles

## **Procedimiento de Despido (Visto Bueno)**

Propósito: Dar por terminada la relación laboral con un trabajador con “Visto Bueno”

Pasos del Procedimiento:

- 1) El jefe de área o gerencia notificará a la administración de recursos humanos la terminación de la relación laboral con el empleado, y aplicar al visto bueno en caso de que corresponda. (Causas en artículos 172 y 173 del Código Laboral).
- 2) Se califican las causales por el Inspector de Trabajo, con todas las evidencias en una carpeta al Ministerio de Trabajo.
- 3) Se procederá al trámite del acta de finiquito la cual por regulaciones laborales deberá hacerse en línea en el portal del ministerio de trabajo (indicando que es por visto bueno)
- 4) Firma y legalización de Actas de Finiquito ante el Inspector de Trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales, el día que disponga en su página web.
- 5) El trabajador laborará 15 días hábiles posterior a su renuncia, en el cual se buscará un reemplazo de ser necesario. Sujeto a ser un período menor por acuerdo con gerencia.

Plazo: 15 días hábiles

## **Procedimiento de Despido Intempestivo**

Propósito: Dar por terminada la relación laboral con un trabajador de forma intempestiva

Pasos del Procedimiento:

- 1) El jefe de área o gerencia notificará a la administración de recursos humanos la terminación de la relación laboral con el empleado de forma intempestiva.
- 2) Se procederá al trámite del acta de finiquito la cual por regulaciones laborales deberá hacerse en línea en el portal del ministerio de trabajo.
- 3) Se realizará el pago de las indemnizaciones correspondientes (art. 188 del Código Laboral)
- 4) Firma y legalización de Actas de Finiquito ante el Inspector de Trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales, el día que disponga en su página web.

Plazo: 15 días hábiles

### **Procedimientos de Registros**

Propósito: Guardar el registro relevante para los incidentes o hechos de su responsabilidad

#### Responsabilidades

- Llevar el registro de todos los aspectos relevantes a sus responsabilidades descritas en este y otros documentos. Listado de registros a guardar:
  - Asistencias, faltas y atrasos
  - Permisos
  - Reportes
  - Faltas y Sanciones
  - Accidentes y/o Enfermedades laborales
  - Vacaciones

#### Pasos del Procedimiento

- 1) Guardar el registro de cualquier incidente u hecho en su momento de ocurrencia
- 2) Actualizar cualquier cambio ocurrido que sea relevante
- 3) Realizar reportes mensuales sobre su incidencia

# 5.CONDUCTA Y DISCIPLINA

Es necesario para las operaciones de la organización el compromiso a los valores éticos que guían la forma de actuar de las personas. El área de RR.HH. guarda un lugar fundamental en el cumplimiento de esto.

## **Principios Éticos**

- Respeto
- Profesionalismo
- Responsabilidad
- Compromiso con la Calidad

## **Comportamiento Profesional**

Se debe guardar un comportamiento absolutamente profesional como empleado de Hiper. Esto implica actuar con integridad, honestidad y transparencia, cumpliendo siempre todas las obligaciones y responsabilidades con la eficiencia, efectividad y excelencia que se merece.

## **Reglamentos de Conducta**

Reglas de Comportamiento

### **Prescripciones:**

1. Tratar a todos los compañeros, clientes y socios con dignidad y consideración, reconociendo y valorando sus contribuciones.
2. Desempeñar las tareas y cumplir con los compromisos de manera puntual y eficiente.
3. Actuar con honestidad y transparencia en todas las interacciones y decisiones laborales.
4. Fomentar la diversidad y la inclusión, creando un espacio donde todos se sientan bienvenidos y valorados.
5. Proteger la información confidencial de la empresa y de los clientes.

### **Prohibiciones:**

1. Prohibido cualquier forma de discriminación o acoso, ya sea por razón de raza, género, orientación sexual, religión, edad, discapacidad u otra característica personal.
2. Evitar comportamientos que puedan ser considerados ofensivos, intimidatorios o perturbadores.
3. No utilizar los recursos de la empresa para fines personales o inapropiados.
4. No proporcionar información falsa o engañosa en ningún momento.

5. Prohibido comprometer la seguridad física o digital de la empresa.

## Reglas de Comunicación

### **Prescripciones:**

1. Utilizar un lenguaje claro, cortés y profesional en todas las comunicaciones internas y externas.
2. Prestar atención y considerar cuidadosamente las opiniones y preocupaciones de los demás.
3. Proporcionar retroalimentación de manera respetuosa y constructiva, enfocándose en el mejoramiento continuo.
4. Mantener la confidencialidad de la información sensible en todas las comunicaciones.
5. Ser transparente y honesto en las comunicaciones, informando a los equipos y clientes de manera adecuada sobre avances y posibles problemas.

