



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y COMUNICACIÓN PARA
EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
SOLIPET S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA,
PROVINCIA DE ORELLANA.**

AUTORA:

DIANA MARICELA CEDEÑO ZAMBRANO

ORELLANA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Diana Maricela Cedeño Zambrano, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizados su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Ing. Paulina Fernanda Alvear Haro

DIRECTORA

.....
Ing. Danilo Remigio Vallejo Altamirano

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Diana Maricela Cedeño Zambrano, declaro que el presente trabajo de titulación, es de mi autoría y que resultado del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y requeridos.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 27 de julio de 2016

Diana Maricela Cedeño Zambrano

C.C.: 220003110-8

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi esposo Jorge Montesdeoca Núñez y a mis hijas Sarita y Belén Montesdeoca, quienes con su paciencia y amor me apoyaron en cada momento que dedique a mi preparación profesional.

A mis padres y hermanos quienes son el pilar fundamental en mi vida, estando siempre pendiente del bienestar familiar; por sus consejos, demostrándome su cariño, amor y su apoyo incondicional en todo momento.

Diana Maricela Cedeño Zambrano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre Dios por guiarme en cada paso que di para desarrollar este trabajo, por la voluntad, la paciencia y el amor que sembró en mi corazón para ser perseverante y llegar a la meta.

A la institución educativa, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por la oportunidad de culminar mis estudios de segundo nivel en tan prestigiosa y reconocida entidad.

A la empresa Solipet S.A. por la aceptación para realizar este trabajo de investigación y por su disposición para llevar a cabo las gestiones correspondientes.

A mis tutores, Ing. Paulina Alvear Haro e Ing. Danilo Vallejo, por el tiempo que dedicaron en mi trabajo de investigación.

Y a cada persona que hizo posible lograr este sueño.

Diana Maricela Cedeño Zambrano

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.2.1 Talento Humano	11
2.2.1.1 Prácticas del departamento de Talento Humano:	11
2.2.1.2 Incidencia del área de Recursos Humanos	12
2.2.1.4. Representación Gráfica de un Proceso	14
2.2.2 Definición e importancia de la Gestión Documental para una Empresa.....	18
2.2.3 La Comunicación Organizacional	26
2.2.3.1. Tipos de Comunicación	27
2.3 HIPÓTESIS	29

2.3.1	Hipótesis General	29
2.3.2	Hipótesis Específicas	29
2.4.	VARIABLES	29
2.4.1	Variable Independiente	29
2.4.2	Variable Dependiente	29
2.4.3.	Indicadores.....	30
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		32
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.3.1	Población	33
3.3.2.	Muestra	33
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
3.4.1.	Método.....	34
3.4.2.	Técnicas	34
3.4.3.	Instrumentos	35
3.5	RESULTADOS	35
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	51
3.6.1	Planteamiento de la primera Hipótesis	51
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		55
4.1.	DATOS INFORMATIVOS.....	55
4.2.	JUSTIFICACIÓN	55
4.3.	OBJETIVO	56
4.4.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	56
4.5.	ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	57
4.6.	PRODUCCIÓN DOCUMENTAL:	58
4.7.	PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y COMUNICACIÓN PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SOLIPET S.A	58
4.7.1.	Políticas:	59
4.7.2.	Procedimiento:.....	59
4.8.	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:.....	61
4.8.1.	Políticas:	61
4.8.3.	Procedimiento:.....	62
4.9.	DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS:	63

4.9.1.	Políticas:	63
4.9.2.	Procedimiento:.....	63
4.10.	TRÁMITE DE DOCUMENTOS:	65
4.10.1.	Políticas:	65
4.10.2.	Procedimiento:.....	65
4.11.	ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS:.....	67
4.11.1	Políticas:	67
4.11.2.	Procedimiento:.....	68
4.12.	CONSULTA DE DOCUMENTOS:.....	70
4.12.1	Políticas:	70
4.12.2	Procedimiento:.....	71
4.13.	Conservación de los Documentos:	72
4.13.2.	Procedimiento:.....	72
4.14.	DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS:.....	74
4.14.1	Políticas:	74
4.14.2.	Procedimiento:.....	74
4.15.	SELECCIÓN DE PERSONAL:	76
4.15.1.	Políticas:	76
4.15.2.	Procedimiento:.....	76
4.16.	CONTRATACIÓN DE PERSONAL:.....	78
4.16.1.	Políticas:	78
4.16.2.	Procedimiento:.....	79
4.17.	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN PARA LA EMPRESA SOLIPET S.A	80
	CONCLUSIONES	89
	RECOMENDACIONES.....	90
	BIBLIOGRAFÍA	91
	ANEXOS	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama de la empresa	10
Gráfico 2: Diagrama de bloque.....	15
Gráfico 3: Diagrama de flujo	16
Gráfico 4: Gestión de pedido	17
Gráfico 5: Diagrama de Flujo Geográfico	18
Gráfico 6: Importancia del Archivo	20
Gráfico 7: Clasificación Documental	22
Gráfico 8: Edad de los Trabajadores de SOLIPET S.A.....	36
Gráfico 9: Sexo de los colaboradores de SOLIPET S.A.	37
Gráfico 10: Misión y Visión SOLIPET S.A.	38
Gráfico 11: Agilidad de los trámites SOLIPET S.A.....	39
Gráfico 12: Personal encargado del Archivo SOLPET S.A.	40
Gráfico 13: Relaciones Interpersonales SOLIPET S.A.	41
Gráfico 14: Información institucional.....	42
Gráfico 15: Acceso a la información	43
Gráfico 16: Esclarecimiento de dudas	44
Gráfico 17: Comunicación entre Matriz y Campamento.....	45
Gráfico 18: Motivación personal	46
Gráfico 19: Satisfacción Laboral	47
Gráfico 20: Solución de problemas	48
Gráfico 21: Respaldo del Dep. Talento Humano.....	49
Gráfico 22: Medidas Correctivas	50
Gráfico 23: Plan de Comunicación Empresa SOLIPET S.A.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Variables	31
Tabla 2: Población	33
Tabla 3: Edad	36
Tabla 4: Sexo	37
Tabla 5: Misión y Visión	38
Tabla 6: Agilidad de Trámites	39
Tabla 7: Personal encargado del Archivo	40
Tabla 8: Relaciones Interpersonales	41
Tabla 9: Información institucional.....	42
Tabla 10: Acceso a la Información	43
Tabla 11: Esclarecimiento de Dudas	44
Tabla 12: Comunicación Entre Matriz y Campamento	45
Tabla 13: Motivación Personal	46
Tabla 14: Satisfacción Laboral	47
Tabla 15: Solución de Problemas	48
Tabla 16: Respaldo del Dep. Talento Humano	49
Tabla 17: Medidas Correctivas	50
Tabla 18: Frecuencias Observadas primera hipótesis.....	52
Tabla 19: Frecuencias Esperadas primera hipótesis	52
Tabla 20: X ² (Chi Cuadrado) primera hipótesis.....	53
Tabla 21: Preguntas básicas	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Formato de requisición del personal	94
Anexo 2:	Formato Hoja de Vidato.....	95
Anexo 3:	Matriz de selección de personal	96
Anexo 4:	Proceso de selección informe de entrevista	98
Anexo 5:	Formato del informe de selección de personal.....	100
Anexo 6:	Modelo de Aviso de Terminación de Contrato de Trabajo	104
Anexo 7:	Entrevista con el Coordinador del Departamento de Talento Humano	105
Anexo 8:	Fotos de la entrevista con el Ing. Juan Carlos Albuja – Coordinador del Departamento de Talento Humano SOLIPET S.A.	111
Anexo 9:	Fotos de encuestas realizadas al personal de la empresa SOLIPET S.A. ..	112
Anexo 10:	Foto con el Ing. Carlos Armijos - Superintendente de Operaciones del Campamento Coca SOLIPET S.A.	114
Anexo 11:	Modelo de encuesta.....	115

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación es el Diseño de un Plan de Gestión Documental y Comunicación, del Departamento de Talento Humano de la empresa SOLIPET S.A., con la finalidad de llevar eficientemente los documentos internos y externos del mismo. Se realizó un diagnóstico del funcionamiento y la organización del Archivo, con el fin de definir el Ciclo Vital de los documentos, basados en la normativa y reglamentación ecuatoriana según el Consejo Nacional de Archivos, Resolución Administrativa No. CNA.001-2005, estos resultados permitieron realizar la propuesta con acciones correctivas para reducir las falencias encontradas durante la investigación. El nuevo plan de gestión documental permite la adecuada organización del Archivo de Gestión del Área de Talento Humano mediante su implementación y a su vez lograr eficacia y eficiencia en los procesos, sobre todo en casos jurídicos y requerimientos de entes de control. En cuanto a la comunicación se da a conocer la manera en la que se planea y ejecuta los diferentes programas y actividades de la empresa, dicho plan se agrupa en Políticas de bienestar (reuniones informativas, interacción y Comunicación), Instrumentos de Comunicación, Medición de Impacto (indicadores de gestión), con la finalidad de desarrollar procesos efectivos que promueven el bienestar mediante la difusión pertinente de la información logrando la satisfacción y participación del personal favoreciendo el entorno laboral.

Palabras Claves: GESTIÓN DOCUMENTAL, COMUNICACIÓN, TALENTO HUMANO.

Ing. Paulina Fernanda Alvear Haro

DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The aim of this research is to design a Document and Communication Management Plan, of Human Talent Department at SOLIPET S.A. Company, in order to carry its internal and external documents efficiently. A diagnosis on the organization and functioning of the file was carried out, in order to define the Document life cycle, based in the Ecuadorian rules and regulations according to the National Council of Archives, Administrative Resolution No. CAN.001-2005, these results allowed us to perform the proposal with corrective actions to minimize failures found during the investigation. The new Document Management Plan allows a proper organization of File Management of Human Talent Area through its implementation, as well as to achieve effectiveness and efficiency in processes, especially in legal cases and requirements of control entities. With regard to communication is made known how the different programs and activities of the company are proposed and executed. The plan is grouped in the Welfare policies (information meeting, interaction and communication), Communication Tools, Measuring Impact (management indicators), in order to develop effective processes that promote wellness by means of dissemination of relevant information achieving staff participation and satisfaction supporting the working environment.

KEYWORDS: DOCUMENT MANAGEMENT, COMMUNICATION, HUMAN TALENT.

INTRODUCCIÓN

En muchas entidades privadas no se tiene en cuenta el concepto de Gestión Documental y principalmente, no se tiene claro el concepto de Archivo como centro vital de la información de la compañía; razón por la cual el Plan de Gestión Documental se desarrolló teniendo en cuenta que la Empresa Solipet S.A y más exactamente el Área de Talento Humano tenía la necesidad de organizar la información de sus empleados, con el fin de evitarse problemas en el futuro por posibles demandas por falta de oportunidad en la búsqueda y recuperación de la información contenida en los expedientes organización de las mismas y a su vez que los empleados encargados de producir, manipular, organizar y consultar este tipo de documentación obtengan los conocimientos necesarios en cuanto a legislación documental y procesos archivísticos para determinar el contenido de los expedientes y mantenerlos organizados en su interior.

Es por ello que el trabajo está enfocado a buscar el mejor medio para implementar un plan de gestión documental que cumpla con todas las expectativas de la Empresa Solipet S.A, por tal motivo se describirán en detalle los antecedentes de la misma (reseña histórica, estructura organizacional, misión, visión, objetivos), también se realizó un diagnóstico donde se describe la situación actual del Archivo de Gestión de la serie Historias Laborales.

De igual manera se puede encontrar la etapa de diseño del modelo donde se describe la parte teórica de los procedimientos y técnicas de archivo a implementar dentro del diseño propuesto a través de organigramas, para finalmente desarrollar la etapa de propuesta de implementación del mismo, donde se evidencia claramente el mejoramiento de la organización teniendo en cuenta aspectos como qué se va a implementar, cómo, cuándo y quién aplica el modelo, costos y tiempos de implementación, entre otros aspectos. Para ello la ejecución está basada en cuatro capítulos:

El primer capítulo denominado El Problema constituye el Planteamiento, Formulación, Delimitación, Justificación y Objetivos; en el que se da conocer los datos generales de la empresa y la problemática observada, la cual incentivó idear una solución.

El segundo capítulo denominado Marco Teórico se establece los Antecedentes Investigativos, Fundamentación Teórica Hipótesis y Variables para tener una base sólida de teorías existentes y basar la aplicación de Plan de Gestión Documental y Comunicación en los reglamentos aprobados por las respectivas entidades.

El tercer capítulo denominado Marco metodológico se compone de Modalidad de la Investigación, Tipos de Investigación, Población y Muestra, Métodos, Técnicas e Instrumentos y la aplicación de encuestas para observar y determinar cómo se está llevando la gestión documental en la empresa Solipet S.A.

El cuarto capítulo denominado La Propuesta da solución al problema del manejo de la documentación, permitiendo establecer un proceso sistematizado a través de organigramas secuenciales como de producción, recepción, distribución, organización, consulta conservación, disposición final de la documentación y la administración de la información para que aplique la empresa SOLIPET .S.A.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Soluciones Integrales Petroleras SOLIPET S.A., inicia sus actividades en el ámbito petrolero en 1988 en la ciudad de Orellana con la oficina Matriz en la ciudad de Quito, con el fin de prestar servicios petroleros, especializada en Bombeo Hidráulico, Spooling y protectores de cables, aplicando nuevas tecnologías basando sus operaciones bajo un Sistema Integrado de Gestión que permite evaluar y mejorar cada uno de sus procesos, proporcionando soluciones integrales a las necesidades y exigencias del mercado en continua evolución. Actualmente cuenta con 12 personas en la matriz y 100 personas en el campamento Coca entre administrativos, técnicos, operarios y asistencia médica.

La empresa tiene su trayectoria con más de 25 años de servicio, convirtiéndose en una empresa líder en la industria petrolera ecuatoriana, gracias a su constante esfuerzo y persistencia, logrando posicionarse en el mercado innovando continuamente su equipo tecnológico acorde a los requerimientos actuales, brindando seguridad aplicando las normas ISO 9000 – 2007 (Sistema de Gestión de calidad), ISO 14001 - 2004 (Sistema de Gestión Ambiental), y OHSAS 18001 - 2007 (Gestión de Seguridad y Salud).

El área Talento Humano del campamento Coca de la empresa SOLIPET S.A., al igual que los demás departamentos, cuenta con un plan estratégico que se establece en conjunto con la directiva para cumplir en el transcurso del año, entre las cuales se podría mencionar de manera general: el reclutamiento y selección del personal; gestión de la documentación de la vida laboral de los trabajadores, control de asistencia, archivo, entrevistas, inducciones, supervisión de roles y planillas, auditorias, manejo de carpetas médicas del personal, organización de capacitaciones, atención al personal, clima laboral, trámites externos, reuniones, entre otras.

En consideración se puede observar ciertas dificultades en el proceso de la documentación, ya que la mayor parte del tiempo se enfoca al reclutamiento y selección de personal para cubrir cada puesto de trabajo con el fin de cumplir con los servicios

ofrecidos al cliente externo, volviendo complejas las otras funciones, por tanto van siendo aplazadas y la gestión del área no se desarrolla adecuadamente.

Otra actividad fundamental afectada es la comunicación interna debido a las reuniones con la oficina matriz, que generalmente se realizan en la ciudad de Quito, quedando desapercibida la importancia que representa la presencia de un personal auxiliar de talento humano en el campamento Coca para brindar la asistencia requerida a los usuarios.

La existencia de esta área administrativa en la Ciudad del Coca tiene como finalidad asistir al talento humano y motivar, para lograr las metas de la organización con eficiencia y eficacia en un ambiente apropiado que garantice; el respaldo, confianza y sobre todo el desempeño laboral.

Concienciando que cada una de las actividades antes mencionadas requieren de un trato personalizado, se hace mención a cómo podría verse afectada la empresa si no se consideran opciones para superar estas falencias: la información confidencial será adulterada, mal organizada, extraviada o divulgada de forma poco profesional por colaboradores que en casos de emergencia y la ausencia del coordinador se permita su acceso, ya sea inconsciente o intencionalmente; la toma de decisiones puede ser errónea basada en ideas superficiales afectando procesos de contratación o proyectos, reflejados en el mercado empresarial; no existirá una correcta comunicación vertical y horizontal perdiendo la capacidad de liderazgo.

Sin desfavorecer el gran trabajo que hace la persona a cargo; al contrario se resalta el esfuerzo por cumplir con la programación de actividades establecidas, pero también se hace énfasis que este resultado puede superar las expectativas al coordinar funciones contando con un soporte administrativo.

Por tal motivo al elaborar el Plan de Gestión Documental y Comunicación para el departamento de Talento Humano de la empresa SOLIPET S.A., facilitará la organización por competencias ampliando los resultados.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera contribuye el diseño del Plan de Gestión Documental y Comunicación, en el desempeño del departamento de Talento Humano de la Empresas SOLIPET S.A de la ciudad del Coca?

1.1.2 Delimitación del Problema

Provincia:	Orellana
Cantón:	Francisco de Orellana
Parroquia:	Puerto Francisco de Orellana
Empresa:	SOLIPET S.A.
Servicio:	Petrolero
Área:	Técnica - Administrativa
Departamento:	Talento Humano
Campo:	Administrativo
Objeto.	Plan de Gestión Documental
Delimitación Espacial:	Empresa SOLIPET S.A.
Delimitación Temporal:	Año 2015

1.2 JUSTIFICACIÓN

Enfoque Teórico

Una de las preocupaciones del Archivo en el área de talento humano de SOLIPET S.A, es la problemática que se presenta en los archivos institucionales debido a que éstos no presentan una adecuada normalización en los procesos de ingreso, descripción, distribución, ordenamiento y conservación de Talento Humano con una efectiva comunicación. Lo que se demuestra cuando realizamos la consulta a los diferentes empleados y no presenta la información oportuna y eficaz; en otras áreas se llevan controles de manejo de las comunicaciones oficiales, pero no cuentan con un adecuado Plan de Gestión Documental, la empresa tiene actualmente problemas con el manejo de los archivos centrales

Enfoque Práctico

La empresa en la actualidad produce un gran volumen de documentos, como resultado de las decisiones y manejos administrativos que se llevan en esta; cuando éstos no son debidamente organizados, su administración es bastante complicada y compleja produciendo cuantiosas pérdidas de información y comunicación asertiva que se refleja en la toma de decisiones.

Enfoque Metodológico

Al observarse la disciplina archivística de SOLIPET S.A sobresale un acuciante problema: la identificación, valoración y selección de imponentes aglomeraciones documentales, pero en el caso del archivo, la información estará íntimamente unida al llamado documento de archivo. No obstante, esto no provoca el aislamiento de la archivística, sino muy al contrario, hace que comparta el objeto y fines con las llamadas “ciencia de la información”. Es decir, el archivo pasa a ser considerado como servicio de información (como las bibliotecas o los centros de documentación)

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Diseñar el Plan de Gestión Documental y Comunicación, basados en el modelo de la normativa y reglamentación ecuatoriana con la finalidad de llevar eficientemente los documentos internos y externos del departamento de Talento Humano.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Construir las bases teóricas y conceptuales del Plan de Gestión Documental y Comunicación para optimizar el desempeño de Talento Humano.
- Sistematizar los procesos que se desarrollan en la Gestión Documental al interior del área de Talento Humano de la empresa SOLIPET S.A, a través de lineamientos claros y precisos.

- Definir los sistemas de comunicación para garantizar la optimización de resultados en el almacenamiento y manejo confidencial de los procesos de información de Talento Humano.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con el fin de fundamentar el presente trabajo de investigación, se ha revisado temas similares de otros autores, de lo cual se citan los siguientes:

En el trabajo de investigación DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERIODO 2015, presentado por Emérita Rosario Arcos Paredes, se ha encontrado la siguiente conclusión:

“Desarrollar el mecanismo de acción para mejorar la gestión documental y a su vez que los empleados encargados de producir, manipular, organizar, y consultar este tipo de documentación obtengas los conocimientos necesarios en cuanto a la legislación documental y procesos archivísticos”.

PLAN DE MEJORAS AL ARCHIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE TENIENTE HUGO ORTÍZ DEL CANTÓN PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA, de la autora Marcia Ximena Grefa Aguinda, concluye:

“permite gestionar sus actividades con mayor eficiencia, mejorar las políticas referentes al servicio y se evidenciará una gestión documental organizada y un servicio al cliente de calidad”.

Se puede afirmar que hay relación con las investigaciones antes mencionadas ya que se refiere al manejo documental ofreciendo a los responsables procesos y técnicas de archivo, desde la producción hasta la conservación del documento.

Con la finalidad de que la información que se genera en una empresa o institución sea desarrollada y controlada con eficiencia y eficacia, a la vez puede mejorar la atención y la comunicación con el cliente interno y externo.

2.1.1 Antecedentes Históricos

Política Integrada de Gestión

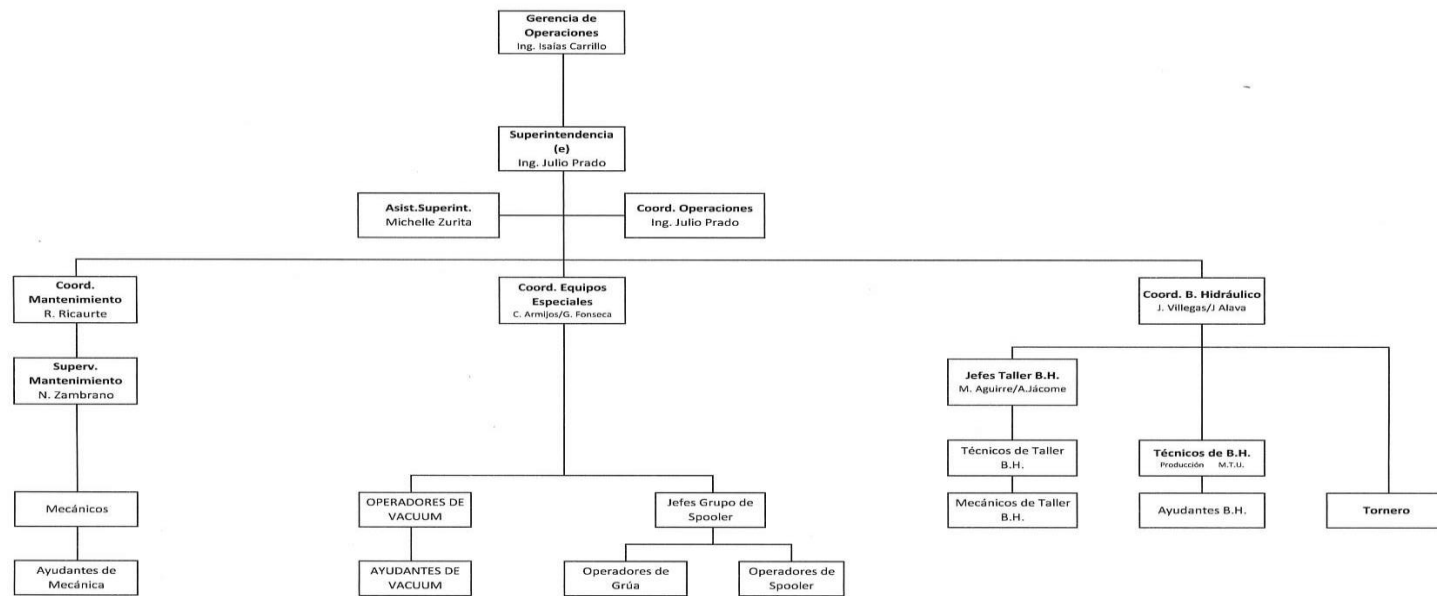
SOLIPET S.A., Proporciona servicios de Bombeo Hidráulico, Spooler, Equipo de Apoyo, Mecanizado, dentro del ámbito petrolero, orientados a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, al cumplimiento de la legislación y demás requisitos aplicables, prevención de la contaminación, protección, seguridad tanto de los trabajadores como de los clientes y a mejorar continuamente sus procesos; contando para el efecto con personal altamente calificado, motivado y comprometido con la organización.

MISIÓN

Somos una empresa petrolera ecuatoriana con más de 25 años de experiencia, pionera en la prestación de servicios y productos de bombeo hidráulico, spooler y facilidades de producción, con calidad y responsabilidad integral; apoyados en nuestro talento humano.

VISIÓN

Para el 2018 incrementaremos nuestra participación en el mercado nacional e incursionaremos a nivel internacional; seremos la primera opción y un referente de calidad en la fabricación de productos y la prestación de servicios petroleros, basados en la experiencia, capacidad, ética de nuestro talento humano y el compromiso con nuestros clientes y el medio ambiente.

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL
 OPERACIONES**


Aprobado por: *[Signature]*
 Fecha: 30 / Ago / 2013

Gráfico 1: Organigrama de la empresa
 Fuente: Empresa

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Talento Humano

Cuesta Santos (2010) Indica que Talento Humano es un “Conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control, de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno” (p. 3).

La investigación se enfoca a la administración del Talento Humano como área de la organización con su responsabilidad directa con el personal desde su contratación, cumpliendo con el proceso de selección como es: el análisis del puesto a cubrir, reclutamiento, selección y evaluación para formar un equipo de trabajo competente, actuando como imagen de la empresa, ofreciendo la mejor expectativa como empleador para mantener buenas relaciones laborales.

Cuesta Santos (2010) menciona que:

El responsable de Talento Humano es el encargado directo de preservar las interrelaciones entre todos los miembros que conforman la empresa, Para el buen desarrollo de las diferentes actividades logrando un bienestar de seguridad y alto grado de desempeño; tomando en cuenta que la formación personal es el motor que permite que todo ser humano se sienta importante y capaz de realizar todo cuanto esté a su alcance, esto significa satisfacción y éxito personal, profesional y empresarial.

Por tanto esta área es la clave del cumplimiento de las estrategias empresariales, que son elaboradas por el nivel jerárquico superior según el organigrama, pero se relaciona al personal en general para que sean ejecutadas y su resultado depende de la aceptación percibida en el clima organizacional. (p. 4).

2.2.1.1 Prácticas del departamento de Talento Humano:

Robbins y Judge (2009) Manifiestan que dentro de las prácticas del departamento de Talento Humano encontramos:

Prácticas de selección: Es quien se encarga de contratar el personal idóneo, analizando la preparación profesional y la experiencia laboral.

Cumpliendo con los procesos de selección inicial, selección sustantiva y selección contingente.

Programas de capacitación: La empresa necesita que sus empleados estén constantemente aprendiendo nuevas formas y métodos para un mejor aporte laboral. Además de ser personal, es responsabilidad del área de Talento Humano buscar capacitación de acuerdo al perfil del puesto de trabajo.

Evaluación del desempeño: Ayuda a identificar si el comportamiento laboral y personal de los trabajadores ofrece resultados positivos a la organización, caso contrario se deberá realizar algún cambio ya sea dentro de la empresa o definitivamente proceder a su reemplazo. (pp. 585-595).

2.2.1.2 Incidencia del área de Recursos Humanos

Recursos Humanos es un área de toda organización cuya actividad tiene incidencia en todas y cada una de las actividades y los métodos que se desarrollan, pues sin este recurso no se cumpliría el proceso de forma correcta, aún en esta época de alta tecnología donde las máquinas han llegado a desplazar en cierto modo la labor del empleado.

Sin embargo, a pesar de la importancia de Recursos Humanos en toda empresa, su integración y su participación en la dirección no tienen la relevancia que debería. Esto muchas veces es porque las actividades que tienden a desarrollarse son prácticas de poco aporte a los intereses principales de la empresa.

El profesional del departamento de Talento Humano, tiene gran influencia en las actividades de integración como el celebrar los cumpleaños, organizar torneos deportivos y otras actividades con el objetivo de unir o crear vínculos más estrechos entre las personas que constituyen a la organización.

La función, actividades y prácticas van mucho más allá de esto, por supuesto que esas actividades antes mencionadas deberán llevarse a cabo pero considerarlas parte de su labor para complementar un clima organizacional favorable pero debe enfatizar su contribución en la parte administrativa.

Deberá pensarse en un enfoque cuya gestión impacte a la organización y cuya práctica pueda ser medible en términos tanto cuantitativos como cualitativos, pues al final la labor de Recursos Humanos deberá generar un impacto en los resultados de la empresa, financieros, de producción, etc.

Alhama (2003), Indica que:

Se deben combinar adecuadamente los elementos que reflejen el impacto a nivel global puesto que RR.HH. es una función presente y con incidencia en todas y cada una de las actividades y procesos que se llevan a cabo en la entidad, con elementos específicos que reflejen determinados procesos importantes y que de conjunto permitan valorar la gestión realizada.

Entre las fases para obtener un óptimo y exitoso plan de comunicación interna tenemos:

- Compromiso de alta dirección
- Diagnóstico de la situación de comunicación
- Diseño de plan
- Estrategias de comunicación, sensibilización y negociación
- Implantación y seguimiento (p.6).

Recursos Humanos debe tener siempre en mente para su funcionamiento los resultados que en producción se derivan de su función y busca maximizarla a través de una labor enfocada en el desarrollo del trabajador y de lograr que todos y cada uno de los que conforman la empresa estén alienados y dirigiendo sus esfuerzos según el direccionamiento estratégico que es la carta de navegación.

En el mundo empresarial han habido importantes esfuerzos por cambiar la visión tradicional de la función de RR.HH., de manera tal que de actividad y área de segunda tratada como de servicio o de apoyo, pase a considerarse como una función de dirección total, conectada a la visión, misión y a los resultados globales de la entidad.

Plan de comunicación interna es el proceso de intercambio que se desarrolla de una manera permanente y dinámica entre los miembros de una organización. Es la comunicación dirigida al cliente interno, al empleado, es la respuesta a las nuevas necesidades de las empresas de motivar a su equipo humano.

2.2.1.3. Procesos del Departamento de Talento Humano

Olaya Ferreira (2016), define que:

Es una serie de actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad” y “utilizan recursos de la organización para suministrar resultados definitivos”.

Los procesos se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo o gestión y de evaluación. Los procesos estratégicos “establecen el norte del proceso operativo y enfocan a la organización en sus procesos fundamentales, son decisivos con relación al futuro de la misma y los ejecuta la alta dirección”; mientras los procesos misionales “son más relevantes y revelan la razón de ser de la organización; así mismo, los procesos de apoyo o gestión prestan apoyo a los procesos misionales y permiten tomar decisiones sobre planificación, control y mejoras en las operaciones; y los procesos de evaluación permiten conocer cómo funciona la empresa con el fin de retroalimentarla, establecen las metodologías para realizar seguimiento” (p.16).

2.2.1.4. Representación Gráfica de un Proceso

Existe una herramienta muy útil para representar gráficamente un proceso llamada diagrama de flujo, la cual es un, (Harrington, 1993) “método para describir gráficamente las actividades de un proceso existente o propuesto mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando la secuencia de éstas actividades dentro del mismo” (p.96).

Existen diferentes tipos de diagramas de flujo como son: 1. Diagramas de bloque: El diagrama de flujo de bloque (Harrington, 1993) “proporciona una visión rápida y general del proceso. Este tipo de diagrama se utiliza principalmente para simplificar procesos prolongados o documentar tareas individuales”. (p. 98)

A continuación se puede observar las siguientes gráficas:

1.- Diagrama de bloque:

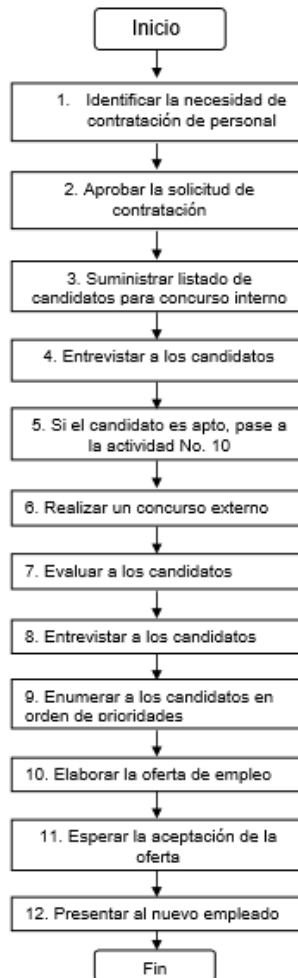


Gráfico 2: Diagrama de bloque
Fuente: Harrington, 1993 , (p. 98).

2. Diagramas de flujo.- Este diagrama brinda un nivel más detallado de un proceso, por lo cual es más complejo que el diagrama de bloques, ya que en este se puede describir con más detalle las actividades que se relacionan en cada una de las actividades mencionadas en el flujo de bloques, ya que involucra niveles de decisión. A continuación se muestra un ejemplo.

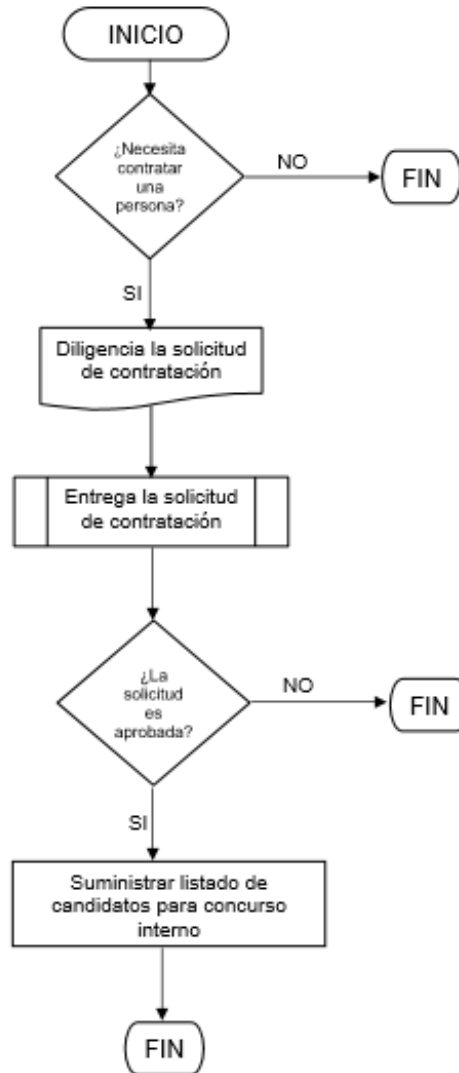


Gráfico 3: Diagrama de flujo
Fuente: Harrington, 1993 , (p. 99).

3. Diagramas de flujo funcionales.- Este tipo de diagrama (Bartak – Bozzalla & Asoc, 2016), “muestra el movimiento entre diferentes unidades de trabajo o dependencias, puede utilizar algunos símbolos de los diagramas de bloque o de flujo”

Diagrama de Flujo

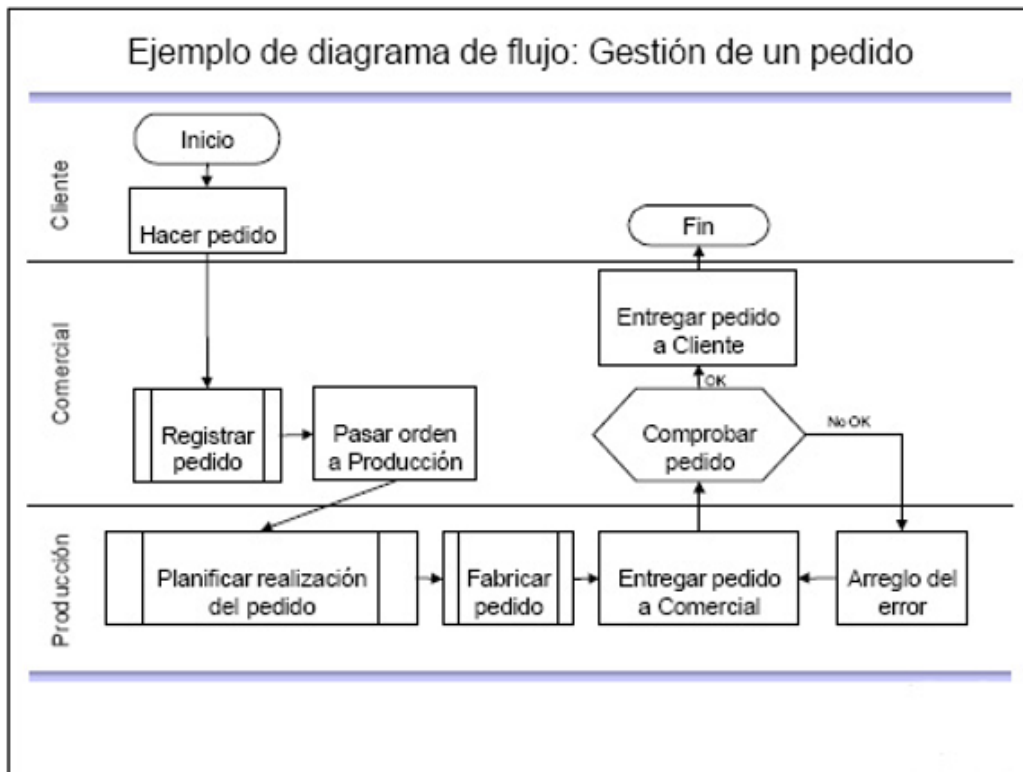


Gráfico 4: Gestión de pedido

Fuente: Bartak – Bozzalla & ASOC.

4.- Diagramas de flujo geográficos: Este tipo de diagrama (Harrington, 1993) “Analiza el flujo físico de las actividades, ayuda a minimizar la pérdida de tiempo mientras la producción resultante del trabajo y/o recursos se desplazan entre las actividades”. A continuación un ejemplo de este tipo de diagramas:

1. Inicio
2. El trabajador debe presentarse en la sala de espera en el Departamento de Personal.
3. Dirigirse al Área de Prestaciones Sociales.
4. Reunión de inducción del funcionario.
5. El Jefe debe reunirse con el nuevo funcionario y luego dirigirlo al Departamento de Seguridad, para la toma de la foto.
6. Indicarle al nuevo funcionario el lugar de almuerzo.
7. El Jefe acompañará al nuevo funcionario al área de trabajo y comenzar con la inducción de su nuevo cargo.

8. Al final de la jornada el funcionario sale de la empresa, por lo tanto finaliza el proceso. (p. 118).

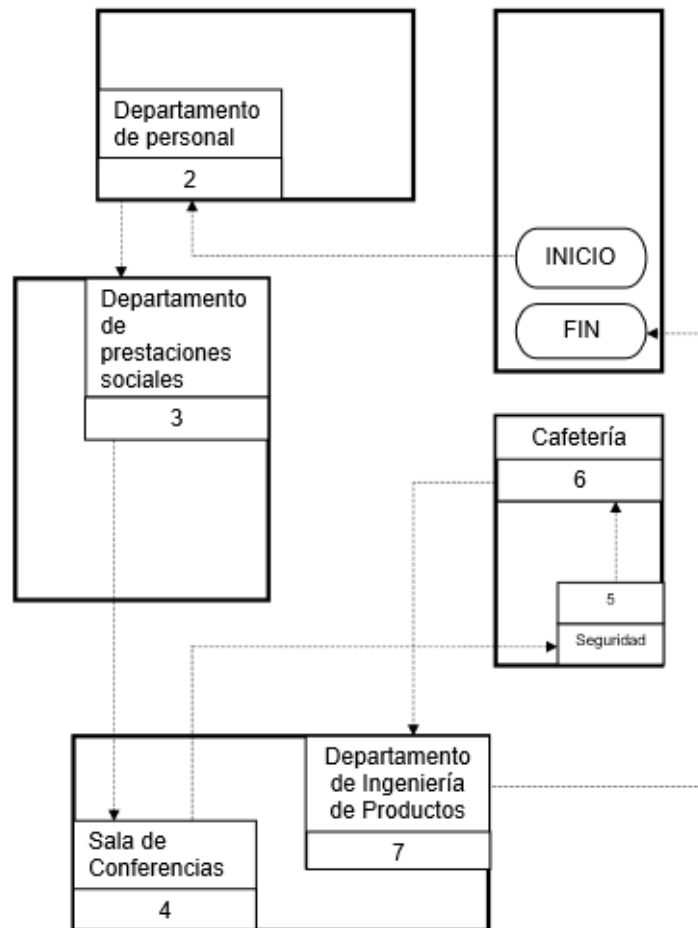


Gráfico 5: Diagrama de Flujo Geográfico

Fuente: Harrington, 1993, p. 118

Modificado por: Diana Cedeño

2.2.2 Definición e importancia de la Gestión Documental para una Empresa.

Doyle (1991) “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”. (p. 11).

Archivo General de la Nación (2003), indica que:

Un programa de gestión documental se puede definir como el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

Para el desarrollo de éste trabajo es muy importante tener muy en cuenta los conceptos archivísticos empleados en los programas de Gestión Documental, con el fin de diseñar e implementar el modelo para organizar y controlar los documentos generados en el Área de Talento Humano. Por lo tanto, es conveniente explicar lo correspondiente al Ciclo Vital de los Documentos y la definición de Archivo, como factor fundamental de la Gestión Documental.

Los Archivos son centros dinámicos de información, base para la gestión, los cuales conservan el patrimonio documental de las instituciones y de la Nación, suministran información original y única de las entidades y apoyan la fiscalización, planeación, control de resultados y toma de decisiones; el Archivo es la memoria cultural de la institución, así como es el “conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión”.

Para la conservación y administración en un Archivo, es importante saber que un documento es toda la “información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado” Por lo tanto, se puede decir que el Ciclo Vital del Documento es una serie de “etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos, desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente”. (pp.39-40). En la siguiente gráfica se puede observar en detalle las etapas por las que atraviesan los documentos para cumplir con su ciclo vital:

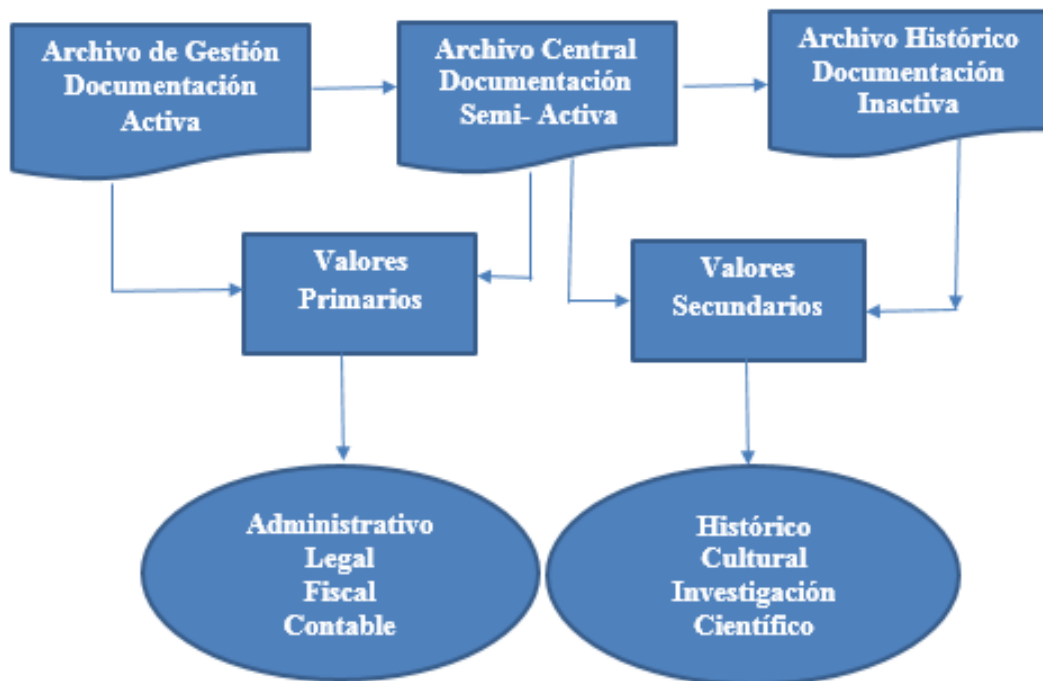


Gráfico 6: Importancia del Archivo

Fuente: Archivo General de la Nación (p.40)

Modificado por: Diana Cedeño

En toda Empresa existen diferentes tipos de Archivos como son los Archivos de Gestión o de Oficina, los cuales comprenden toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten, su circulación o trámite se hace a través de las personas que realizan sus actividades en las mismas oficinas, en busca de solución o respuesta a los asuntos iniciados en ellas.

El tiempo de permanencia de estos documentos depende fundamentalmente del trámite y de las normas internas indicadas en las Tablas de Retención Documental (TRD) para luego decidir su transferencia al Archivo Central, el cual es la “unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos por los diferentes Archivos de Gestión de la entidad, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por el usuario interno o externo”.

Así mismo, del “Archivo Central se pueden realizar transferencias documentales que por decisión del comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura, al Archivo Histórico o Permanente”

Para que los documentos puedan llevar a cabo su ciclo vital, es necesario que atraviesen por las etapas de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final. Por lo tanto, a continuación se realiza una breve descripción de cada etapa:

- a) **Producción documental:** (Archivo General de la Nación, 2003) Es la “generación de documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones”; en esta etapa se deben tener en cuenta todos “los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia”. (p. 28).

- b) **Recepción de documentos:** (Archivo General de la Nación, 2003) Es el “conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica”. En esta etapa “se debe verificar que los documentos se encuentren completos, que correspondan a lo anunciado y sean de competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes” (p 30).

- c) **Distribución de los documentos:** (Archivo General de la Nación, 2003) Son “actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario”. Esta etapa tiene relación con el flujo de documentos tanto al interior como al exterior de la entidad.

- d) **Trámite de documentos:** Tiene que ver con el “curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa”. En esta etapa cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, los cuales conforman las Series documentales que se observan en las Tablas de Retención Documental.

- e) **Organización de los documentos:** Es el “proceso mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de un Fondo de una entidad” A continuación se detallará cada una de estas actividades:

f) Clasificación documental: Es la “labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las Series y Sub series que componen cada agrupación documental, de acuerdo con la estructura orgánico Funcional de la entidad”.

Para realizar una buena clasificación de los documentos se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- Identificación de los productores de la información (dependencias).
- Estudio de la estructura orgánica de la Empresa.
- Selección de series y Sub series documentales. (p.21).

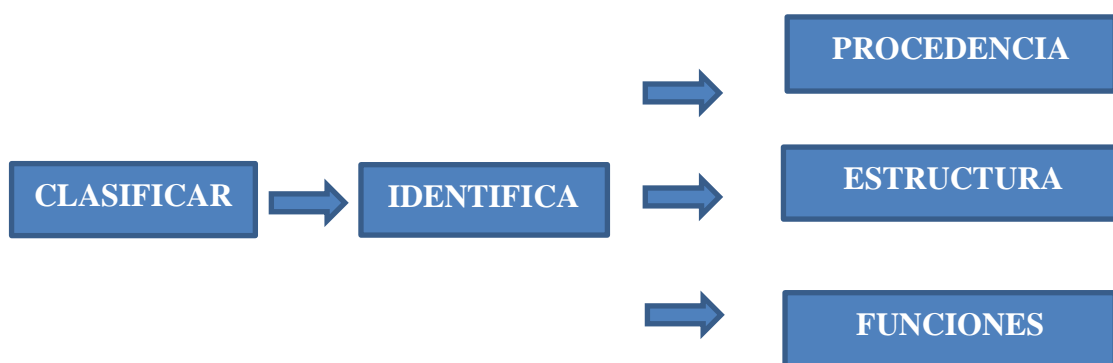


Gráfico 7: Clasificación Documental
Elaborado por: Diana Cedeño
Fuente: Archivo General de la Nación

2.2.3. Ordenación documental

Archivo General de la Nación Colombia, (2003) Indica que la ordenación es:

El proceso mediante el cual se da la disposición final a los documentos, determina qué documento va primero y cual después; es decir, el proceso mediante el cual se unen y se relacionan las unidades documentales de una serie, así como los tipos documentales al interior de los expedientes según un criterio predeterminado.

Con este proceso archivístico se contribuye en primer lugar a la organización administrativa, merced a la organización documental y, en un segundo lugar, al conocimiento histórico institucional.

2.2.3.1. Descripción documental: Es el “proceso de análisis de los documentos de archivos o de sus agrupaciones, que permiten su identificación, localización y recuperación para la gestión o la investigación”.

Para el caso de la descripción archivística, ISAD, Norma Internacional General de la Descripción Archivística, trata las reglas generales aplicables a la descripción archivística sin tener en cuenta la naturaleza y el volumen.; en esta norma se agrupan siete áreas de información, que son:

- Área de identificación
- Área de contexto
- Área de contenido y estructura
- Área de condiciones de acceso y uso
- Área de documentación asociada
- Área de notas
- Área de control de la descripción

2.2.3.2. Consulta de documentos: “La consulta es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen”.

La consulta garantiza el “derecho que tienen las personas a acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos”.

Por tal motivo, la consulta se debe realizar de manera organizada y para ello se debe tener en cuenta las siguientes actividades:

- Formulación de la consulta
- Estrategia de búsqueda
- Respuesta a la consulta

2.2.3.3. Conservación de los documentos: Es el “conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido”.

En este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas de protección de los documentos, establecimiento y suministro de implementos adecuados para el almacenamiento de la información.

2.2.3.4. Disposición final de los documentos: Se trata de la “selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal,

permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o las Tablas de Valoración Documental”.

Para definir la disposición final de los documentos se debe tener en cuenta:

- Definir qué tipo de conservación se dará a los documentos; esta definición se encuentra en las Tablas de Retención y/o Valoración Documental (conservación total, eliminación, o conservación temporal)
- Aplicar técnicas de reprografía tales como la microfilmación o digitalización de los documentos. (p. 7-10).