### **Prohibiciones:**

1. Prohibido el uso de lenguaje ofensivo, vulgar o inapropiado en cualquier forma de comunicación.
2. No participar en la difusión de rumores o información no verificada que pueda causar daño o malentendidos.
3. Evitar proporcionar información incorrecta o engañosa intencionalmente.
4. No interrumpir de manera inapropiada reuniones, presentaciones o discusiones importantes.
5. No utilizar los canales de comunicación de la empresa para fines personales o no relacionados con el trabajo.

### **Procedimientos Disciplinarios**

Cualquier acción contraria a estos lineamientos o violaciones a la norma aplicable en Ecuador tendrá como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias de acorde a lo estipulado en el Reglamento Interno. En caso de que se trate de un delito o falta administrativa grave se informará a las autoridades competentes.

Es la labor del área de RR.HH. la verificación del cumplimiento de las normas previamente expresas, al igual que garantizar el adecuado proceso disciplinario siguiendo las estipulaciones acordadas en el Reglamento Interno de la empresa.

## 6. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades son fundamentales para garantizar una gestión eficaz de los recursos humanos en la organización, promoviendo el cumplimiento de las políticas y los procedimientos, así como el bienestar y el desarrollo de los empleados.

Cada una de las responsabilidades debe ser asumida de manera proactiva y coherente para asegurar una gestión efectiva de los recursos humanos en toda la organización

### Responsabilidades del Departamento de Recursos Humanos

- Coordinar y supervisar la implementación de los procedimientos de Recursos Humanos en toda la organización.
- Desarrollar y mantener actualizados los documentos y registros relacionados con las actividades de Recursos Humanos.
- Proporcionar orientación y apoyo a los empleados y gerentes en asuntos de Recursos Humanos.
- Garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones aplicables.
- Supervisar el cumplimiento del Reglamento Interno de la organización, y de los manuales y políticas que sean compulsorios (Reglamento de Seguridad y Salud, Protección de Datos, Contratos de no Divulgación, entre otros)
- Planificar y coordinar programas de capacitación y desarrollo para el crecimiento profesional de los empleados.
- Administrar los sistemas de gestión de personal, incluyendo la gestión de datos y el mantenimiento de registros precisos.
- Monitorear y evaluar el clima laboral y la satisfacción de los empleados, proponiendo medidas para mejorar el compromiso y el bienestar.
- Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y tendencias en el campo de Recursos Humanos, y recomendar mejoras y actualizaciones según corresponda.
- Participar de los lineamientos definidos en el Plan de Continuidad de Negocio en caso de ser necesario

### Responsabilidades de los Supervisores y Gerentes

- Participar activamente en la implementación de los procedimientos de Recursos Humanos y los Reglamentos Internos de la organización y garantizar su cumplimiento en sus respectivas áreas.

- Proporcionar orientación y apoyo a los empleados en asuntos relacionados con Recursos Humanos, incluyendo políticas, procedimientos y programas.
- Participar en el reclutamiento y selección de nuevos empleados, siguiendo los criterios y los procesos establecidos.
- Establecer metas y objetivos claros para los empleados, monitorear su desempeño y brindar retroalimentación constructiva.
- Identificar oportunidades de desarrollo y capacitación para el crecimiento profesional de los empleados.
- Promover un ambiente de trabajo inclusivo, respetuoso y libre de discriminación.
- Resolver conflictos y problemas laborales de manera justa y oportuna, y buscar soluciones colaborativas cuando sea necesario.
- Mantener una comunicación clara y efectiva con los empleados y el departamento de Recursos Humanos, compartiendo información relevante y solicitando apoyo cuando sea necesario.

#### Responsabilidades de los Empleados

- Familiarizarse y cumplir con las políticas, los procedimientos y las regulaciones establecidas por el departamento de Recursos Humanos.
- Participar activamente en programas de desarrollo y capacitación para mejorar las habilidades y competencias relacionadas con su puesto de trabajo.
- Cumplir con los estándares de desempeño establecidos y trabajar de manera diligente y responsable para alcanzar los objetivos organizacionales.
- Mantener una comunicación abierta y respetuosa con los supervisores, gerentes y compañeros de trabajo, colaborando de manera efectiva en equipos y proyectos.
- Cumplir con los horarios de trabajo, las políticas de asistencia y las normas de conducta en el lugar de trabajo.
- Utilizar adecuadamente los recursos de la organización y mantener la confidencialidad de la información sensible.
- Informar de manera oportuna cualquier problema, inquietud o violación de políticas o normas éticas a través de los canales de comunicación establecidos.
- Respetar y promover un ambiente de trabajo inclusivo, libre de discriminación, acoso y cualquier forma de comportamiento inapropiado.
- Contribuir al mantenimiento de un clima laboral positivo, fomentando el respeto mutuo, la colaboración y el trabajo en equipo.

- Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la seguridad y salud laboral, siguiendo los protocolos y prácticas establecidas.
- Actualizar y mantener los registros y documentos personales requeridos por el departamento de Recursos Humanos de manera precisa y oportuna.
- Participar de manera constructiva en las evaluaciones de desempeño y en los procesos de retroalimentación para el crecimiento y desarrollo personal.
- Mantenerse actualizado en relación con las políticas y los procedimientos de Recursos Humanos, y buscar aclaraciones o información adicional cuando sea necesario.

# 7.CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La compañía se compromete a cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables en materia de recursos humanos. El cumplimiento normativo es fundamental para garantizar una gestión adecuada de los empleados y mantener una cultura organizacional ética y responsable. A continuación, se detallan las principales áreas en las que se debe cumplir con las normativas correspondientes:

## 8.1 Cumplimiento Legal y Laboral

- La compañía cumplirá con todas las leyes y regulaciones laborales vigentes, incluyendo el código laboral, la contratación, la remuneración, la jornada laboral, la seguridad y salud ocupacional, y la prevención de la discriminación y el acoso.
- Se establecerán y mantendrán registros precisos y actualizados de empleados, salarios, beneficios, horas trabajadas y cualquier otra información requerida por las leyes y regulaciones laborales.
- Se llevarán a cabo las retenciones y contribuciones correspondientes a los organismos gubernamentales, como los impuestos sobre la renta y las cotizaciones a la seguridad social, de acuerdo con las disposiciones legales.

## 8.2 Protección de Datos Personales

- La compañía cumplirá con las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos personales y privacidad (Ley de Protección de Datos).
- Se establecerán políticas y procedimientos para recopilar, utilizar, almacenar y proteger la información personal de los empleados de manera segura y confidencial.
- Los empleados serán informados sobre cómo se recopila, utiliza y protege su información personal, y se obtendrá su consentimiento cuando sea necesario.

## 8.3 Cumplimiento de Normas Éticas y de Conducta

- La compañía promoverá una cultura ética y de integridad, y fomentará el cumplimiento de normas de conducta profesional y ética por parte de todos los empleados.
- La compañía cumplirá con las normas establecidas en las Políticas Antisoborno y Corrupción, y en su Código de Ética
- Se establecerán políticas y procedimientos para prevenir y abordar situaciones de conflicto de intereses, corrupción, soborno, fraude y cualquier otro comportamiento no ético.
- Se proporcionará capacitación periódica sobre ética y cumplimiento normativo a todos los empleados para asegurar su comprensión y adhesión a estas normas.

#### 8.4 Seguridad y Salud Ocupacional

- La compañía se compromete a proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados, en cumplimiento de su Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.
- Se implementarán políticas y procedimientos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos ocupacionales, y se promoverán prácticas de prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Se proporcionarán capacitaciones en materias de seguridad y salud ocupacional a los empleados para garantizar su conocimiento y cumplimiento de las normas de seguridad.

El cumplimiento normativo es responsabilidad de todos los empleados, quienes deberán familiarizarse y cumplir con todas las políticas y procedimientos establecidos para garantizar un entorno de trabajo legal, ético y seguro.

Cualquier incumplimiento o violación de las normativas puede resultar en medidas disciplinarias, de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo de la compañía y las leyes aplicables según su gravedad.

# Anexo A: Cuadro de Evaluación del Personal

## EVALUACIÓN

**Fecha:**

**Empleado:**

**PERIODO:**

Items	Peso	M	R	B	MB	Calificación
Puntualidad Horarios de Oficina	2					
Puntualidad Entrega de Trabajos	8					
Cantidad de Trabajo producido	15					
Calidad de Trabajo	20					
Comportamiento	5					
Conocimientos	20					
Empeño en aprender	10					
Ayuda/Cooperación	10					
Organización/Orden	5					
Lealtad Empresa/Personal	5					
Calificación:	100					

## COMENTARIOS

# Anexo B: Reporte de Higiene y Salubridad

## Inspección Semanal de Higiene

### EMPRESA

Fecha de la Inspección:

Inspector:

### Áreas Inspeccionadas:

Oficinas

Área de Almuerzo

Baños

Pasillos

Otras (Especificar): \_\_\_\_\_

### Observaciones y Acciones Tomadas:

Área Inspeccionada	Observaciones	Acciones Tomadas
Oficinas		
Área de Almuerzo		
Baños		
Pasillos		
Otras		

### Observaciones Generales:

---

---

---

Firma del Responsable: \_\_\_\_\_