Consejo Nacional de Archivo, (2005), detalla que:

Consiste en guardar sistemáticamente los documentos en los lugares apropiados y en unidades de conservación apropiadas tales como carpetas, cajas de archivo, estantes y edificios con las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento General de Archivos:

1. Las Instituciones están obligadas a establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas, puede incorporar tecnologías de avanzada en la protección, administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema.
2. Los documentos reproducidos por los citados medios, gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por las leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.
3. Toda información cuenta con respaldos a través de soportes de comprobada durabilidad y calidad, de acuerdo con las normas nacionales o internacionales que para el efecto sean acogidas.
4. Los documentos de conservación permanente podrán ser copiados en nuevos soportes, debiendo preverse un programa de transferencia de información para garantizar la preservación y conservación de la misma.
5. Los respaldos de los documentos vitales, considerados indispensables para la institución, son archivados en diferentes sitios a los originales con las seguridades del caso.
6. Ningún documento original puede ser eliminado aunque hayan sido reproducidos por cualquier medio; excepto aquellos documentos que

consten en la Tabla de Plazos de Conservación, elaborados por la institución y puestos a consideración del Consejo Nacional de Archivos para su autorización de eliminación o traslado al Archivo Intermedio. (p.20).

2.2.2.1 Proceso de la Gestión Documental

Consejo Nacional de Archivos (2005), determina que:

La gestión documental se genera de acuerdo a la actividad y a las necesidades de la empresa, misma que está comprendida por la entrada, el proceso, salida y retroalimentación de la información.

1. Entrada

a) Recepción

Es el proceso de recibir documentos, identificando y controlando ciertas características básicas como puede ser:

- Que sea para el área de interés.
- Que se encuentre en perfecto estado de manera física y en su contenido
- La fecha de elaboración y la fecha de entrega que se dejará constancia en la firma de recepción.

b) Calificación

Puede ser de carácter oficial o personal:

- Oficial

La información es oficial cuando su contenido trata temas referentes a la empresa o también puede ser dirigida al funcionario responsable como representante de la misma.

- Personal

Es personal cuando su contenido va dirigido a la persona y es independiente de las actividades empresariales.

c) Registro y control

Con el uso de un modelo de tabla se puede anotar el ingreso de la documentación que se considere relevante, normalmente este proceso lo realiza la secretaria ya que le permitirá controlar la cantidad de documentos ingresados e identificarlos como pendientes o realizados.

d) Distribución de comunicaciones

El responsable analizará a que grupo de la organización se deberá dar a conocer la información recibida a la parte administrativa o a la parte técnica o a todos en general de acuerdo al tipo e importancia.

2. Proceso

a) Trámite y control interno del documento

Con frecuencia sucede que la información debe ser trasladada de un área a otra por procesos normales de la empresa y es importante llevar un

registro de la persona y departamento que entrega y de la que retira para controlar en donde se encuentra dicha documentación y evitar pérdidas.

b) Siglas de identificación y numeración del documento

Cada área responsable de los archivos debe manejar un código que permita reconocer con facilidad el lugar en el que debe permanecer, pudiendo ser numérico, alfabético o alfanumérico.

3. Salida

Así como ingresan documentos en una oficina, en ocasiones necesitan tener respuesta y ser entregada al solicitante en el momento oportuno tomando en cuenta que puede ser entre distintas áreas de una misma empresa o entre empresas, considerando que la atención y el tiempo de despacho demostrará la eficacia de los trabajadores y de la organización.

Hay otros documentos que no necesitan respuesta, pero se conservan como información importante para el desarrollo de las funciones. (pp. 11-14).

Consejo Nacional de Archivos (2005), menciona que:

Existen varias causas de deterioro de los documentos, planos, fotografías, etc., entre las que se cuenta el fuego, inundaciones y robos por lo que debe dotarse de extintores de incendios y detectores de humo, evitar que la ubicación del archivo esté cerca del nivel de las aguas lluvias que puedan producir inundaciones y finalmente debe darse las seguridades a las puertas y ventanas de acceso al archivo a fin de evitar el robo de documentos. (p. 2).

2.2.3 La Comunicación Organizacional

“La comunicación es el proceso por el que se transmite una información de un emisor a un receptor, de tal manera que se produce un intercambio de mensaje, ideas, sentimientos y acciones entre las personas”. (Fernández Verde y Fernández Rico 2010, p.3)

Ocampo Villegas (2011), define como:

Construcción de una cadena cerrada entre los públicos internos y externos de la organización, donde a partir de la convicción y la motivación, como fuentes energéticas del plan de comunicaciones, se logra el nivel deseado de efectividad corporativa que enriquece simultáneamente a los miembros y a la organización con un todo. (p. 35).

Haciendo énfasis en el significado de organización como un grupo de personas que trabajan para un mismo fin, es indispensable practicar la comunicación interna ascendente, descendente y horizontal ya que los empresarios trabajan con información

sobre las cosas que se incluyen en las actividades y esto facilitará la comunicación externa debido a que será efectiva y asertiva generando confiabilidad al grupo externo como clientes, proveedores, prensa, gobierno y comunidad.

Toda empresa cuenta con un organigrama, el cual establece el nivel jerárquico de la organización, no con el objetivo de clasificar a la persona sino para definir la función de cada puesto de trabajo, por tanto hay quienes delegan funciones y participan en ellas de manera equitativa (líderes) y quienes deben acogerse al mando para realizar un trabajo en equipo. Entre estos grupo se puede hacer uso de la comunicación escrita o verbal y formal o informal.

La administración y las técnicas se manejan mediante la comunicación por tanto es un factor clave para tener un mejor rendimiento en cuanto al desarrollo de las funciones, las finanzas y sobre todo con el personal.

Fernández Verde y Fernández Rico (2010), detalla cómo se divide la comunicación interna empresarial:

- **Comunicaciones descendentes:** Son las que van desde un nivel jerárquico superior a uno inferior. Unos ejemplos serías las instrucciones de trabajo, o la información sobre el procedimiento a seguir en una determinada tarea.
- **Comunicaciones ascendentes:** La información comienza en un nivel de jerarquía y va a otro nivel más alto. Permite comprobar la comprensión de la información recibida y también, exponer ideas, sugerencias y reivindicaciones.
- **Comunicaciones horizontales o laterales:** Hay un intercambio de información en el mismo nivel. (p. 4).

2.2.3.1. Tipos de Comunicación

a) Comunicación Descendente

Werther y Davis (2008) “La comunicación descendente comienza con los mandos altos y fluye hacia abajo, pasando por los niveles administrativos hasta llegar a los trabajadores de línea o al personal que no tiene actividad de supervisión” (p. 290).

Por lo anteriormente expuesto, mencionamos que la primera función de un departamento de comunicación es conseguir una información descendente adecuada, haciendo llegar desde la dirección a los últimos escalones de la jerarquía los aspectos más relevantes de la cultura empresarial, las informaciones más específicas de su política y una visión de las dificultades internas y externas que deben superarse en cada momento.

La comunicación descendente es la que va desde la dirección a los demás miembros de la organización siguiendo la línea jerárquica.

Tiende a ser considerada como la forma natural y espontánea de transmitir la información en la empresa. Es más fácil que un empleado esté atento a recibir información del jefe que dar. La comunicación desde la dirección tiende a ser considerada más interesante, por ello el problema puede ser el exceso de información descendente, sin que se haya realizado la necesaria elección y adecuación a los receptores.

- Las funciones de la comunicación descendente son:
- Enviar órdenes múltiples a lo largo de la jerarquía
- Proporcionar a los miembros de la empresa información relacionada con el trabajo realizado.
- Facilitar un resumen del trabajo realizado y adoctrinar a los empleados para que reconozcan e internalicen los objetivos de la organización

Los problemas con los que cuenta la comunicación descendente son que muchas organizaciones saturan los canales de comunicación descendente sobrecargándoles de mensajes y dando como resultado órdenes que pueden confundir y frustrar a los subordinados; la dirección da a menudo a sus subordinados órdenes contradictorias y excluyentes, causándoles confusión y ansiedad; además es poco clara, muchas órdenes son comunicadas con prisa y vaguedad; puede haber comunicaciones en serie o formando una cadena de mensajes en un sentido, que va de un individuo a otro sin la seguridad del feedback, con la siguiente distorsión acumulativa.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

- El Diseño de un modelo de gestión documental en el área de Talento Humano contribuirá en el manejo eficiente de los documentos internos y externos de la empresa SOLIPET S.A., ubicada en el Cantón Francisco de Orellana de la Provincia de Orellana.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- La construcción de las bases teóricas y conceptuales del Plan de Gestión Documental y comunicación optimizarán el desempeño de Talento Humano
- La sistematización de los procesos que se desarrollan en la Gestión Documental incurrirán al interior del área de Talento Humano de la empresa SOLIPET S.A.
- La definición de los sistemas de comunicación garantizará la optimización de resultados en el almacenamiento y manejo confidencial de los procesos de información

2.4. VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Plan de Gestión Documental y Comunicación

2.4.2 Variable Dependiente

Mejoramiento del desempeño del Talento Humano en la empresa SOLIPET

2.4.3. Indicadores

- Tiempo de búsqueda de documentos.
- Número de Archivos almacenados digitales.
- Número de usuarios del sistema en funcionamiento.
- Firma Digital de la empresa SOLIPET (representante de cada departamento) adjunta a la documentación.
- Número de Archivos registrados.
- Número de documentos almacenados digitalmente.
- Modelo de Organización de documentos.

Tabla 1: Matriz de Variables

MATRIZ DE VARIABLES					
Variables	Conceptualización	Categorización	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Plan de Gestión Documental y Comunicación	Es un Instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano, y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por una identidad	Describir la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa SOLIPET S. A.	Nº Procesos Nivel de Eficacia Nivel de satisfacción	Conjunto de Procesos necesarios para la prestación del servicio y productos petroleros	Técnicas: Entrevistas Observación directa Revisión Documental Instrumentos: Libreta de anotaciones Grabadora
Departamento de Talento Humano de SOLIPET S. A	La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.	Analizar la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa de Servicios Petroleros respecto a los requisitos establecidos	Situación Actual de los procesos Requisitos Nro. Procesos Nro. Elementos de entrada Nro. Proveedores Nro. Actividades	Situación Actual de los Requisitos Sistema de Gestión de Calidad Responsabilidad de Dirección Gestión de los Recursos Realización del producto servicio Petrolero Medición, análisis y mejora	Técnicas: Entrevistas Observación directa Revisión Documental Instrumentos: Libreta de anotaciones Grabadora

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló bajo la modalidad cualitativa porque analizó desempeño laboral por tratar del mejoramiento de un servicio dentro de la empresa, analizando el comportamiento de los colaboradores y cuantitativa porque se analizó datos y hechos que se demostró mediante la tabulación de los resultados.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Estudio de investigación

- Investigación de Campo

La investigadora realizó personalmente las observaciones necesarias en la empresa en la cual se ha identificado el problema.

- Investigación bibliográfica – documental

La información del presente trabajo se basó y sustentó con teorías de autores expertos en el tema tratado y así poder analizar el estado actual del problema.

3.2.2. Tipos de investigación

- Investigación descriptiva

Se aplicó en la descripción de los diferentes hechos acontecidos en la investigación, sobre las causas y efectos en la gestión documental y comunicación.

- Investigación explicativa: Sirvió para analizar el proceso de la documentación y la comunicación en el área de Talento Humano y detallar la causa y el efecto.
- Investigación cuantitativa: Se utilizó los instrumentos como encuesta.
- Investigación correlacional: El MODELO se basó en la estructura teórica del proceso investigativo por etapas a seguir y se relaciona con el DISEÑO que es una organización real de los pasos a desarrollarse en la gestión documental.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Esta investigación contó con una población de 100 empleados en el campamento Coca de la empresa SOLIPET S.A., distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2: Población

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
ADMINISTRATIVOS	20
TÉCNICOS	74
OPERARIOS	5
ASISTENCIA MÉDICA	1
TOTAL	100

Fuente: Empresa SOLIPET S.A.

3.3.2. Muestra

Por tanto se trabajó con el total de la población, la misma que se utilizó como muestra para aplicar la encuesta.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Método

Método inductivo deductivo: Se realizó observaciones de la gestión del área de interés y se compararon las diferentes teorías con la realidad para identificar soluciones.

Método histórico – lógico: Permitió estudiar la historia y la evolución de los temas de interés a través de obras bibliográficas que mantienen una lógica real.

Método Analítico - Sintético: Se estudió cómo se realiza cada actividad del área, quienes forman parte de los procesos y que elementos intervienen para canalizar falencias y proponer posibles correcciones.

Método sistémico: Permitió una orientación sistémica para definir problemas y oportunidades, desarrollando soluciones y el estudio de dificultades, formulando una medida que admita la deliberación de los temas investigados.

Método hipotético deductivo: Permitió verificar la hipótesis planteada.

Método estadístico: Ayudó a interpretar mediante porcentajes los resultados de la encuesta realizada al universo para identificar el efecto que genera el actual proceso del área de Talento Humano.

3.4.2. Técnicas

Observación: Esto se aplicó de manera directa e indirecta dependiendo del caso y del trabajo que se realice a la investigación.

Entrevista: Permitió obtener información del área de Talento Humano para conocer las actividades que se desarrollan y el procedimiento dentro de la misma

Encuesta: Se utilizó la encuesta para verificar si las observaciones encontradas por la investigadora también son percibidas por el personal de la empresa, estableciendo preguntas cerradas para obtener resultados fáciles de cuantificar.

3.4.3. Instrumentos

Cuestionario: Se utilizó un listado de preguntas cerradas en el desarrollo de la encuesta, solicitando información necesaria a los empleados de la empresa y para que los resultados sean fáciles de cuantificar.

3.5 RESULTADOS

Tabulación de la Encuesta aplicada en el mes de Enero del 2016 a los Trabajadores de SOLIPET S.A.

Aplicación de la Encuesta

Edad de los Colaboradores de SOLIPET S.A

Tabla 3: Edad

Edad		Porcentaje
Entre 15-25	17	17%
Entre 26-36	36	36%
Entre 37-47	37	37%
Cuenta más de 47	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

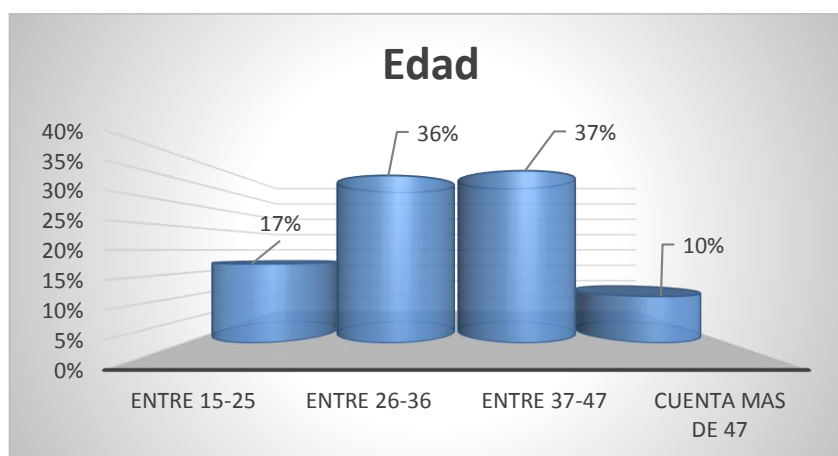


Gráfico 8: Edad de los Trabajadores de SOLIPET S.A.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 17% de Colaboradores de SOLIPET está entre 15 y 25 años de edad; 36% está entre 26 y 36 años de edad; el 37% entre 37 y 47 años; y por último podemos observar que el 10% está entre 47 años en adelante.

Análisis

Se determina que el mayor porcentaje (37%) de los trabajadores de la Empresa SOLIPET S.A están en un rango de edad de 37 a 47 años.

Sexo de los Colaboradores de SOLIPET S.A

Tabla 4: Sexo

Sexo		Porcentaje
Femenino	5	5%
Masculino	95	95%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05
Elaborado por: Diana Cedeño

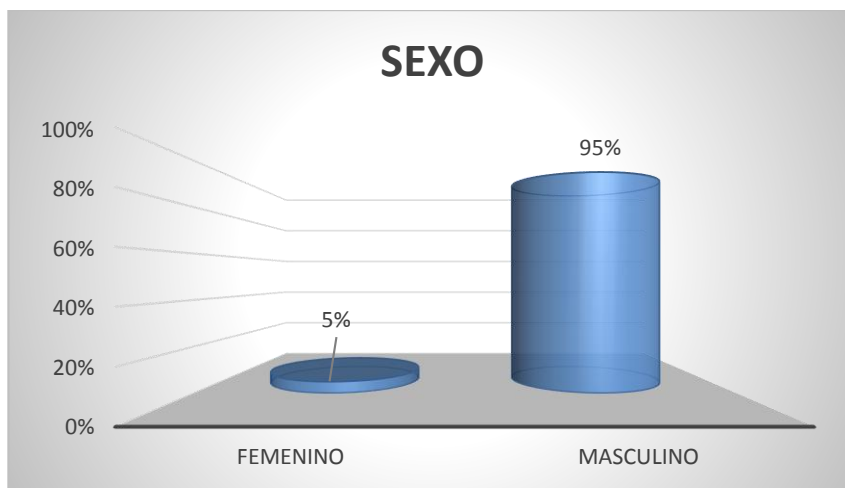


Gráfico 9: Sexo de los colaboradores de SOLIPET S.A.

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 5% de los Trabajadores de SOLIPET S.A son del sexo femenino y el 95% del sexo masculino.

Análisis

La mayoría de los trabajadores de SOLIPET S.A corresponden al sexo masculino.

1.- ¿Conoce la Misión y Visión de la empresa?:

Tabla 5: Misión y Visión

Misión y Visión de SOLIPET		Porcentaje
NO	71	71%
SI	29	29%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

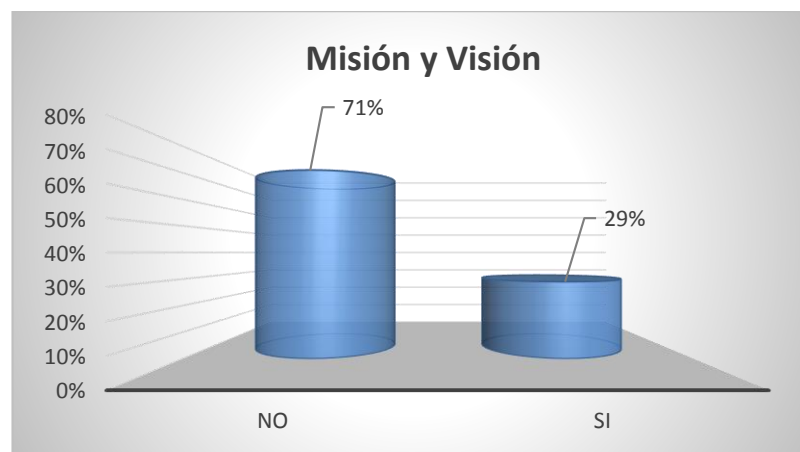


Gráfico 10: Misión y Visión SOLIPET S.A.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 71% de los Trabajadores de SOLIPET S.A no conocen de la misión y visión de la empresa mientras que 29% si la conoce.

Análisis

La mayoría de los trabajadores de SOLIPET S.A no conocen la misión y visión de la Empresa

2.- ¿Cómo considera la gestión documental del departamento de Talento Humano (agilidad en los trámites)?:

Tabla 6: Agilidad de Trámites

Agilidad de los Trámites		Porcentaje
Muy eficiente	28	28%
Nada eficiente	22	22%
Poco eficiente	50	50%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

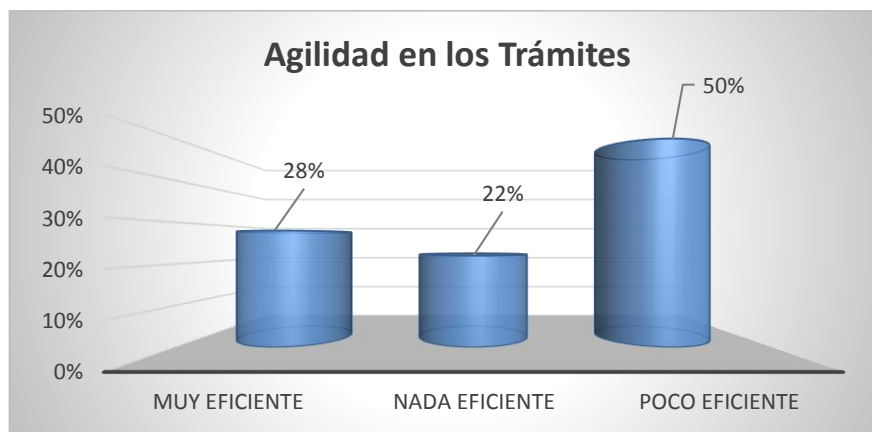


Gráfico 11: Agilidad de los trámites SOLIPET S.A.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 28% de los Trabajadores de SOLIPET S.A consideran la agilidad de los trámites como muy eficiente, un 22 % nada eficiente y un 50% poco eficiente

Análisis

El mayor porcentaje (50%) de los trabajadores de SOLIPET S.A consideran que el departamento de Recursos Humanos es poco eficiente a la hora de agilizar los trámites en el departamento de Recursos Humanos.

3.- ¿Se cuenta con una persona específica que se encargue de mantener el archivo de Talento Humano actualizado?

Tabla 7: Personal encargado del Archivo

Persona específica que se encargue de mantener el archivo		Porcentaje
NO	90	90%
SI	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

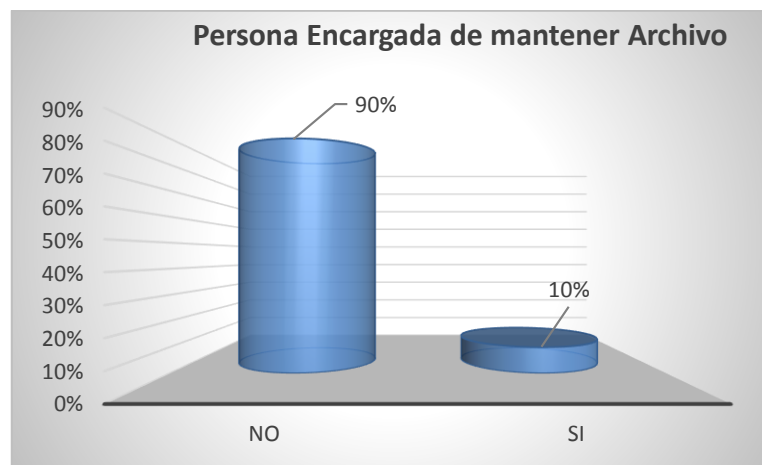


Gráfico 12: Personal encargado del Archivo SOLPET S.A.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 90% de los Trabajadores de SOLIPET S.A señalan no contar con una persona específica que se encargue de mantener el archivo de Talento Humano mientras que 10% si la conoce que existe una persona en esta área.

Análisis

El departamento de Talento Humano no cuenta con personal específico para llevar el archivo de la Empresa.

4.- ¿Existe un ambiente de trabajo donde las relaciones entre los compañeros o colegas son positivas y gratas?

Tabla 8: Relaciones Interpersonales

Relaciones entre los compañeros		Porcentaje
Algo de Acuerdo	29	29%
Bastante de acuerdo	24	24%
Bastante en desacuerdo	4	4%
En total desacuerdo	1	1%
Muy de acuerdo	42	42%
Cuenta general	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

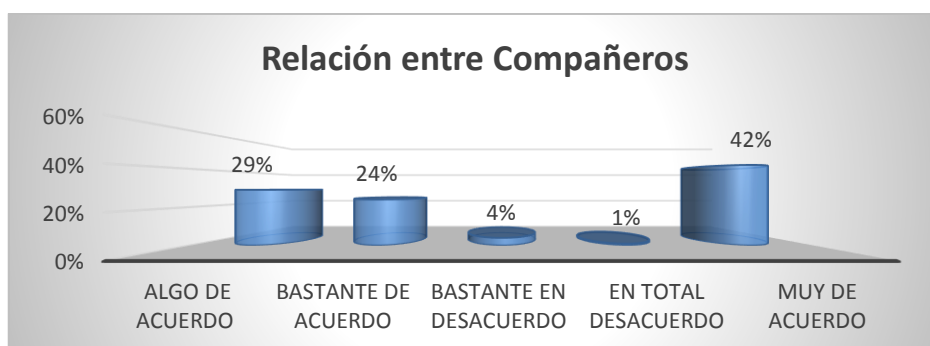


Gráfico 13: Relaciones Interpersonales SOLIPET S.A.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 29% de los Trabajadores de SOLIPET S.A., está algo de acuerdo, el 24% está bastante de acuerdo, el 4% bastante en desacuerdo, el 1% en total desacuerdo y el 42% muy de acuerdo con la relación entre compañeros.

Análisis

Podemos observar que la mayoría de los trabajadores están muy de acuerdo con la relación que existe entre los compañeros.

5.- ¿Se siente informado sobre el quehacer y las novedades de la EMPRESA, en general (movimientos de personal, políticas, objetivos, resultados, iniciativas, documentación, otras)?

Tabla 9: Información institucional

Información Institucional		Porcentaje
Medianamente informado	10	10%
Muy informado	39	39%
Nada informado	15	15%
Poco informado	36	36%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

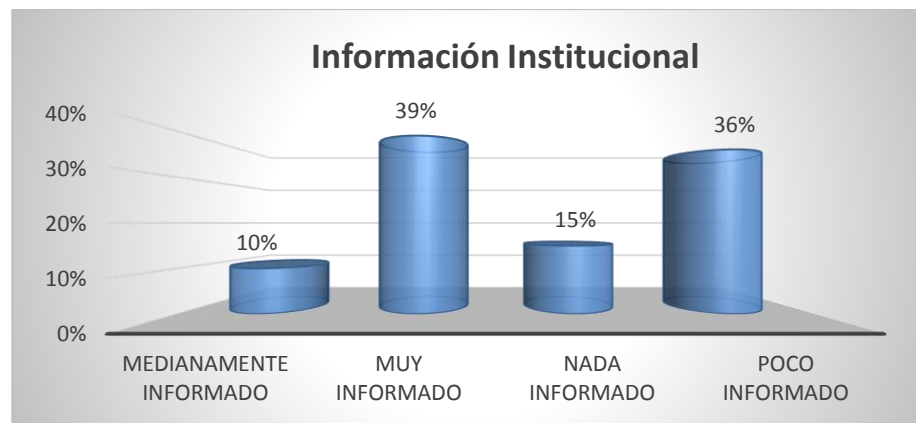


Gráfico 14: Información institucional

Fuente: Encuesta

Elaborado: Diana Cedeño

Interpretación

Se observa que el 10% de los Trabajadores de SOLIPET S.A indican estar medianamente informado, que un 39% está muy informado, un 15% no posee información y un 36% está poco informado sobre los movimientos de la empresa.

Análisis

El mayor porcentaje (39%) de los trabajadores de la Empresa SOLIPET S.A expone estar muy informado acerca de las Políticas, Objetivos, resultados de la empresa.

6.- ¿Cómo se informa del acontecer y de las novedades de la EMPRESA? (puede marcar una o más).

Tabla 10: Acceso a la Información

Acceso Información		Porcentaje
Afiches folletos	10	10%
Comunicación interna (internet, correo)	20	20%
Jefe	48	48%
Cuenta Otros	5	5%
Reuniones informativas	12	12%
Rumores	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

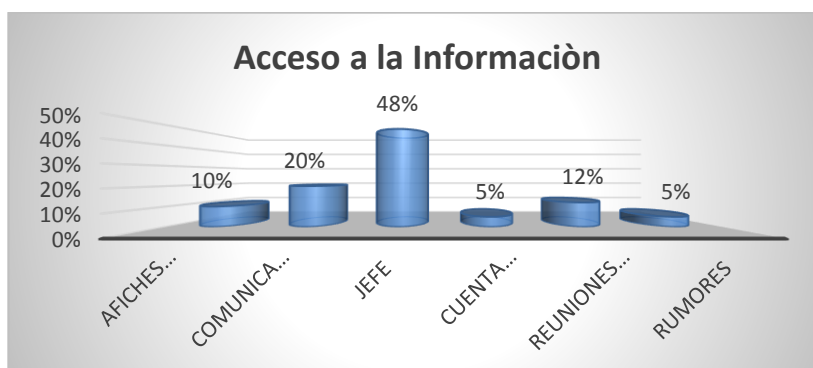


Gráfico 15: Acceso a la información

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Se observa que el 10% de los trabajadores de SOLIPET S.A expresa que se informa mediante afiches, folletos; un 20% se informa por medio de la comunicación interna; un 48% por medio de su jefe directo; un 5% por medio de otros un 12% por medio de reuniones y un 5% por medio de rumores las novedades de la Empresa.

Análisis

El mayor porcentaje (48%) de los trabajadores de la Empresa SOLIPET S.A accede a la información por su jefe directo y comunicación interna como es el correo Institucional.

7.- ¿Si necesita esclarecer dudas sobre sus derechos laborales (remuneración, horarios, etc.), a quién se dirige? (puede marcar una o más).

Tabla 11: Esclarecimiento de Dudas

Esclarecimiento de dudas		Porcentaje
Jefe de Talento Humano	72	72%
Jefe directo	28	28%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

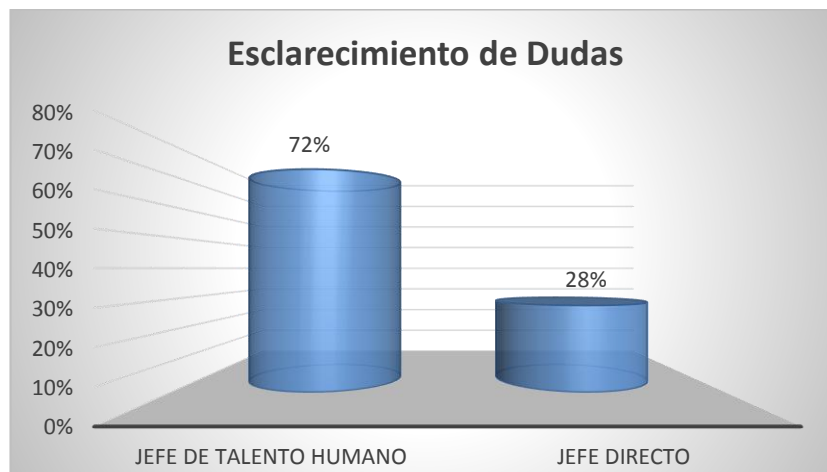


Gráfico 16: Esclarecimiento de dudas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 72% de los Trabajadores de SOLIPET S.A señalan que esclarecer sus dudas sobre sus derechos laborales (remuneración, horarios, etc.) al jefe de Talento Humano y un 28% al Jefe directo.

Análisis

El Jefe de talento Humano en su mayoría esclarece las dudas de los trabajadores en lo que se refiere al aspecto laboral.

8.- ¿Cómo considera la comunicación entre la matriz y las distintas coordinaciones del campamento de la empresa?

Tabla 12: Comunicación Entre Matriz y Campamento

Comunicación entre la matriz y las distintas coordinaciones del campamento		Porcentaje
Adecuada	65	65%
Inadecuada	13	13%
Muy adecuada	13	13%
Muy inadecuada	9	9%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05

Elaborado por: Diana Cedeño

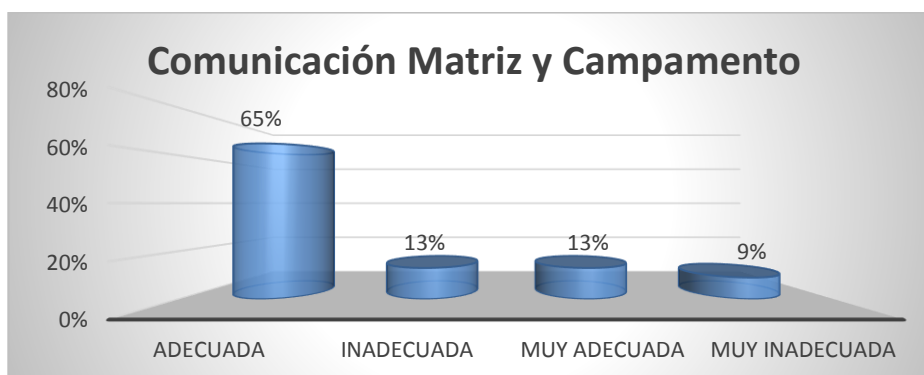


Gráfico 17: Comunicación entre Matriz y Campamento

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 65% de los Trabajadores de SOLIPET S.A señalan que existe una adecuada comunicación entre la Matriz y el Campamento un 13% inadecuada, un 13% muy adecuada y un 9% muy inadecuada.

Análisis

El mayor porcentaje (65%) de los trabajadores consideran existe una adecuada comunicación entre la matriz y el campamento de la empresa SOLIPET. S.A.

9.- ¿El área de Talento Humano se interesa por promover la motivación del personal (reconocimientos, bonos, premios, ascensos, capacitaciones, etc.) aportando a su crecimiento y desarrollo?

Tabla 13: Motivación Personal

Motivación Personal		Porcentaje
Algo frecuente	25	25%
Muy frecuente	26	26%
Nada frecuente	13	13%
Poco Frecuente	36	36%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05
Elaborado por: Diana Cedeño



Gráfico 18: Motivación personal

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Se observa que el 25% de los Trabajadores de SOLIPET S.A indican estar algo motivado un 26% está frecuentemente motivado un 13% no posee ningún tipo de motivación y un 36% expresa estar poco motivado en lo que se refiere a reconocimientos, bonos, premios, ascensos, capacitaciones.

Análisis

El mayor porcentaje (36%) de los trabajadores de la Empresa SOLIPET S.A está poco motivado en lo que se refiere a ascensos, premios o capacitaciones.

10.- ¿Cómo califica su nivel de satisfacción laboral?

Tabla 14: Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral		Porcentaje
Alto	41	41%
Bajo	42	42%
Muy alto	8	8%
Muy bajo	9	9%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/10/01

Elaborado por: Diana Cedeño

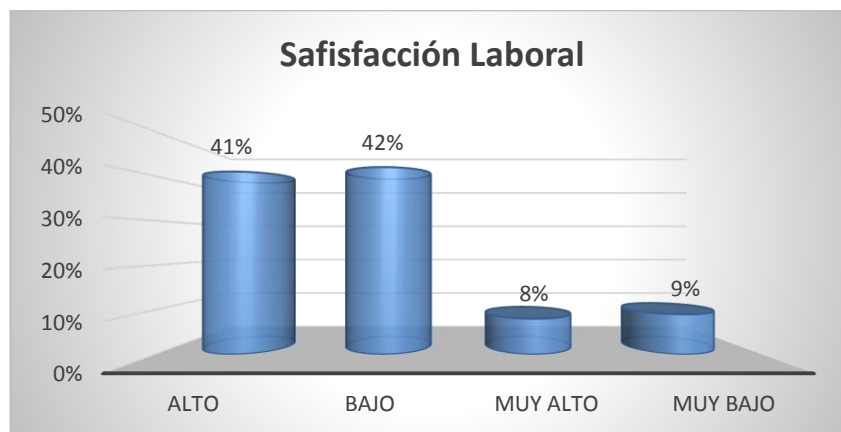


Gráfico 19: Satisfacción Laboral

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 41% de los Trabajadores de SOLIPET S.A indican tener una satisfacción alta en sus labores cotidianas de la empresa el 42% de satisfacción baja el 8% tiene una satisfacción muy alta y un 9% posee un satisfacción muy baja

Análisis

En el nivel de satisfacción laboral se denota un punto porcentual de diferencia entre la satisfacción laboral alta y baja.

11.- ¿La coordinación de Talento Humano se preocupa por dar solución a los problemas de los trabajadores?

Tabla 15: Solución de Problemas

Solución los Problemas		Porcentaje
Algo frecuente	33	33%
Muy frecuente	18	18%
Nada frecuente	42	42%
Poco frecuente	7	7%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05
Elaborado por: Diana Cedeño

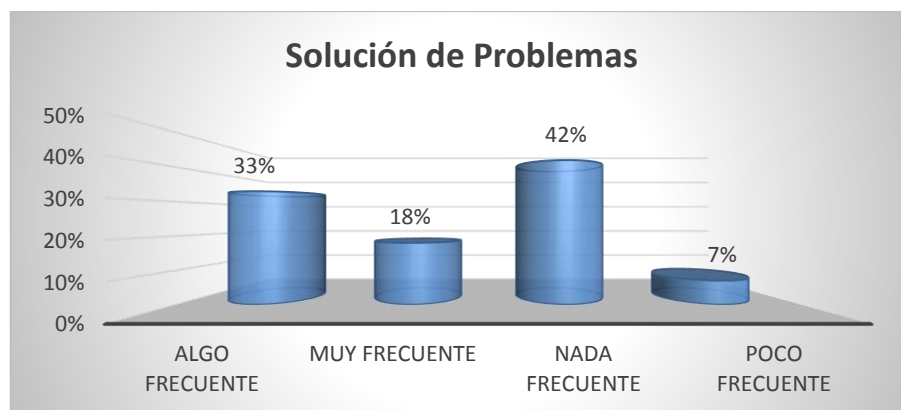


Gráfico 20: Solución de problemas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 33% de los Trabajadores de SOLIPET S.A indican estar algo frecuentemente atendido en la solución de problemas un 18% está muy frecuentemente atendido un 42% no es nada frecuentemente atendido en la solución de problemas y un 7% expresa estar poco atendido en la solución de problemas de los trabajadores.

Análisis

El mayor porcentaje (42%) de los trabajadores de la Empresa SOLIPET S.A con un 42% no es atendido frecuentemente en la solución de problemas laborales.

12.- ¿Se siente respaldado por parte del departamento de Talento Humano?

Tabla 16: Respaldo del Dep. Talento Humano

Respaldado por Talento Humano		Porcentaje
No	42	42%
Si	58	58%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05
Elaborado por: Diana Cedeño



Gráfico 21: Respaldo del Dep. Talento Humano

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 42% de los Trabajadores de SOLIPET S.A indican que no se sienten respaldados por parte del departamento de Talento Humano y un 58% expresa que está respaldado.

Análisis

La mayoría de la Empresa SOLIPET S.A con un 58% se siente respaldado por el departamento de Talento Humano.

13.- ¿Considera necesario tomar medidas de correctivas en el área de Talento Humano?

Tabla 17: Medidas Correctivas

Medidas de correctivas en el área de Talento Humano		Porcentaje
No	12	12%
Si	88	88%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores 2016/01/05
Elaborado por: Diana Cedeño

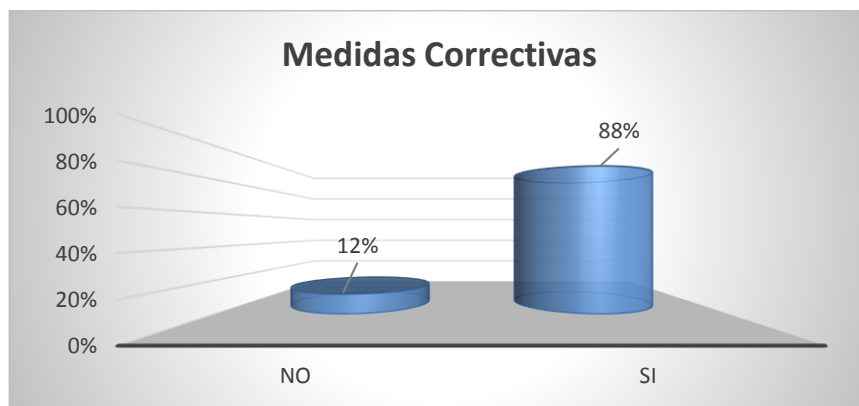


Gráfico 22: Medidas Correctivas
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Diana Cedeño

Interpretación

Podemos observar que el 12% de los Trabajadores de SOLIPET S.A indican que no es necesario tomar medidas correctivas en el departamento de talento humano y un 88% expresa que es necesario tomar medidas correctivas en el departamento de Talento Humano.

Análisis

La mayoría de la Empresa SOLIPET S.A con un 88% considera urgente y necesario tomar medidas correctivas en el departamento de talento humano.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis se aplicó el método de Chi Cuadrado (χ^2), mediante las hipótesis específicas:

3.6.1 Planteamiento de la primera Hipótesis

- H_0 = El Diseño de un modelo de gestión documental en el área de Talento Humano no guarda relación significativa con el desempeño del talento humano de la empresa SOLIPET S.A., ubicada en el Cantón Francisco de Orellana de la Provincia de Orellana.
- H_1 = El Diseño de un modelo de gestión documental en el área de Talento Humano guarda relación significativa con el desempeño del talento humano de la empresa SOLIPET S.A., ubicada en el Cantón Francisco de Orellana de la Provincia de Orellana.

Una vez establecida la hipótesis se procede a calcular la fórmula en base a las frecuencias observadas y esperadas.

Formula:

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

En donde:

X^2 = Notación para Chi Cuadrado

fo = Frecuencia observadas

fe = Frecuencias esperadas

Tabla 18: Frecuencias Observadas primera hipótesis

No	PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1	¿Considera usted que el diseño de un Plan de Gestión Documental y Comunicación contribuirá al desempeño del Talento Humano en la empresa Solipet S.A.?	20	25	45
2	¿Cree usted que el mejoramiento del desempeño del Talento Humano, influirá en el logro de los objetivos y metas propuestas?	10	45	55
	TOTAL	30	70	100

Elaborado por: Diana Cedeño

Tabla 19: Frecuencias Esperadas primera hipótesis

No.	PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1	¿Considera usted que el diseño de un Plan de Gestión Documental y Comunicación contribuirá al desempeño del Talento Humano en la empresa Solipet S.A.?	13.5	31.5	45
2	¿Cree usted que el mejoramiento del desempeño del Talento Humano, influirá en el logro de los objetivos propuestos?	16.5	38.5	55
	TOTAL	30	70	100

Elaborado por: Diana Cedeño

Estadístico Chi-Cuadrado (X^2) <

Luego de calcular las frecuencias observadas y esperadas se procede a realizar el cálculo del valor estadístico de prueba con la siguiente fórmula:

Tabla 20: X2 (Chi Cuadrado) primera hipótesis

PREGUNTAS	fo	Fe	fo – fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
1.- ¿Considera usted que el diseño de un Plan de Gestión Documental y Comunicación contribuirá al desempeño del Talento Humano en la empresa Solipet S.A.?	20	13.5	6.5	42.25	3.1296
2.- ¿Cree usted que el mejoramiento del desempeño del Talento Humano, influirá en el logro de los objetivos propuestos?	10	16.5	-6.5	42.25	2.5606
1.- ¿Considera usted que el diseño de un Plan de Gestión Documental y Comunicación contribuirá al desempeño del Talento Humano en la empresa Solipet S.A.?	25	31.5	-6.5	42.25	1.3412
2.- ¿Cree usted que el mejoramiento del desempeño del Talento Humano, influirá en el logro de los objetivos propuestos?	45	38.5	6.5	42.25	1.0974
TOTAL:					
8.1288					

Elaborado por: Diana Cedeño

Nivel de significación: Para realizar la prueba de la hipótesis se recomienda emplear el 95% de nivel de confianza. El nivel de significación se representa con éste símbolo (α).

Entonces tenemos la siguiente ecuación:

$$\alpha = 1 - NC$$

$$\alpha = 1 - 0,95$$

$$\alpha = 0,05$$

Para ver si se acepta o se rechaza la hipótesis se aplica ésta fórmula:

$x^2_{prueba} \geq x^2_{tabla}$ rechaza H_0 y acepta H_1

$x^2_{prueba} < x^2_{tabla}$ acepta H_0

$x^2_{prueba} > x^2_{tabla}$ rechaza H_0 y acepta la H_1

Distribución CHI Cuadrado (x^2) hipótesis específica 1

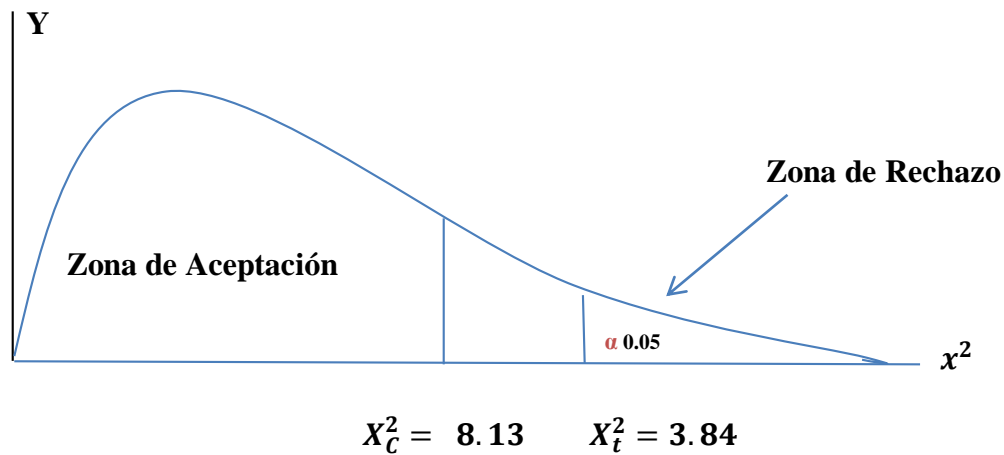


Figura N° 1: Prueba Chi-cuadrado primera hipótesis

Elaborado por: Diana Cedeño

Decisión: El valor calculado de Chi-cuadrado es 8.13 mayor a los valores de la distribución con el grados de libertad y un nivel de significancia del 0,05, se rechaza la hipótesis nula, aceptando que SI facilitara la determinación de la eficiencia y economía en el cumplimiento de los objetivos de la SOLIPET. S.A

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y COMUNICACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SOLIPET S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA.

4.1. Datos Informativos

Institución Ejecutora: **SOLIPET S.A**

Parroquia: **Puerto Francisco de Orellana**

Cantón: **Francisco de Orellana**

Provincia: **Orellana**

Beneficiarios: **La Institución.**

4.2. Justificación

El vertiginoso avance de la tecnología da como resultado, una serie de herramientas tecnológicas que han hecho nuestra vida más fácil, desde el correo electrónico que usamos diariamente; a grandes servidores en internet que manejan nuestra información de manera ágil y oportuna dando un margen de error relativamente nulo.

Cada una de las aplicaciones que hoy en día forman parte de nuestra vida, son parte de una evolución tecnológica, que permite al ser humano dejar de preocuparse por cosas que antes eran difíciles para ahora dedicar ese tiempo a otras actividades.

Atrás se han dejado ya la pluma y el papel para escribir documentos, así también como el cartero para el transporte de los mismos, es importante recalcar que años antes, hablando de manera general la escritura, envío y recepción de documentos de cualquiera sea su naturaleza, era difícil y tardaba mucho tiempo.

Por lo tanto el Plan de Gestión Documental da solución al problema del manejo de la información, permitiendo tener un sistema de gestión documental organizada, eficiente y oportuna.

4.3. Objetivo

- Mejorar los procesos de la Gestión Documental y Comunicación del Departamento de Talento Humano de la empresa SOLIPET S.A.

4.4. Análisis de Factibilidad

El desarrollo de la presente propuesta es factible puesto que la institución actualmente dispone de recursos necesarios para su implementación, además se tiene los conocimientos técnicos basándose en los procesos del Instructivo de la Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, Resolución Administrativa No. CNA.001-2005, que permiten junto a varias personas implementar de manera rápida el sistema de gestión documental permitiendo que se lo empiece a utilizar lo más pronto posible.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional. Los documentos de una institución que desapareciere, pasarán bajo inventario al Archivo Nacional y en caso de fusión interinstitucional, será responsable de aquello la nueva entidad.

4.5. Administración de la Propuesta

El Plan de Gestión y Comunicación se llevara a cabo por el investigador en su fase de prueba, posteriormente, la administración del mismo será realizada por el personal encargado de los diferentes departamentos de la Empresa Privada, quienes colaborarán con el personal administrativo para su distribución.

Tabla 21: Preguntas básicas

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Qué evaluar?	La aplicación del plan de gestión documental y comunicación, en la Empresa SOLIPET S.A
2.- ¿Por qué evaluar?	Porque se pueden dar pautas para que otros departamentos de la Empresa SOLIPET S.A implementen un sistema de gestión documental.
3.- ¿Para qué evaluar?	-Para determinar si está cumpliendo su cometido. -Para analizar la operatividad y eficiencia documental.
4.- ¿Con qué criterios evaluar?	Con eficacia y eficiencia.
5.- Indicadores	Cuantitativo, si los usuarios del sistema muestran un alto grado de satisfacción.
6.- ¿Quién evalúa?	Investigador.
7.- ¿Cuándo evaluar?	Al final del periodo determinado a través de un taller que permita analizar la satisfacción de los empleados.
8.- ¿Cómo evaluar?	Si los usuarios del sistema muestran un alto grado de satisfacción en el manejo del sistema, mediante una corta entrevista se presentará un informe al gerente de la Empresa
9.- Fuentes de información	Internet
10.- ¿Con qué evaluar?	Con entrevistas personales basadas en la propuesta

Elaborado por: Diana Cedeño

De acuerdo con los conceptos vistos en el capítulo II marco teórico de este trabajo, para el plan de gestión documental y comunicación, se procede a ejecutar cada uno de los procesos archivísticos en el Área de Talento Humano de la Empresa Solipet. S.A específicamente en el departamento de Talento Humano.

4.6. Producción Documental:

Tomando como base el diagnóstico documental realizado y explicado en el capítulo 2; así como también los procesos internos del área se identificaron los documentos se generan en el Área de Talento Humano y que conforman el expediente de la Serie Historias Laborales. Obteniendo como resultado los siguientes:

- Formato de requisición de personal (anexo 1)
- Formato de Hoja de Vida (anexo 2)
- Matriz de pruebas de selección de personal (anexo 3)
- Formato a diligenciar en la entrevista de selección (anexo 4)
- Formato del informe de selección de personal (anexo 5)
- Contrato
- Carta de despido del trabajador (anexo 6)
- Carta de notificación de vencimiento del contrato
- Formato de evaluación de retiro del trabajador
- Liquidación
- Formato de préstamo a funcionarios
- Formato para los llamados de atención y suspensiones
- Evaluación de desempeño
- Certificados de capacitación
- Planillas de pago de nómina
- Comprobantes de pago de nómina
- Reportes de horas extras y recargos nocturnos
- Reportes de incapacidades

4.7. Plan de Gestión Documental y Comunicación para el área de Talento Humano de la Empresa Solipet S.A

Así mismo se proponen las políticas a tener en cuenta para aplicar este proceso al igual que el diagrama de flujo que explica los pasos a seguir y las actividades a desarrollar en el mismo:

4.7.1. Políticas:

1. Todos los documentos (sin excepción) a elaborar en el Área de Talento Humano de la Empresa Solipet S.A deben ser elaborados (impresos) en hoja membretada con el logotipo de la misma.
2. Todo documento impreso y diligenciado por y/o para un funcionario o ex funcionario de la empresa, debe ser registrado e insertado en la Historia Laboral del mismo.
3. No se debe elaborar más de una copia del mismo documento para conservar en la Historia Laboral de los funcionarios.
4. Consultar los tipos documentales de la serie Historias Laborales para definir si ya existe o hay que solicitar su creación.

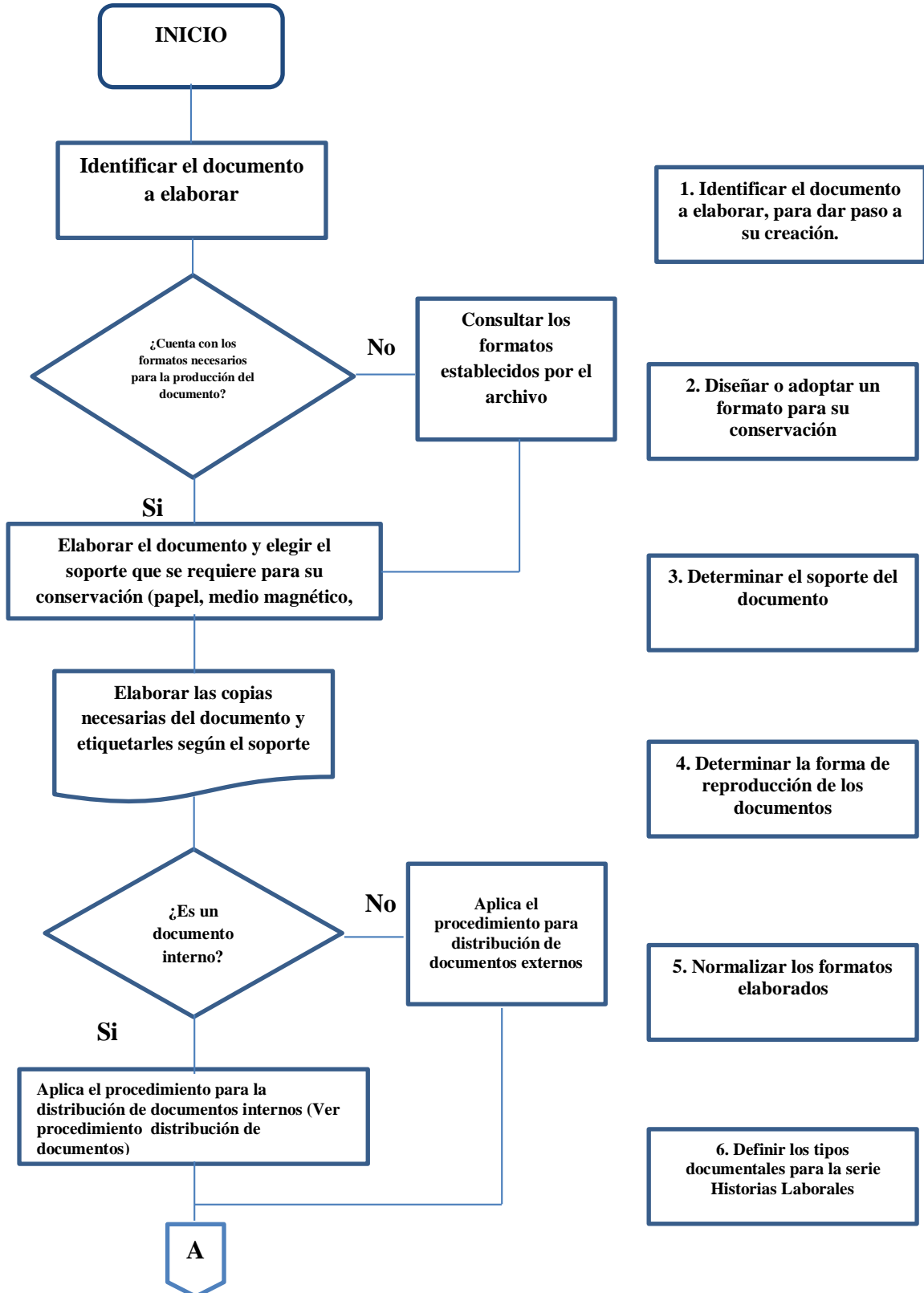
4.7.2. Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES



4.8. Recepción de Documentos:

En este trabajo, esta etapa será función del Área de Contratación, la cual forma parte de Talento Humano, donde se reciben los documentos que presenta el nuevo trabajador para realizar su respectiva contratación y se realizará una lista de chequeo para verificar que todos los documentos recibidos se ubiquen en cada uno de los expedientes que conforma la serie Historias Laborales.

Las políticas propuestas para tener en cuenta en la aplicación de éste proceso son:

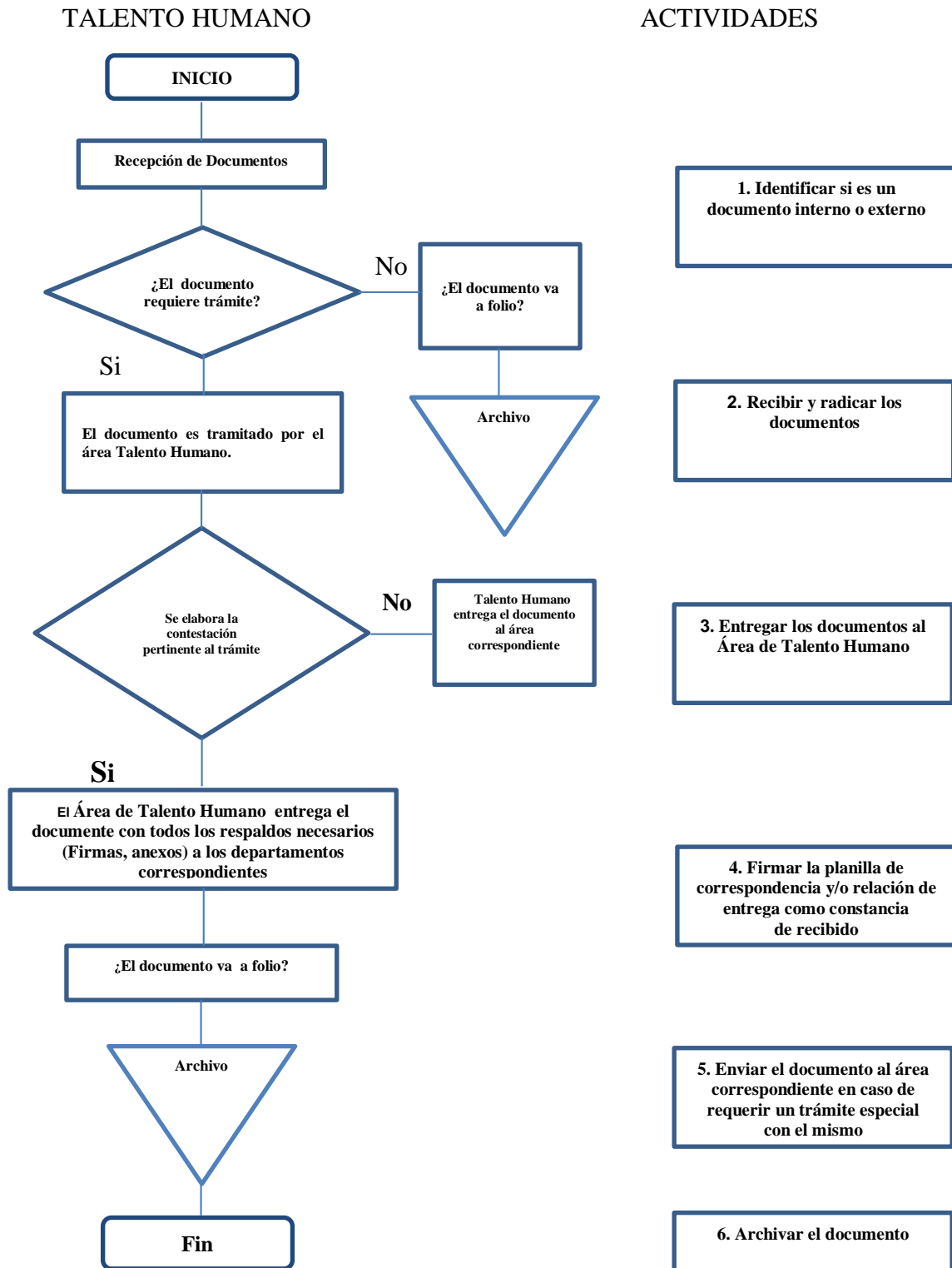
4.8.1. Políticas:

1. Todos los documentos que ingresan al Área de Talento Humano (externos) deben ser radicados en el área de Correspondencia.
2. Se debe realizar una verificación de los documentos para identificar si son documentos para el Área de Talento Humano o para otra área de la Empresa Solipet. S.A
3. Todo documento que ingrese al Área de Talento Humano por medio del Área de Correspondencia, debe ser recibido con una relación detallada, con el fin de obtener un soporte de ingreso de los documentos.
4. Todo documento relacionado por el Área de Correspondencia y que no esté dirigido al Área de Talento Humano, deber ser devuelto inmediatamente al Área de Correspondencia para que sea re direccionado al área correspondiente.
5. Todo documento que sea transferido por parte otra área de la Empresa Solipet. S.A, debe estar acompañado de una relación en la que se remiten documentos para constatar el ingreso de los mismos al Área de Talento Humano.
6. Todo documento deber ser entregado al funcionario para el cual está dirigido o a aquel que corresponda dar trámite al mismo.
7. Una vez realizado el trámite del documento, éste deber ser enviado al Archivo de Gestión para su correspondiente Archivo.

4.8.3. Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



4.9. Distribución de los Documentos:

Esta etapa tiene relación con el flujo de documentos tanto al interior como al exterior de la empresa SOLIPET S.A, por lo cual tiene que ver para efectos de éste trabajo con la distribución de los diferentes formularios de afiliación y pagos a los diferentes organismos de seguridad social, las solicitudes realizadas por los diferentes organismos de control, judiciales, penales y/o disciplinarios; para lo cual se evaluará la trazabilidad del ciclo de los documentos con el fin de verificar la veracidad de cada uno de los procesos internos del Área de Talento Humano y su interacción con las otras dependencias de la Empresa.

Se proponen las siguientes políticas para tener en cuenta en la aplicación de éste proceso:

4.9.1. Políticas:

1. Todos los documentos que serán distribuidos desde el Área de Talento Humano hacia el exterior de la Empresa SOLIPET S.A, deben ser relacionados y entregados en el Área de Correspondencia para su correspondiente distribución.
2. Los documentos que sean distribuidos por el Área de Talento Humano a las diferentes áreas de la Empresa SOLIPET S.A, deberán ser entregados acompañados de una relación, con la firma de recibido de la persona del área correspondiente.
3. Todos los documentos tanto generados por el Área de Talento Humano, como los recibidos por la misma, deben ser clasificados teniendo en cuenta la organización del Archivo de Gestión, para su correspondiente Archivo.

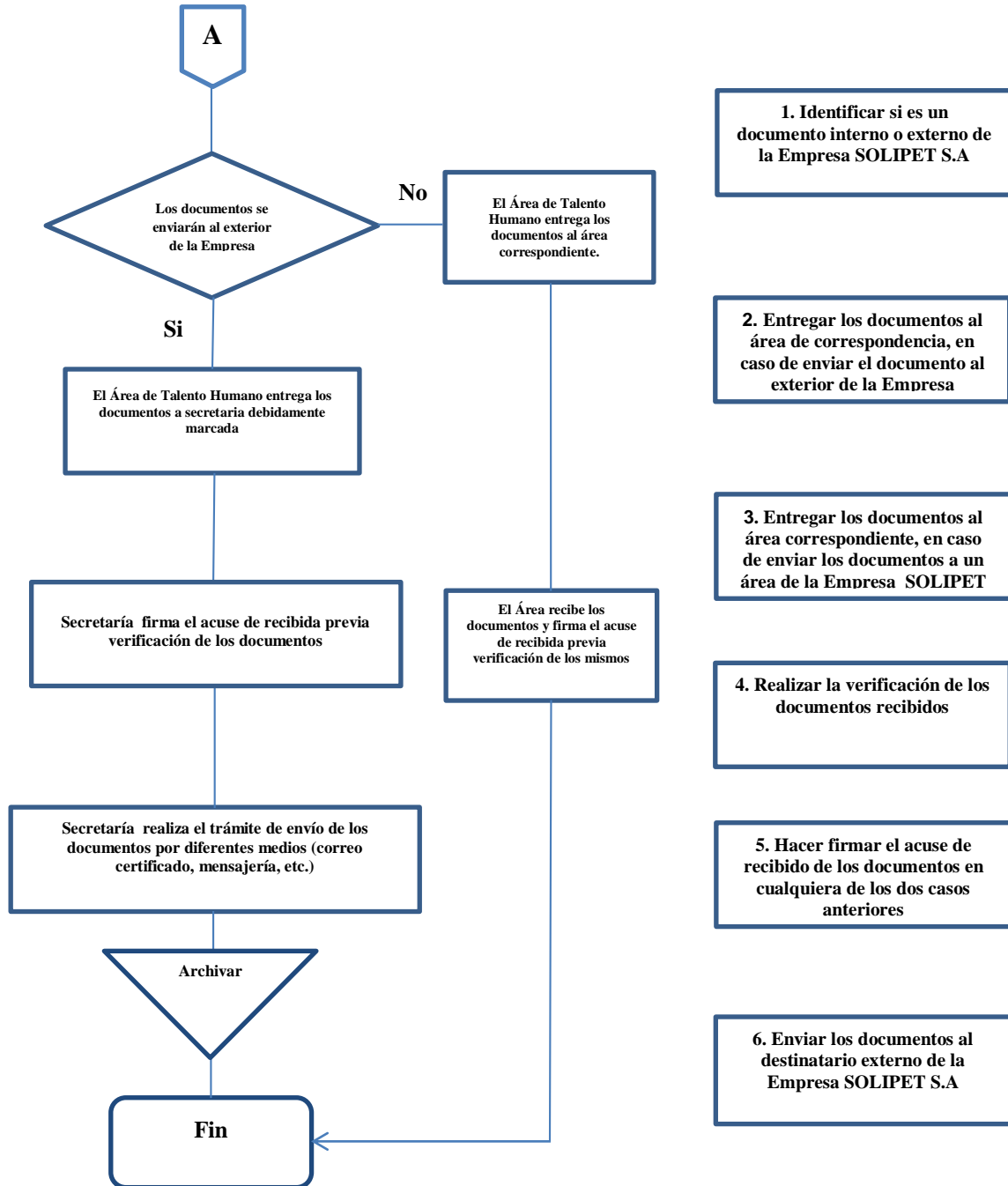
4.9.2. Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES



4.10. Trámite De Documentos:

En esta etapa cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, los cuales conformarán la serie Historias Laborales, para lo cual es necesario que durante el ciclo de vida de cada documento se realice la trazabilidad del mismo desde su generación hasta su archivo, teniendo en cuenta que los documentos pueden ser tramitados y/o generados por las diferentes áreas de la Empresa Solipet S.A. antes de ser archivados y conservados dentro del expediente de cada Historia Laboral.

Esta trazabilidad se puede realizar con los diferentes controles y pruebas de ingreso o salida de cada documento del Área de Talento Humano (planillas de correspondencia, pruebas de entrega de otras áreas o del Área de Talento Humano a funcionarios de las otras áreas, etc.)

A continuación se proponen las políticas para tener en cuenta en la aplicación de éste proceso:

4.10.1. Políticas:

1. El Área de Talento Humano recibe el documento del área de correspondencia o de otra área de la empresa SOLIPET S.A.
2. El jefe del área entrega el documento al funcionario encargado para que proceda con el trámite.
3. Se prepara el documento para el proceso de distribución interna o externa.

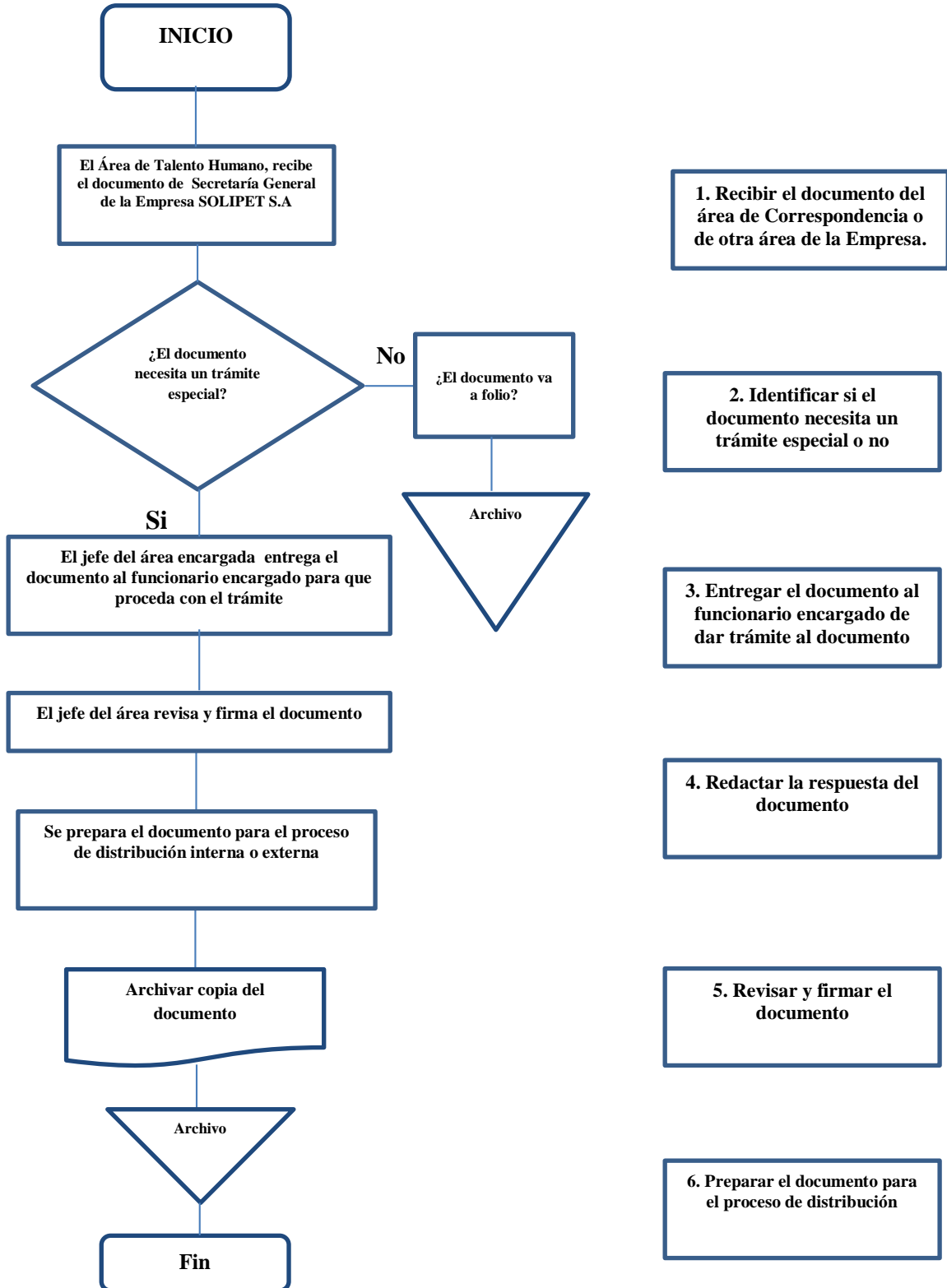
4.10.2. Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:

TRÁMITE DE DOCUMENTOS

TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES



4.11. Organización de los Documentos:

Esta etapa es una de las más importantes a desarrollar dentro del Modelo de Gestión Documental para la empresa SOLIPET S.A, ya que prácticamente la organización de los expedientes y en general del Archivo de Gestión del Área de Talento Humano es el fundamento principal de este trabajo. Las políticas propuestas para tener en cuenta en la aplicación de éste proceso son las siguientes:

4.11.1 Políticas:

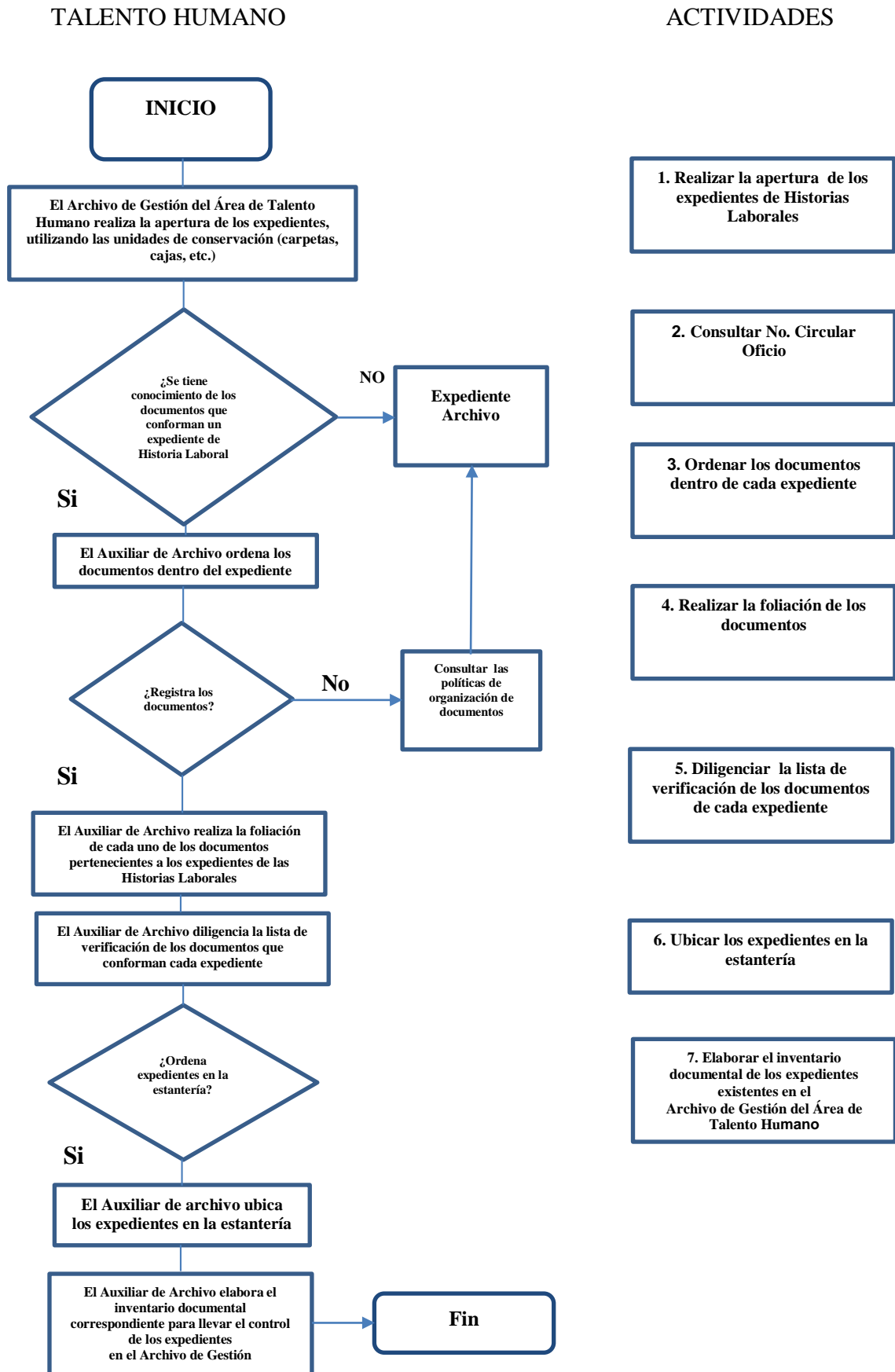
1. Identificar la serie documental Historias Laborales como una serie específica para el Área de Talento Humano de la Empresa SOLIPET S.A.
2. Conocer los tipos documentales que deben formar parte de la serie Historias Laborales, en la cual se encuentra el listado de los documentos que deben formar parte de un expediente de Historia Laboral para una entidad del orden público, pero ésta puede ser tenida en cuenta para una entidad del orden privado, en cuanto al tipo y orden de los documentos.
3. Los documentos se clasificarán de acuerdo con la Historia Laboral a la que pertenezcan, teniendo en cuenta que para cada funcionario o ex funcionario se generará un solo expediente.
4. No debe existir duplicidad de documentos dentro de un expediente, por lo cual se debe realizar una selección adecuada de los documentos y eliminar los que se encuentren duplicados.
5. No se puede tomar como reutilizable o reciclable ningún documento extraído del expediente ni cortar lo en pedazos de papel pequeño para darle otro uso. Los documentos se deben picar y/o eliminar de tal manera que no quede constancia del contenido del mismo.
6. Los expedientes deben ser foliados de acuerdo con los parámetros de foliación establecidos por el Archivo General de la Nación, en la parte superior derecha, con lápiz negro y con números legibles, lo cual garantizará que no se extravíe ningún documento en el momento de prestar los expedientes.
7. Los expedientes se ubicarán en la estantería teniendo en cuenta el Número de Cédula de cada funcionario y en orden ascendente.

8. Se realizará un inventario de los expedientes de las Historias Laborales, el cual se encontrará en medio físico (inventario inicial), como en medio magnético (base de datos) con el fin de localizarlas rápidamente y lograr así una respuesta eficaz al usuario.

4.11.2. Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:

ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS



4.12. Consulta de Documentos:

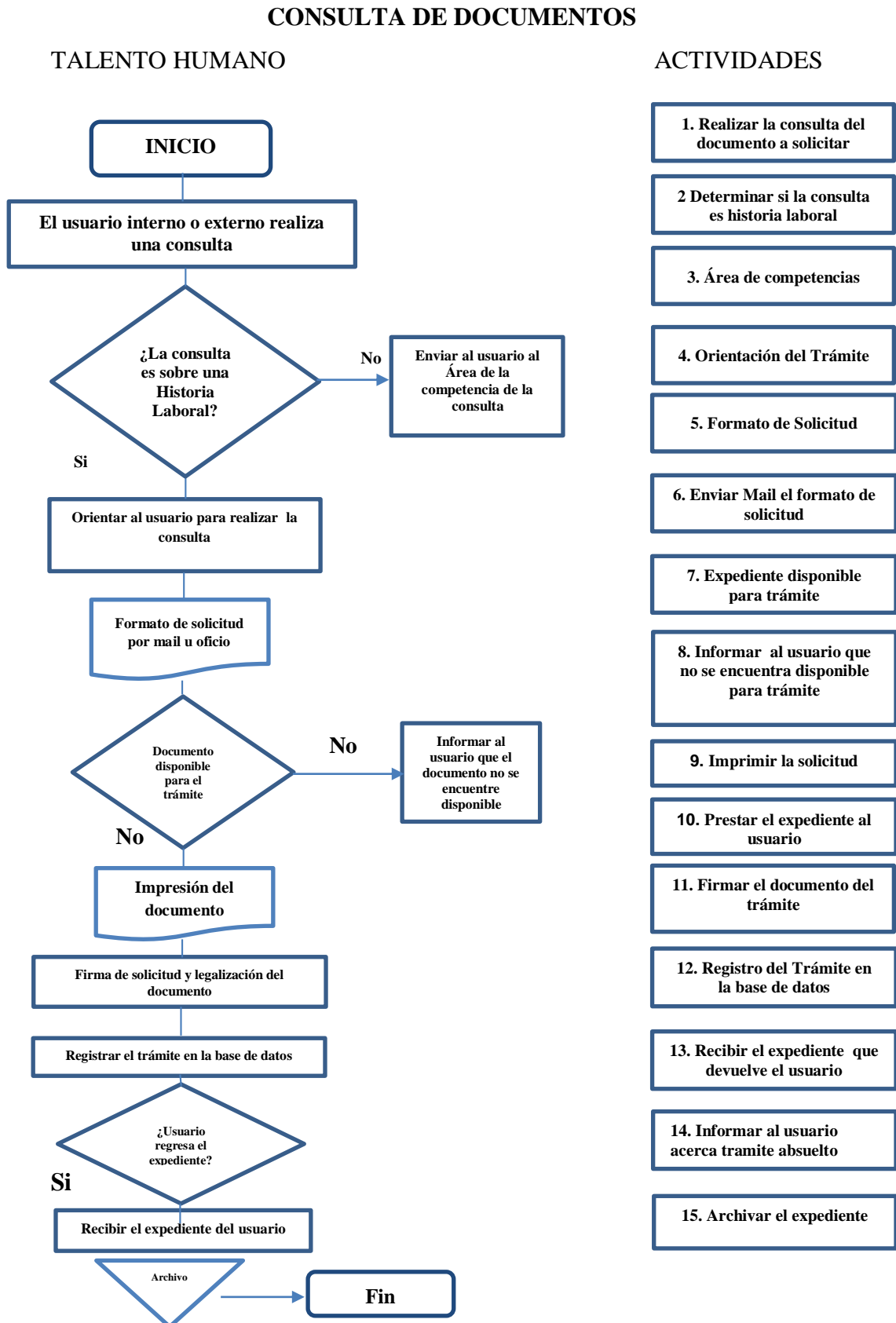
De acuerdo con el trámite de los documentos y algunos requerimientos tanto de otras Áreas de la Empresa SOLIPET S.A como de ex funcionarios o entes de control, es importante tener mecanismos para realizar la consulta de los expedientes. Para lograr el control adecuado de los mismos, se establecerá la metodología de solicitudes de consulta y préstamo a través del correo electrónico interno, diligenciando por parte de los funcionarios un formato de solicitud de documentos y se registrarán los préstamos en una base de datos.

4.12.1 Políticas:

1. Los usuarios se clasificarán de la siguiente manera: usuarios internos (funcionarios del Área de Talento Humano y otras áreas de la Empresa SOLIPET S.A y usuarios externos (ex funcionarios y entes de control externos a la Empresa SOLIPET S.A).
2. El horario para atención de consultas de los expedientes será durante el horario laboral del Área de Talento Humano, es decir, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
3. Para realizar la consulta y solicitud de préstamo de los expedientes es necesario diligenciar el formato de solicitud de documentos, el cual debe ser enviado por correo electrónico a la persona encargada del Archivo de Gestión del Área de Talento Humano.
4. El formato de solicitud de documentos únicamente debe ser impresa por la persona encargada del Archivo de Gestión y se firmará por las dos partes (usuario y encargado del Archivo) en el momento de entregarle los expedientes que se le prestarán.
5. En el momento de la devolución de los documentos, el usuario deberá entregarlos con una relación detallada de los expedientes que devuelve, (en caso de devolver más de tres expedientes a la vez) y cerciorarse que la devolución fue gestionada en la base de datos de préstamos.
6. Los usuarios externos no podrán retirar los expedientes del Área de Archivo de Gestión del Área de Talento Humano, salvo expresa autorización del Gerente de la empresa.

4.12.2 Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:



4.13. Conservación de los Documentos:

Para garantizar la buena conservación de los documentos se utilizarán carpetas en yute, con sus respectivos ganchos legajadores plásticos y cajas de referencia X-200.

4.13.1 Políticas:

1. Las carpetas para la conservación de los documentos deben ser de material yute.
2. Los ganchos legajadores deben ser plásticos con el fin de garantizar la buena conservación de los documentos y evitar oxidación posterior de la información.
3. Se debe evitar al máximo que los documentos entren en contacto con elementos metálicos tales como ganchos legajadores, ganchos de cosedora, etc.
4. Las carpetas se conservarán en cajas de archivo tipo X-200, las cuales son ideales para conservación en Archivos de Gestión, con el fin de evitar que los documentos recojan polvo, hongos por humedad, etc.
5. La estantería debe ser la adecuada y con espacio suficiente para conservar las cajas tipo X-200. Preferiblemente con las siguientes medidas: bandejas de 0.90 mts. * 0.40 mts. y 6 entrepaños de alto.
6. Se debe garantizar que el espacio destinado para la ubicación física del Archivo de Gestión se encuentre en un espacio cerrado, con el fin de restringir el acceso y garantizarla seguridad de la información.
7. El depósito de Archivo del Archivo de Gestión debe ser un espacio iluminado, alejado de la humedad y el frío en exceso.

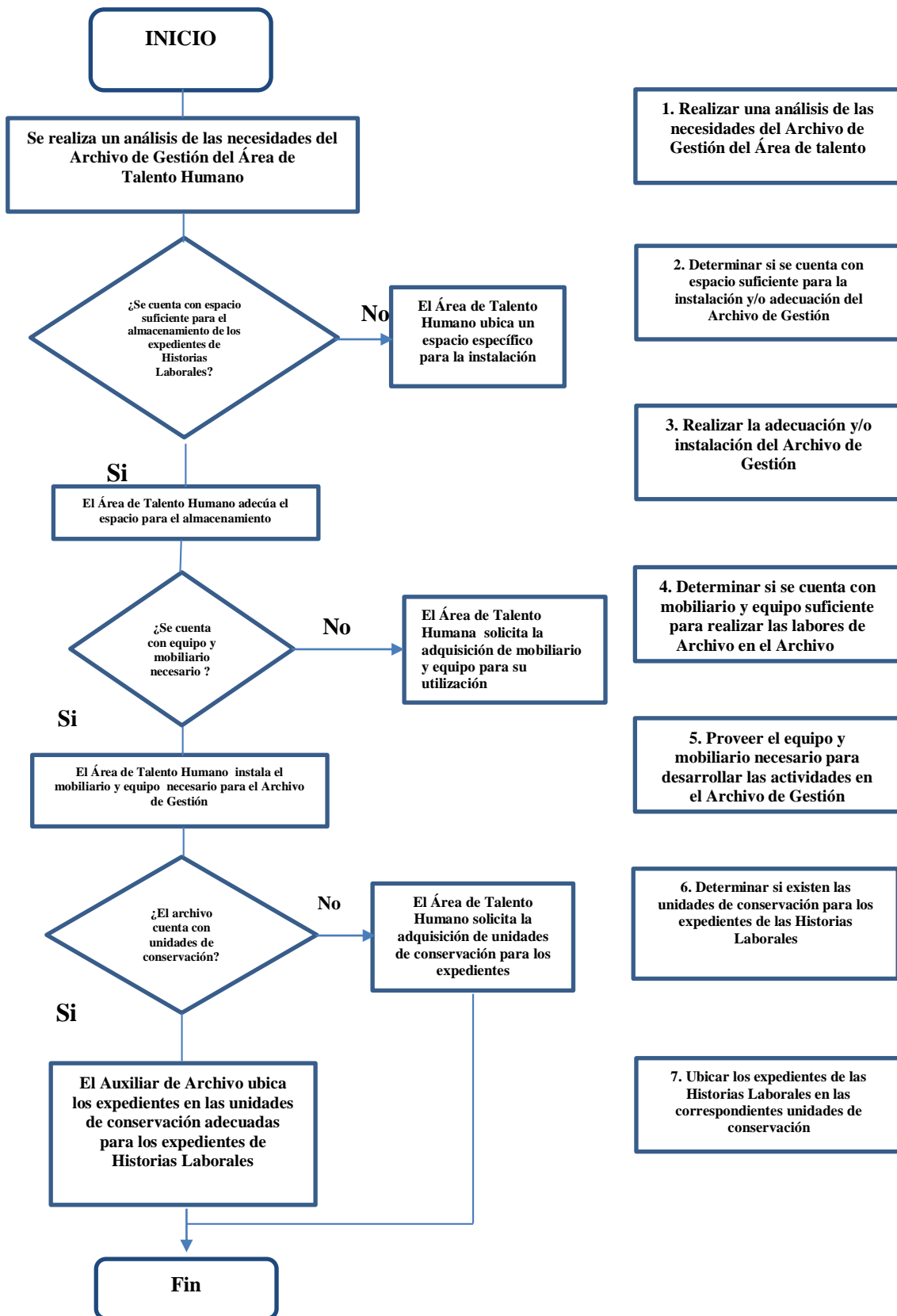
4.13.2. Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES



4.14. Disposición final de los Documentos:

Se propone la digitalización como medio de reprografía y conservación de los documentos correspondientes a la serie Historias Laborales, así como la conservación en Archivo de Gestión un tiempo de dos (3) años y Conservación Total como disposición final de los expedientes en Archivo Central.

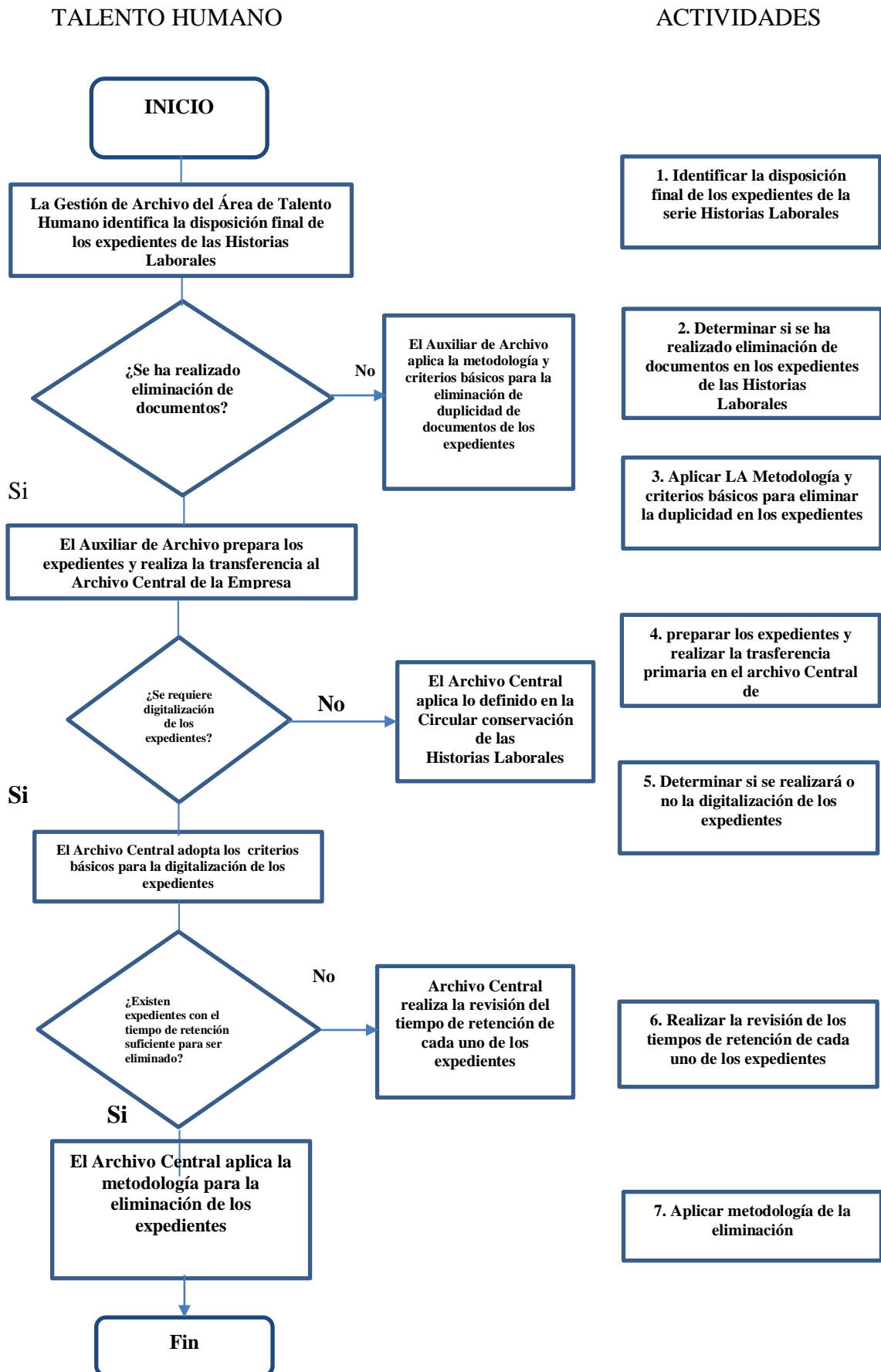
4.14.1 Políticas:

1. Una vez los expedientes cumplan dos años contados a partir de la fecha en la que se retiró el funcionario, los expedientes se deberán transferir al Archivo Central de la Empresa SOLIPET S.A.
2. El tiempo de conservación de los expedientes en el Archivo Central será de 8 años más, contados a partir de la fecha en que sean transferidos.
3. Los expedientes que sean digitalizados se podrán consultar por medio de las imágenes.

4.14.2. Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:

DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS



4.15. Selección de personal:

En este proceso se realiza la convocatoria al personal requerido para las diferentes vacantes existentes en la Empresa, se realizan las diferentes pruebas y entrevistas para la selección del personal, y por lo tanto se proponen a continuación las políticas a tener en cuenta:

4.15.1. Políticas:

1. Tener claras las vacantes requeridas, así como el perfil necesario para que dicha vacante sea cubierta.
2. Realizar una selección inicial de las hojas de vida que llegan al área con el fin de determinar cuáles aplican al cargo en mención.
3. Todo documento generado durante el proceso de selección de personal debe ser archivado en la Historia Laboral del funcionario en caso de ser éste contratado.
4. Todo proceso de selección debe estar previamente soportado por una requisición de personal.
5. Una vez aprobadas las pruebas y entrevistas de selección se debe remitir al nuevo funcionario al área de contratación, para continuar con el proceso.

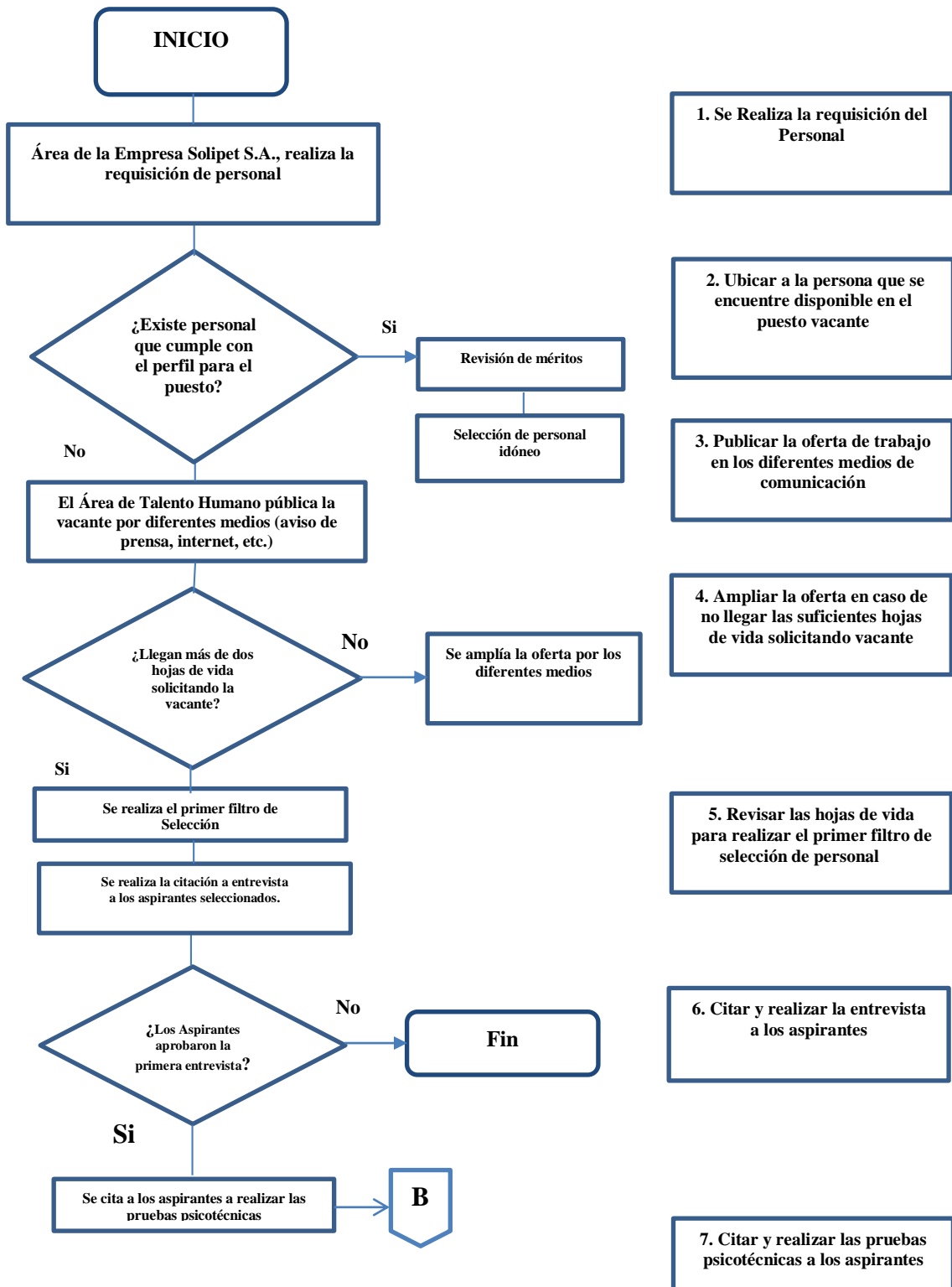
4.15.2. Procedimiento:

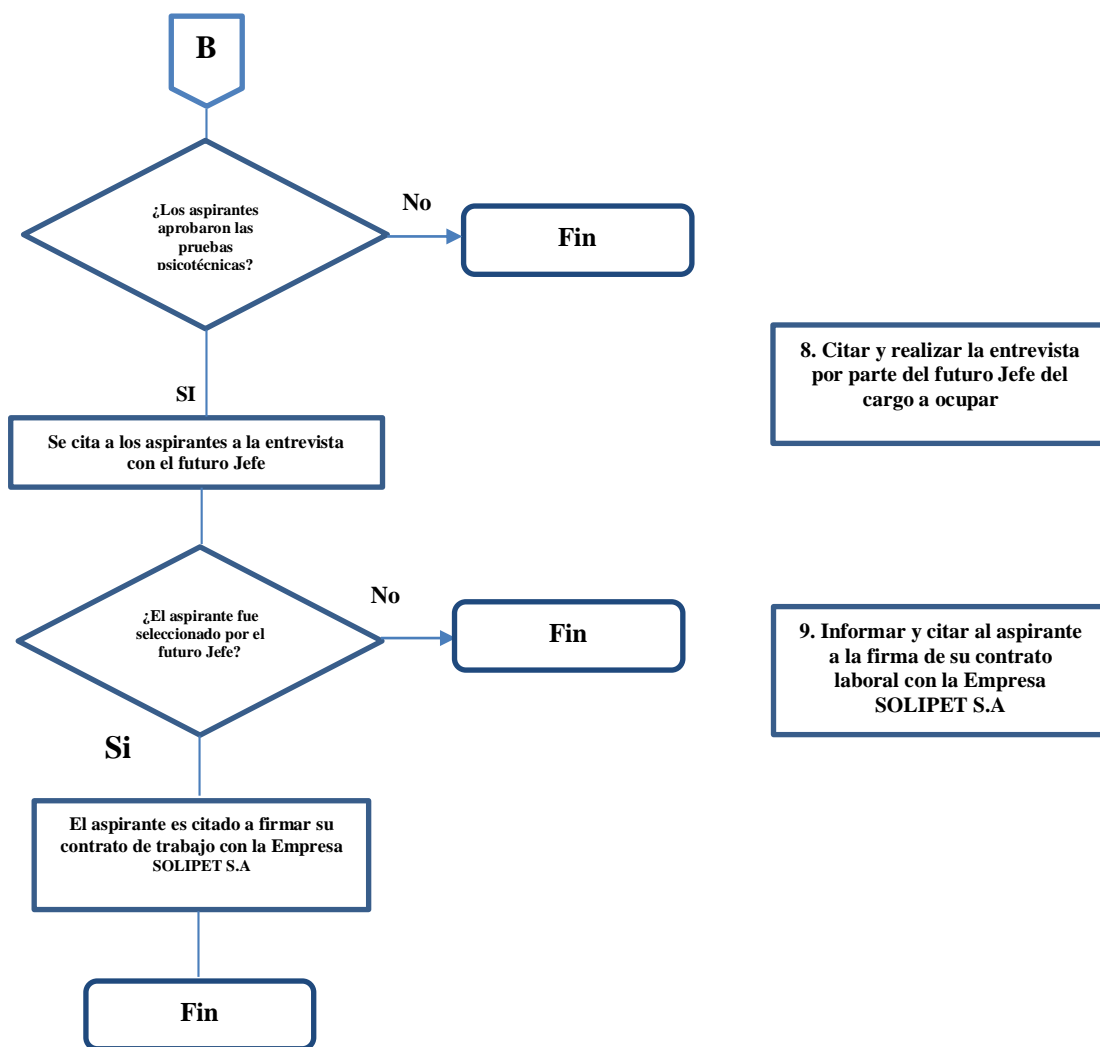
El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:

SELECCIÓN DE PERSONAL

TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES





4.16. Contratación de personal:

Durante el proceso de contratación se realiza la vinculación del nuevo funcionario a la Empresa SOLIPET S.A, para lo cual se proponen las políticas a tener en cuenta:

4.16.1. Políticas:

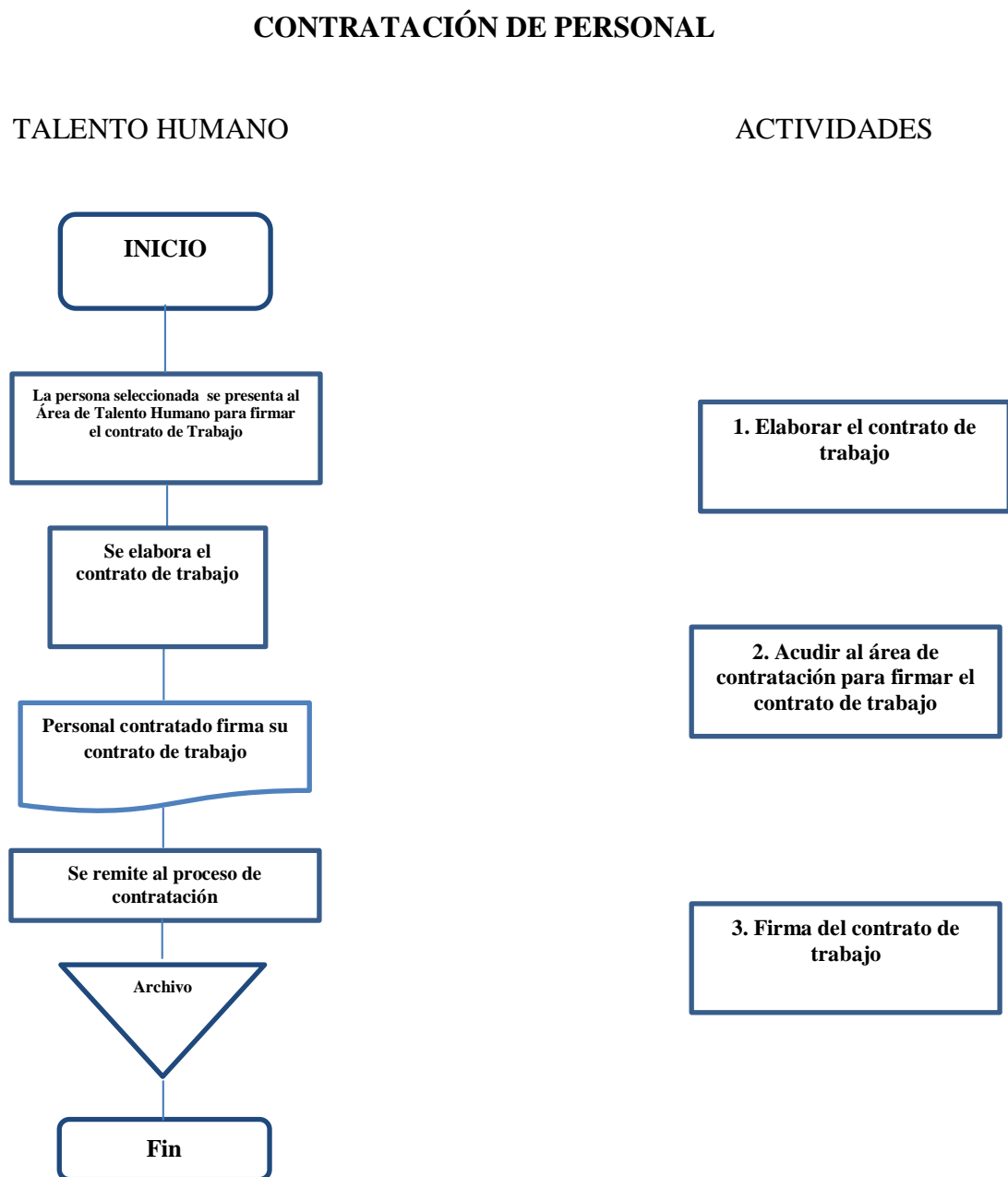
1. Para la elaboración del contrato de trabajo con el nuevo funcionario es indispensable tener todos los documentos completos.
2. El contrato de trabajo se debe elaborar teniendo en cuenta todas las pautas dadas por el Área Jurídica y por lo tanto debe ser avalado por ésta.
3. Para que el nuevo funcionario vinculado a la Empresa SOLIPET S.A pueda comenzar a ejercer sus funciones en la misma, es necesario que el contrato se

encuentre firmado tanto por el funcionario como por la el funcionario de Contratación.

4. Se debe entregar una copia del contrato firmado al funcionario y el contrato original debe ser archivado en el expediente de la Historia Laboral del funcionario.

4.16.2. Procedimiento:

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente diagrama de flujo:



4.17. Plan Estratégico de Comunicación para la Empresa SOLIPET S.A

Es importante mencionar, que dicho plan nace del diagnóstico de comunicación realizado en la Empresa SOLIPET S.A.; y de conocer de cerca la manera en la que se planea y ejecuta, en términos de comunicación, los diferentes programas y actividades la empresa privada.

El nombre del plan como alternativa estratégica es: “oportuna en comunicación” ya que conjuga los dos ejes fundamentales de la propuesta (reforzar el plan de bienestar de la de la Empresa Solipet S. A desde la comunicación).

Además, da a entender la importancia de la comunicación para desarrollar procesos efectivos que, es este caso, promuevan el bienestar por la difusión pertinente que se hace de las actividades y programas que lo refuerzan.

Para la Empresa Solipet. S.A el objetivo fundamental del plan es responder de forma contundente a necesidades de comunicación identificadas y ser un formato estructurado que permita trabajar en acciones orientadas por un trabajo de comunicación dirigido a satisfacer las falencias de información oportuna de los clientes internos sobre el plan de bienestar.

Todo lo anterior mediante la adecuación de herramientas de comunicación ya existentes y otras nuevas, la formulación de indicadores especificados que midan y controlen la efectividad del Plan de bienestar en términos de satisfacción, calidad de vida, participación y desempeño laboral.

Es válido recalcar que la propuesta de este trabajo se basa en un Plan de comunicación estratégico que incluye los ejes ya mencionados. Ahora bien, ubicamos estos ejes en tres esferas que los agrupan respectivamente:

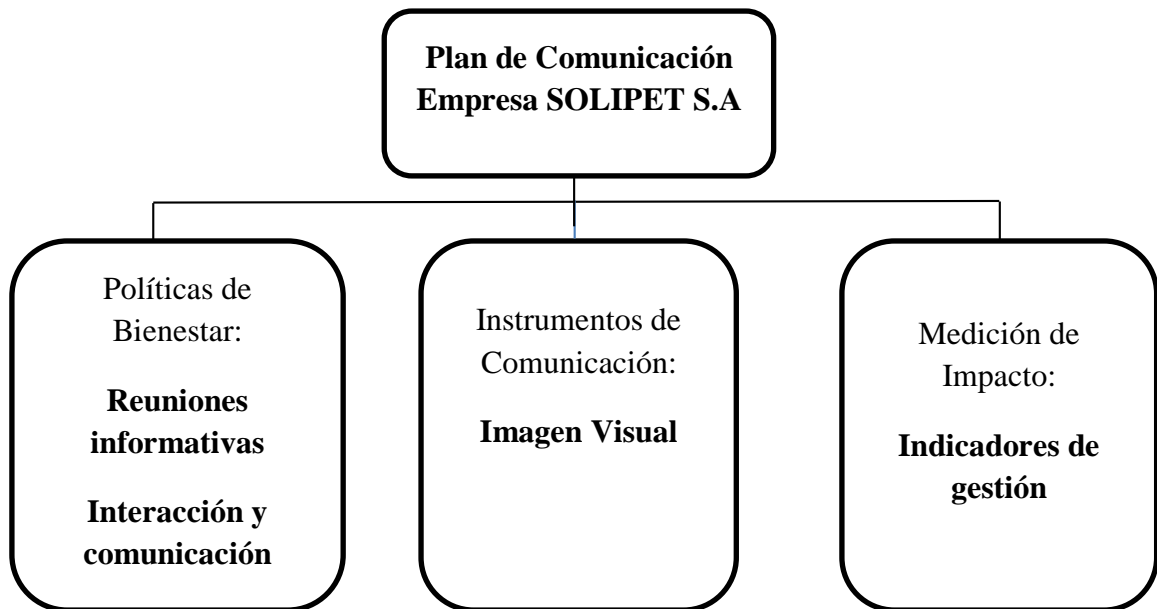


Gráfico 23: Plan de Comunicación Empresa SOLIPET S.A.
 Elaborado por: Diana Cedeño

De acuerdo con este esquema estructuramos el Plan de comunicación estratégico de la siguiente manera:

Políticas de Bienestar: Nos referimos a una serie de tácticas que incluyen la participación de los empleados, encuentros de integración y una serie de políticas como la solución a necesidades de comunicación oportuna y participativa entre los actores del de la empresa Solipet S.A.

Objetivos

- Incrementar la participación de los empleados en las actividades y programas;
- Promover la identificación de necesidades de bienestar y desarrollo desde el interior de la empresa.
- Potencializar la comunicación efectiva entre administrativos y operativos de la Empresa Solipet S.A en el marco del bienestar.

Tácticas: Para este eje de acción se desarrollan una serie de tácticas que están catalogadas en dos escenarios puntuales: La participación y el bienestar. Todas las

tácticas buscan responder a los objetivos especificados y a las falencias de comunicación identificadas en el diagnóstico.

Participación y Bienestar:

- Reuniones entre los líderes de opinión de cada una de las áreas de administración de Solipet S.A

Una vez identificados estos líderes se desarrollarán reuniones con el total de empleados de la empresa, pero este grupo se dividirá en cuatro escenarios distintos, con el fin de consolidar encuentros más cercanos y efectivos. Por lo anterior, durante el año se efectuarán tres reuniones (Enero, junio, octubre) los meses se tienen en cuenta de acuerdo a las actividades que demandan mayor planeación como las de inicio, mitad y final de año.

En estos encuentros harán presencia dos personas (por encuentro) del equipo planeador ellos se encargarán de diseñar una presentación sobre las actividades y programas que se efectuarán en cada periodo del año. Además, podrán recibir algunas retroalimentaciones y sugerencias sobre las actividades del siguiente periodo, y de esta manera tendrán la opción de comunicar las demandas de sus compañeros y al mismo tiempo sentirse participes en la elaboración del plan de comunicación por lo que pueden aportar a un mayor conocimiento del mismo dentro de sus compañeros de trabajo.

Buzones de sugerencias al final de las actividades y programas:

Con esta táctica se busca generar una retroalimentación constante, efectiva y oportuna de los diferentes programas y actividades que desarrolla la empresa Solipet S.A. Para este se diseña un buzón de sugerencias que contiene la identidad visual de la Empresa Solipet S.A y en el que los asistentes a las actividades pueden dar sus comentarios y opiniones sobre la misma y la forma en la que la percibieron.

Estos buzones estarán presentes en todas las actividades desarrolladas por la empresa Solipet S.A. y será un medio de comunicación efectivo en el que los administrativos y

operativos pueden expresar sus opiniones para el mejoramiento continuo de este plan desde la perspectiva de sus principales beneficiarios.

Incentivos para la participación como menciones, días de descanso, premios, etc. de acuerdo a las características de cada actividad:

Esta táctica está estrechamente relacionada con el reconocimiento y bienestar de los administrativos y operativos que trabajan en Solipet S.A.

Además, busca promover la participación e incentivar a los empleados privados a hacer parte de estos reconocimientos. Las menciones se darán en las diferentes actividades y programas para los administrativos y operativos que se destacaron por sus aportes, disposición y actitud. (Se darán dos menciones por actividad).

Por otra parte, los premios como días de descanso, bonos o acceso a distintos lugares serán reconocimientos otorgados a final de año, de acuerdo a las estadísticas de participación e interés en los programas no sólo por parte de los de todo el personal de la Empresa de forma individual, sino también áreas de trabajo.

Reuniones formales entre los encargados de la planeación de la Empresa Solipet S.A:

Esta es, tal vez, una de las tácticas más significativas dentro del proceso de comunicación efectiva. Lo anterior, porque pretende unificar los criterios y conceptos del Plan desde su interior.

Las reuniones se llevarán a cabo el primer lunes de cada mes y en esta los líderes de los distintos programas se encargarán de comunicarles a la dirección de talento humano los objetivos, actividades e indicadores que conforman su programa de acción.

Además, dos reuniones importantes durante el año se llevarán a cabo. La primera a inicio del año en la que como equipo se planea y aporta a la ejecución de la empresa como totalidad; y la segunda una vez culminado el año de trabajo en la que se presentan

los diferentes informes y se realiza un “informe de gestión unificado” que será publicado en la página de la empresa Solipet S.A.

Además de ser enviado de forma física a los distintos departamentos, áreas y al despacho de la secretaria.

Encuentros virtuales de capacitación:

Estos encuentros se caracterizan por un “asesor en línea” que estará respondiendo las solicitudes y comentarios del personal y de clientes externos a través del link de “contacto” de la página Web de la empresa Solipet S.A. El asesor estará en la capacidad de enviar información relacionada con los programas y actividades más recientes. Además de responder dudas y recibir comentarios sobre empresa Solipet S.A.

Para esto, durante cada dos meses, un integrante del equipo planeador de la empresa Solipet S.A será el encargado de ser el “asesor en línea”. Además, esta iniciativa se comunicará vía e-mail y por medio de los líderes de opinión a todo el público de impacto para que participen e ingresen a la página.

Instrumentos de comunicación

Cuando hablamos de instrumentos de Comunicación nos referimos a aquellas herramientas que nos permiten tener una comunicación más fluida y efectiva en los diferentes escenarios organizacionales.

De igual manera, estos instrumentos le permiten a la organización tener un desarrollo y un avance, pues les brinda la oportunidad a los miembros de la misma de incrementar su participación y conocer a través de estos la información en los momentos apropiados. Soportados bajo unas estrategias pensadas desde la comunicación, estos medios resultan ser indispensables a la hora de llevar a cabo y con éxito objetivos y metas organizacionales.

Objetivos

- Incrementar la participación de todo el personal de Solipet S.A y el nivel de interés por las diferentes actividades
- Mejorar las vías y canales de comunicación a través de los cuales es transmitida la información en relación con la empresa Solipet S.A. Además de garantizar nuevos espacios de participación activa y diaria en los diferentes medios que se planteen.
- Facilitar a los funcionarios de Solipet S.A recursos de fácil acceso para que estos puedan acceder y obtener información de su interés de manera más fácil y oportuna.
- Informar y dar a conocer la totalidad de los programas, para que así se perciba el plan como un conjunto de posibilidades que indudablemente mejoran la calidad de vida de los beneficiarios, evitando que estos no relacionen al plan solo con las actividades de deportes y recreación en los periodos vacacionales o de fin de año.
- Incentivar al personal y dar a conocer la información del plan de capacitación de manera más interesante y dinámica y lograr, de la misma manera, romper con paradigmas sobre el uso de medios y acceso a los mismos.

Tácticas

Se desarrollarán acciones particulares dentro del Plan de Comunicación para la empresa Solipet S.A.; en este eje. Entre ellas:

Página Web

En cuanto al mejoramiento de la PÁGINA WEB como instrumento indispensable en este proceso de transmisión de información de manera oportuna y dinámica, proponemos una nueva y efectiva ubicación del link de la página, que remita directamente a la página oficial de la Empresa.

Esto con el fin de que se mejore y sea un espacio de fácil acceso para los beneficiarios tanto a nivel visual, debido a su rediseño, como de contenido la estructura y visión empresarial.

Es conveniente que este link se incluya en toda la comunicación formal de la empresa para lograr incentivar tanto administrativos y operativos de la empresa y la apropiación del mismo. Es una alternativa interesante, si se tiene en cuenta que los administrativos consideran el email y la pág. Web como buenos medios de información y en los clientes internos y externos se puede generar interés por informarse a través de esta, si está actualizada constantemente. (Focalización estratégica, cronograma de actividades, inscripciones, buzón de sugerencias – contacto).

Se propone también la transmisión de la información útil practica a través de la realización de banners de publicidad que sean más explícitos específicamente en la página de los aliados o alianzas estratégicas, pues en esta sección están ausentes el logo de la empresa.

Es conveniente y muy apropiado crear links que remitan a la página sus servicios y productos virtuales a las que tienen acceso los clientes internos y externos (como la descarga del desprendible de pago y los servicios); esto porque incrementaría el uso de la página en escenarios virtuales a los que ya están acostumbrados a ingresar, como los ya mencionados. Por lo anterior, la página Web es uno de los principales medios de comunicación con los que puede contar una organización para dar a conocer información a sus públicos objetivos. Hoy en día, en la era de la información, es fundamental contar con un canal de comunicación que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios. Por lo anterior, se considera indispensable crear un espacio virtual en el que los empleados puedan obtener toda la información necesaria y requerida para asistir y conocer las diferentes actividades y programas de la empresa Solipet S.A.

A continuación, se presenta una breve explicación de los links que contendrá la página Web, así como su usabilidad:

HOME: En el primer pantallazo de la página web de la empresa Solipet S.A, se presentan las noticias más destacadas (actualizadas diariamente) que conciernan a las actividades, programas servicios, organización interna. De la misma manera, el usuario podrá encontrar a la izquierda una columna con los siguientes links:

ACCESO: Ingreso a una plataforma personalizada – con nombre de usuario y contraseña – donde el usuario podrá elegir preferencias sobre información, actividades, servicios productos.

INSCRIPCIONES: Lugar donde se encontrarán números telefónicos de contacto, email y puntos de información donde las personas se pueden inscribir y solicitar información de uno o varios servicios.

NOTICIAS: Noticias desarrolladas en relación con el ámbito tecnológico petrolero.

EMPLEADOS: Un espacio donde se especifican los beneficios y actividades especiales para el personal. De igual manera, en la parte inferior del Home, los usuarios podrán encontrar otro tipo de links más “especializados” en brindar información sobre el Solipet S.A. **¿QUIENES SOMOS?:** Explicación de todo lo que implica el Solipet S.A, quiénes lo conforman, sus principales objetivos y en qué consisten las alianzas estratégicas. **MISIÓN Y VISIÓN:** Exposición de la focalización estratégica de Solipet S.A.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: Información de todas las actividades y programas cronológicamente organizadas.

PROVEEDORES: Información específica sobre las tres empresas con las que se tiene alianza y links de dichas empresas.

PARTICIPACIÓN Y OPINIÓN: Encuestas y buzón de sugerencias para que los funcionarios tengan la oportunidad de dar a conocer lo que piensan de la empresa Solipet S.A y cada una de sus actividades.

CONTÁCTENOS: E-mail y números telefónicos a los cuales los funcionarios pueden comunicarse para solucionar sus dudas. Es importante mencionar que en un documento anexo se entrega la visualización del home, en formato jpg y para que el grupo encargado de la planeación de Solipet S.A. tenga una referencia precisa de lo que se busca con la potencialización de este instrumento de comunicación

El Plan de Gestión Documental y Comunicación dentro de una Empresa SOLIPET S.A permite el registro, control, circulación y ordenación de los documentos digitales o físicos que se envían y reciben en la empresa.

Entre las funcionalidades están:

- Creación, envío, recepción, almacenamiento, recuperación y clasificación de memorandos, oficios, circulares y anexos.
 - Creación compartida de documentos. Flujo de documentos conforme al orgánico regular.
 - Acceso al sistema de usuarios internos y externos
 - Reportes estadísticos de documentos creados y enviados, tramitados, pendientes, archivados y reasignados.
 - Disminución de impresión de documentos
 - Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico.
- Beneficios de emplear la práctica de la Gestión Documental
- Establecer un nuevo espacio de trabajo compartido Empresa / Cliente.
 - Aumentar el valor de la información de la empresa.
 - Evitar la duplicación de tareas así como los tiempos de búsqueda de información interna.
 - Incrementar la calidad de servicio y la productividad.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el diagnóstico realizado en el Área de Talento Humano de la empresa Solipet S.A, se requiere fortalecer el conocimiento y manejo sobre el área de la administración documental y la organización de los Archivos de Gestión, especialmente para la serie Historias Laborales; de tal forma que el plan de gestión permitirá la adaptación de los funcionarios que forman parte integral e importante del área al proceso de Gestión de los documentos y manejo de los Archivos, de una manera apropiada y efectiva para la fluidez de los procesos.
2. El establecimiento de flujos de trámites, brinda grandes beneficios en la organización, administración y control de todo sistema archivístico y Plan de Gestión Documental, pues permite ahorrar tiempo y recursos en tareas innecesarias y detectar qué procesos pueden ser simplificados.
3. La Empresa Solipet S.A, en su ánimo por el mejoramiento y calidad de los servicios pudo determinar la necesidad de brindar un servicio de calidad, teniendo en cuenta que a pesar de estar dedicada a fortalecer estos servicios hacia fuera, era necesario implementarlos al interior; por tal motivo, el desarrollo del modelo le permite mostrar a sus clientes internos y externos la implementación de este mismo tipo de productos para la empresa.
4. La adecuada organización del Archivo de Gestión del Área de Talento Humano mediante la implementación del modelo diseñado, permite lograr eficacia y eficiencia en las respuestas a sus procesos, sobre todo en casos jurídicos y requerimientos de entes de control.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación del Plan de Gestión Documental presentado para el área de Talento Humano de la empresa Solipet S.A.
2. Para garantizar el éxito en la aplicación del Plan de Gestión Documental, debe ser bajo la dirección de un profesional en el área archivística y documental de Talento Humano con experiencia en el manejo de estos archivos empresariales.
3. Es importante el manejo adecuado y Capacitación constante acerca de las técnicas e instrumentos adecuados para la organización y conservación del Archivo de Gestión del Área de Talento Humano.
4. Se recomienda tener en cuenta el aprovechamiento de la tecnología respaldando la documentación en medios no solo físicos sino también digitales como por ejemplo el uso de discos duros o el contrato de servicios de nube informática que podrían ser descargados desde cualquier dispositivo móvil.

BIBLIOGRAFÍA

- Alhama, R. (2003). *Midiendo el impacto de la Gestión de Recursos Humanos*. Habana: Ciencias Sociales ediciones.
- Consejo Nacional de Archivos (2005). *Instructivo de Organización Básica y gestión de Archivos Administrativos*. Quito: CNA.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. México: Ecoe Ediciones.
- Doyle, M.F. (1991). *La Preparación de Manuales de Gestión de Documentos para las Administraciones Públicas*. Paris: UNESCO.
- Fernández Verde, D., & Fernández Rico, E. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Harrington, H.J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Archivo General de Nación. (2003). *Reglamento General de Archivos*. 3ª ed. Bogotá: AGN.
- Ocampo Villegas, M.C. (2011). *Comunicación Empresarial*. Habana: Universidad de la Sabana.
- Robbind & Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Werther, W.B. y Davis K (2008). *Administración de Recursos Humanos*. 6ª. ed. México: McGraw-Hill.

LINCOGRAFÍA

Olaya Ferreira, G (2016). Gestión por procesos. Recuperado de:
http://www.cundinamarca.gov.co/cundinamarca/Archivos/file_dependencias/file_dependencias_1_77111.pdf.

Quipux. (2010). Sistema de Gestión Documental. Recuperado de:
<http://www.gestiondocumental.gob.ec/index.php>

Anexos

Anexo 1: Formato de requisición del personal

Como parte inicial del proceso de integración de personal a la Empresa Solipet S.A se debe generar una vacante en algún área de la organización, quien tiene el conocimiento de esos hechos es el responsable del área, así este es el encargado de notificar al departamento de Recursos Humanos esta situación. El documento que se utiliza para notificar las vacantes es la requisición de personal. Este documento debe contener los datos del perfil del puesto tales como:

FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL

- a) Título del puesto.
- b) Fecha de solicitud de cobertura de la vacante.
- c) Área donde se generó la vacante.
- d) Motivo que genera la vacante.
- e) Remuneración económica de ese puesto de trabajo.
- f) Los requerimientos del puesto.
- g) Las competencias conductibles y técnicas.

Es un documento donde un determinado departamento de una empresa solicita que se le cubra una vacante.

El proceso de selección de personal inicia cuando el jefe del área vacante informa al jefe de recursos humanos la necesidad de realizar el proceso de reclutamiento y selección del puesto vacante para lo cual utilizará una requisición de personal. El formato debe ser sencillo pero en él se deben indicar el tipo de puesto a contratar, el área de adscripción, el análisis de puesto y los datos generales de contratación.



Anexo 2: Formato Hoja de Vida

Experiencia profesional

- 2010-2016 Nombre del grupo en el que se ha trabajado
Cargo: **Nombre del cargo que se ha desempeñado**
Función: **Descripción de las funciones que se han desempeñado en la empresa.**
No es necesario que sean muy detalladas, pero sí que den una idea general de las capacidades del candidato
- 2005-2010 Nombre del grupo en el que se ha trabajado
Cargo: **Nombre del cargo que se ha desempeñado**
Función: **Descripción de las funciones que se han desempeñado en la empresa.**
No es necesario que sean muy detalladas, pero sí que den una idea general de las capacidades del candidato
- 2000-2005 Nombre del grupo en el que se ha trabajado
Cargo: **Nombre del cargo que se ha desempeñado**
Función: **Descripción de las funciones que se han desempeñado en la empresa.**
No es necesario que sean muy detalladas, pero sí que den una idea general de las capacidades del candidato

Formación académica

- 1999-2001 Nombre de la titulación
Institución que otorga el título
Breve descripción de la formación adquirida
- 1999-2001 Nombre de la titulación
Institución que otorga el título
Breve descripción de la formación adquirida

<p>Nombre y apellidos</p> <p>Dirección 1</p> <p>Dirección 2</p> <p>Teléfono / Móvil</p> <p>E-mail</p> <p>Otros datos</p>

Otros datos

- Idiomas Inglés: **Nivel alto. Título.**
 Alemán: **Nivel Intermedio. Título**
- Informática Programa. **Nivel de conocimiento**

Anexo 3: Matriz de selección de personal

EMPRESA SOLIPET S.A				
CUALIDAD	GERENCIA	JEFE DEPARTAMENTAL	TOTAL	PORCENTAJ E
EXPERIENCIA			100	100%
PREPARACIÓN				
BUENA EXPRESIÓN				
CONOCIMIENTO SOBRE LA EMPRESA				
CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO				
JOVIALIDAD				
DESTREZAS EN ESCRITURA				
DOMINIO DE DOS O MAS IDIOMAS				
INTERÉS POR APRENDER				
CAPACIDAD PARA COOPERAR				
TOLERANCIA AL ESTRÉS				
ASERTIVIDAD				
DESTREZAS EN MANEJO DEL CAMBIO				
CAPACIDAD EN TOMA DE DECISIONES				
INICIATIVA				
EVITA CONFLICTOS				
CAPACIDAD EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS				
MANTENER UNA ACTITUD POSITIVA				
RESPONSABILIDAD				
HONESTIDAD				
LEALTAD				
COMPROMISO				

Además de las cualidades seleccionadas en la Tabla de anexo, se les ofrece a los participantes la oportunidad de mencionar otras cualidades que consideraban importantes prestarle atención en los procesos de selección de personal.

Las respuestas fueron variadas, tomando en consideración los escenarios empresariales particulares de los cuales provienen los participantes. Tanto para puestos gerenciales como para puestos no gerenciales, se menciona los siguientes aspectos:

1. Orientación a resultados
2. Destrezas en sistemas de información
3. Fuerza física
4. Orientación hacia el servicio al cliente
5. Disponibilidad para viajar y trabajar horas extras
6. Capaz de mantener buenas relaciones interpersonales
7. Innovación

En cuanto a los puestos gerenciales se refiere a:

1. Capacidad de pensamiento crítico
2. Liderazgo
3. Destrezas de negociación y supervisión
4. Habilidades en gerencia de proyectos
5. Inteligencia emocional
6. Sentido ético

Por último, para los puestos no gerenciales los participantes indican como relevante el que la persona tenga un dominio en las materias básicas (Español, Inglés y Matemáticas). De igual forma, los participantes consideraron importante que el candidato posea conocimientos en el uso de programas computadorizados.



Anexo 4: Proceso de selección informe de entrevista

Este formato pretende facilitar la sistematización obtenida en la entrevista realizada al candidato como parte del proceso de selección, de Talento Humano.

I. GENERALIDADES

FECHA:

NOMBRES Y APELLIDOS:

EDAD:

TELÉFONO:

CARGO A DESEMPEÑAR:

ENTREVISTA:

Según la información obtenida en la entrevista, desde lo que corresponde a: formación académica, experiencia, funciones esenciales u objeto de la vinculación, evalúe las competencias y habilidades básicas requeridas para el cargo.

II. COMPETENCIAS O ASPECTOS A EVALUAR	VALORACIÓN OTORGADA

III. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ENTREVISTA
--

IV. ACTITUD GENERAL DEL ENTREVISTADO DURANTE EL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA (tenga en cuenta la actitud verbal y no verbal, como tono de voz, forma de sentarse, vocabulario, mirada, etc.)

V. FORTALEZAS

VI. DEBILIDADES

VII. INFORME

Firma de Responsabilidad

Anexo 5: Formato del informe de selección de personal

PROPÓSITO

Buscar instruir sobre los pasos necesarios para realizar la entrevista final de selección y el adecuado diligenciamiento del anexo 2 calificación final de personal. Se busca, explorar y calificar los requisitos y habilidades para elegir el que sea más idóneo para ocupar el cargo para el cual aspira dentro de la organización.

ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a los Jefes de Área, y demás personal encargado del área de talento Humano. Con el fin de entrevistar y calificar aspectos personales, laborales y evaluativos del aspirante, para así mismo elegir el que mejor cumpla con las disposiciones del cargo al cual se aspira dentro de la Empresa Solipet S.A.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del desarrollo de este documento es de la Jefe de Gestión de Talento Humano que requieran determinar si el personal aspirante a un cargo dentro de la organización posee características idóneas acordes con el mismo y tomar la decisión final sobre el personal que ingresa a la Empresa.

POLÍTICAS

La entrega del anexo 2 está totalmente diligenciado a talento humano es de obligatorio cumplimiento para dar inicio al proceso de vinculación y contratación.

DESARROLLO / PROCEDIMIENTO

La fuente de entrada de este documento es la Hoja de Vida del aspirante acompañado de los resultados de la evaluación psicológica y el formato de calificación final de selección Anexo - 02. Observe y analice todos y cada uno de los aspectos relacionados en el formato de calificación final de selección.

En el momento de la entrevista Indague sobre los aspectos como nivel de estudios, experiencia relacionada con el cargo, formación adicional en aspectos relacionados con el cargo, lugar de residencia, último periodo de tiempo trabajado, duración en los dos últimos trabajos teniendo en cuenta el motivo de retiro en los anteriores trabajos y aspectos familiares relacionados con la disponibilidad de tiempo para dedicar a laborar, Ej. Horarios de salida, disponibilidad en fines de semana.

Exponga las condiciones contractuales asignadas para el cargo (funciones del cargo, salario, tipo de contrato, lugar de trabajo y horarios) e indague sobre la disposición del candidato a aceptarlas.

Explore los elementos que usted considere necesarios para determinar si el candidato cumple con las expectativas del cargo y con las necesidades de la organización frente al cargo. Tenga en cuenta el diligenciamiento del Formato de calificación final de selección de la siguiente manera:

(1) NOMBRE: Se escribe el nombre de la persona entrevistada.

(2) FECHA: Se escribe la fecha en que se realiza la entrevista

(3) CARGO AL QUE ASPIRA: Se escribe el nombre del cargo para el cual se encuentra aplicando el candidato

(4) CÓDIGO DEL CARGO: Se escribe el nombre del código del cargo asignado en el perfil de competencias

(5) FACTOR A EVALUAR: Se encuentra dividido en aspectos personales que tienen que ver con el comportamiento que asume el entrevistado durante la conversación, aspectos laborales relacionados con los requisitos, disponibilidad y actitud del candidato hacia el cargo y habilidades necesarias para ocupar el cargo al que aspira, estos aspectos son evaluados por la persona que haya realizado la entrevista en el proceso y que se esté buscando el aspirante y debe firmar el formato para constancia de la ejecución de la actividad.

(6) CALIFICACIÓN: Se refiere al valor asignado de acuerdo con la percepción obtenida por el entrevistador del candidato y el análisis de su hoja de vida, se encuentra dividido en 5 niveles:

INSUFICIENTE 1: No se observa el factor en ningún momento durante la entrevista, ni en el estudio de su hoja de vida.

DEFICIENTE: 2: Se observa un mínimo del factor durante la entrevista y en el estudio de su hoja de vida.

ACEPTABLE 3: Se observa un nivel normal del factor pero sin alcanzar el exigido por el cargo. BUENO 4: Se observa un buen nivel del factor alcanzando los requerimientos básicos del cargo.

EXCELENTE 5: Se observa un sobresaliente nivel del factor sobrepasando los requerimientos del cargo. Para signar esta calificación se debe observar objetivamente la manera como se desempeña el candidato en el transcurso de la entrevista.

Los factores de ENTRENAMIENTO ESPECIAL, FORMACIÓN EN SISTEMAS Y DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR solo deben ser calificados si aplican a los requerimientos del cargo.

Se cruza la casilla del factor con el nivel de calificación que se asigne y se escribe en esta casilla el NUMERO que corresponda a la calificación asignada.

(7) SUBTOTALES: Se suman las cantidades de cada columna y se escriben en cada casilla de subtotales.

(8) SUMA DE SUBTOTALES: Se escribe el resultado de la suma de las casillas de subtotales.

(9) TOTAL GENERAL: Se escribe el resultado de dividir el valor de la suma de subtotales entre el número de factores calificados.

(10) DECISIÓN FINAL: Se marca la casilla CONTRATAR si el candidato es el elegido para ocupar el cargo, APLAZAR si el candidato es apto para ocupar el cargo en un futuro pero no es el elegido, RECHAZAR si el candidato no cumple con los requerimientos del cargo Y/o la empresa.

(11) OBSERVACIONES: Se escriben comentarios adicionales del entrevistador

(12) NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: Se escribe el nombre de la persona que realizó la entrevista (Jefe de Área, Coordinador de sede o personal de Talento Humano en caso que no haya jefe responsable del proceso)

(13) CARGO: Se escribe el nombre del cargo del entrevistador

(14) CÓDIGO DEL CARGO: se escribe el código asignado en el perfil de competencias del cargo del entrevistador.

Para determinar si el candidato es elegido debe obtener un resultado igual o superior a 70% en el total general Si el candidato es el elegido, exponga al candidato las expectativas y necesidades que usted tiene frente a él como Jefe Inmediato e indague si presenta disposición para cumplirlas. En caso de respuesta afirmativa, explique los pasos a seguir para continuar con el proceso de vinculación.



Anexo 6: Modelo de Aviso de Termino de Contrato de Trabajo

Cocade de 2..... -

SEÑOR (A):

.....

PRESENTE

Estimado señor(a):

Nos permitimos comunicar que, con esta fecha,..... de..... de 2....., se ha resuelto poner término al contrato de trabajo que lo vincula con la empresa Solipet S.A, por la causal del artículo, número (o inciso), del Código del Trabajo, esto es,

.....

Los hechos en que se funda la causal invocada consisten en que:

.....

.....

.....

.....

Informo que sus afiliaciones y pagos correspondiente al mes de..... se encuentran al día. Además, le adjuntamos certificado de sus afiliaciones y pagos de las planillas) de las entidades de previsión a las que se encuentra afiliado, que dan cuenta que las cotizaciones previsionales, del período trabajado, se encuentran pagadas.

Saluda a usted,

.....

EMPLEADOR

Recibí copia de la presente carta

.....

FIRMA DEL TRABAJADOR

Nota: Este aviso debe entregarse personalmente al trabajador, quien deberá firmar una copia del mismo, o enviarse por Correo Certificado al último domicilio que tiene registrado la empresa, en el plazo de tres días hábiles, o seis días hábiles cuando se invoque causa fortuita o fuerza mayor, ambos contado desde que deja de pertenecer a la empresa, considerándose el sábado como día hábil, o de treinta días a lo menos cuando sea aplicada como causal las señaladas. Copia de este aviso debe remitirse a la Inspección del Trabajo, en los mismos plazos señalados.

Anexo 7: Entrevista con el Coordinador del Departamento de Talento Humano

Coordinador: Ing. Juan Carlos Albuja

1.- ¿Qué tipo de información y trámites desarrolla el departamento de Talento Humano?
Carpetas del personal y actualización (reposan en Quito, bajo la custodia del departamento de Nómina.

Vida Laboral (amonestaciones, renunciaciones y despidos).

Roles, Planillas de asistencia y alimentación.

Carpetas médicas del personal (examen pre-ocupacional – seguimiento).

Contratación de personal (entrevistas, inducción del reglamento interno, organigrama, información de la empresa).

Coordinación de entrega de dotación.

Plan de Talento Humano.

Control de contratos.

Coordina capacitaciones internas por área (dentro y fuera del campamento).

Auditoría interna.

2.- ¿Cómo es el proceso de la gestión documental en el departamento de Talento humano?

Proceso de documentos internos

- Vida laboral (amonestaciones, renunciaciones, despidos).

Amonestación: El jefe inmediato emite un oficio al departamento de Talento Humano, indicando el incidente y solicitando la amonestación respectiva, una vez realizada la amonestación, se envía a gerencia en Quito y firman los responsables.

Renuncias: El trabajador presenta la renuncia al Superintendente o jefe inmediato, Talento Humano valida y pasa a nómina para el archivo.

Despidos: Generalmente el despido de un trabajador se realiza al cumplir los tres meses de prueba según el contrato por motivos de no haber cumplido con las expectativas deseadas.

- Roles, planillas de asistencia y alimentación

Horas extras: Antes del 20 de cada mes, cada departamento entrega los reportes de horas extras en Talento Humano, quien revisa, sumilla y envía al departamento de nómina para ingresar al IESS y se archiva en folders por meses.

SOLPET S.A.
Reporte de Horas Extras / Gastos

Codigo Empleado:		Empleado:		Fecha / Desde:		Fecha / Hasta:		Descripción:		Horas	Horas 80%	Horas 100%
Fecha	Ticket	Punto										
Codigo Empleado: 6		Empleado: ROSADO MORA ROSALEO		Fecha / Desde: 01/10/2018 hasta 31/10/2018		Fecha / Hasta:		Descripción:		Horas	Horas 80%	Horas 100%
01/10/2018	7 229	ALCA 140						ALCA COMBINA DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
Subtotal Empleado:										1,00	1,00	1,00
Comentarios:												
Codigo Empleado: 47		Empleado: ROSADO MORA ROSALEO		Fecha / Desde: 01/10/2018 hasta 31/10/2018		Fecha / Hasta:		Descripción:		Horas	Horas 80%	Horas 100%
01/10/2018	1 219	NACIA 387						NACIA EXTRACCION DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
01/10/2018	1 227	NACIA 387						NACIA COMBINA DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
04/10/2018	1 197	ALCA 140						ALCA EXTRACCION DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
04/10/2018	1 208	SANMIGUEL ARI 11						SANMIGUEL EXTRACCION D	1,00	1,00	1,00	
04/10/2018	1 205	ORAZO 19						ORAZO COMBINA DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
19/10/2018	1 241	SR 300/30000 09						SR 300/30000 EXTRACCION	1,00	1,00	1,00	
05/10/2018	1 162	ORAZO 19						ORAZO EXTRACCION DE C	1,00	1,00	1,00	
23/10/2018	1 207	SR 300/30000 09						SR 300/30000 EXTRACC	1,00	1,00	1,00	
Subtotal Empleado:										11,00	11,00	11,00
Comentarios:												
Codigo Empleado: 84		Empleado: ZAMBRANO ESTANISLAO PEDRO PABLO		Fecha / Desde: 01/10/2018 hasta 31/10/2018		Fecha / Hasta:		Descripción:		Horas	Horas 80%	Horas 100%
01/10/2018	1 228	ALCA 140						ALCA EXTRACCION DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
12/10/2018	1 231	SR 300/30000 09						SR 300/30000 EXTRACC	1,00	1,00	1,00	
14/10/2018	1 226	ALCA 140						ALCA EXTRACCION DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
16/10/2018	1 234	ALCA 140						ALCA COMBINA DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
Subtotal Empleado:										4,00	4,00	4,00
Comentarios:												
Codigo Empleado: 85		Empleado: PAPA JIMENEZ WILSON ALEJANDRO		Fecha / Desde: 01/10/2018 hasta 31/10/2018		Fecha / Hasta:		Descripción:		Horas	Horas 80%	Horas 100%
02/10/2018	1 222	ORAZO 19						ORAZO EXTRACCION DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
21/10/2018	1 222	TAPSA 5						TAPSA EXTRACCION DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
Subtotal Empleado:										2,00	2,00	2,00
Comentarios:												
Codigo Empleado: 108		Empleado: SACAN CUCHMAN JOSE ALFREDO		Fecha / Desde: 01/10/2018 hasta 31/10/2018		Fecha / Hasta:		Descripción:		Horas	Horas 80%	Horas 100%
01/10/2018	1 228	SR 300/30000 09						SR 300/30000 EXTRACC	1,00	1,00	1,00	
02/10/2018	1 231	JUANMORA 16						JUANMORA EXTRACCION DE	1,00	1,00	1,00	
02/10/2018	1 245	TAPSA 5						TAPSA EXTRACCION DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
25/10/2018	1 240	ORAZO 19						ORAZO COMBINA DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
26/10/2018	1 240	ORAZO 19						ORAZO EXTRACCION DE C	1,00	1,00	1,00	
Subtotal Empleado:										5,00	5,00	5,00
Comentarios:												
Codigo Empleado: 109		Empleado: SACAN POGAT JUAN HUBERTO		Fecha / Desde: 01/10/2018 hasta 31/10/2018		Fecha / Hasta:		Descripción:		Horas	Horas 80%	Horas 100%
01/10/2018	1 229	SR 300/30000 09						SR 300/30000 EXTRACC	1,00	1,00	1,00	
02/10/2018	1 229	SR 300/30000 09						SR 300/30000 EXTRACC	1,00	1,00	1,00	
12/10/2018	1 229	ALCA 140						ALCA COMBINA DE CABLE	1,00	1,00	1,00	
16/10/2018	1 229	SR 300/30000 09						SR 300/30000 EXTRACC	1,00	1,00	1,00	
Subtotal Empleado:										4,00	4,00	4,00
Comentarios:												

Solicitud de vacaciones: El personal realiza la solicitud de vacaciones y lo hace firmar por el jefe inmediato y Superintendente. Talento Humano revisa y envía al departamento de Nómina.

SOLPET		SOLICITUD DE VACACIONES	
Fecha	20 de Mayo del 2016		
Nombre	Dyga Tovar Quiroz Tropicana		
Número de identificación	C.C.O.L.		
A partir del	20 de Mayo 2016	Hasta	12 de Junio 2016
Días Anterior	14 días	Período	2013-2015
	16 días	Período	2013-2015
Días Total	17 días	Período	2013-2015
	13 días	Período	201-2013
	días	Período	
Correspondencia al período	2013-2015 - 2014-2015		
Fecha de entrada a SOLPET S.A.	12 NOVIEMBRE DEL 2009		
No constancia de haber gozado de sus vacaciones correspondiente a los siguientes períodos de trabajo:	2009-2010 * 2010-2011 * 2011-2012 * 2012 * 2013		
Firma del trabajador	[Firma]		
PARA USO EXCLUSIVO DE SOLPET S.A.			
PROBACION:			
Jefe Inmediato Superior	[Firma]	[Firma]	[Firma]
Superintendente	[Firma]	[Firma]	[Firma]
CONTROL:			
de Nómina y Contable	Nombre		Firma
de Talento Humano	Nombre		Firma

Los Juicios de alimento se archivan en la carpeta del personal y se tramita por Nómina.

- Contrato de personal

Cada área solicita el personal necesario al departamento de Talento Humano vía correo, con copia a Gerencia de Operaciones quien valida el proceso y Talento Humano procede a los anuncios en los medios de comunicación.

O en caso de ser renuncia del personal se cubre el puesto.

También se utiliza una base de datos de entrevistas anteriores.

Se realiza las respectivas llamadas

Revisión de carpetas y clasificación según el perfil establecido para cada área

Se realiza las entrevistas a las personas seleccionadas, esta puede ser grupal o individual, con la asistencia del jefe inmediato y el Superintendente.

Se analiza la experiencia, capacidad, afinidad, actitud, etc.

Se realiza una segunda clasificación, aplicando una entrevista personal (coordinador de Talento Humano y postulante), indicando información como el sueldo, horario, beneficios.

El coordinador de Talento Humano realiza el informe indicando al jefe inmediato la persona apta para el cargo.

Y se procede con el contrato.

Posteriormente, el Talento Humano solicita a Gerencia de Operaciones la dotación respectiva para el nuevo personal, y se autoriza al departamento de bodega.

NOTA DE PEDIDO

No. **00019433**
 Fecha: 01/06/2016

SOLIPET S.A.

Item	Cantidad Solicitada	Unidad	N° Parte	Descripción	Cantidad Entregada
1	3	EA		Pantalones Talla 38	
2	3	EA		Camisas Talla S	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Para usarse en: uso personal / Zona de Tabajeo Sr. Edismir Linares

Solicitado por: Edison Jimenez
 Revisado por: W. Burgos / T. Pineda
 Aprobado por: [Firma]
 Hora: _____

En caso de entrega de Materiales
 Entregado por: _____
 Recibido por: _____

Documentos externos

- De las oficinas del IESS, se recibe los avisos de enfermedad, estos son escaneados a los departamentos de QHSE, Gerencia de Operaciones, y al jefe inmediato respectivo y el original se archiva en la carpeta del personal.
- Del Ministerio de Relaciones Laborales se reciben las citaciones, que en el caso de no estar el coordinador de Talento Humano, recibe el Superintendente o jefe inmediato y entregan a Facturación para enviar por valija a Quito.

Se adjunta los documentos solicitados (Aviso de entrada y salida, decimos, roles de los tres últimos meses), se asiste a la audiencia con el inspector y el acta recibida se archiva en la carpeta del personal.

3.- ¿Cuál es el plazo de conservación del archivo?

Activo: Como archivo activo se considera a las carpetas del personal que conforma la empresa.

Mientras que los demás documentos se conservan por lo general un año.

Semiactivo: Se toma en cuenta a las carpetas del personal que ya no labora con la empresa pero se conserva por dos años para trámites legales.

De igual manera los otros documentos generados se mantienen por dos años en caso de ser necesaria su revisión.

Central: Al cuarto año los archivos semiactivos se trasladan al archivo central para su conservación por 5 años.



4.- Cómo se lleva la comunicación interna?

A través de correo electrónico, teléfono, charlas con el personal, reuniones entre coordinadores.

5.- Otra información

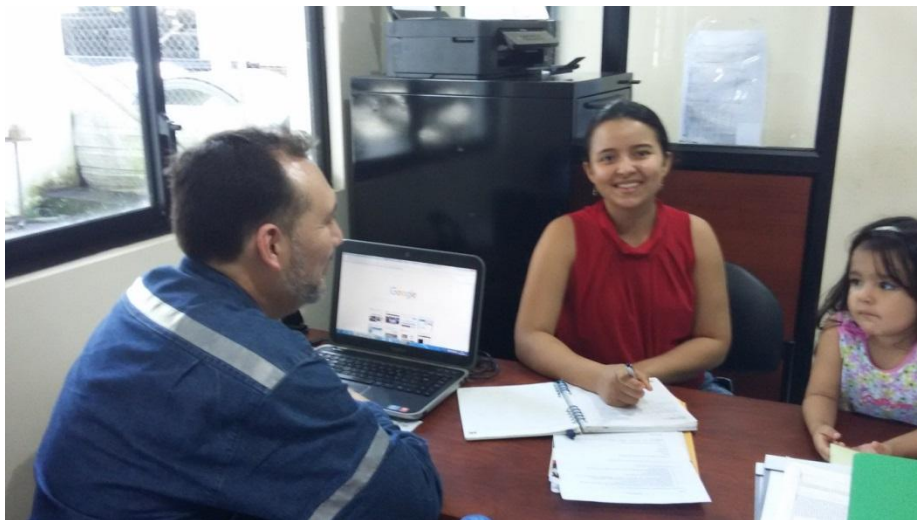
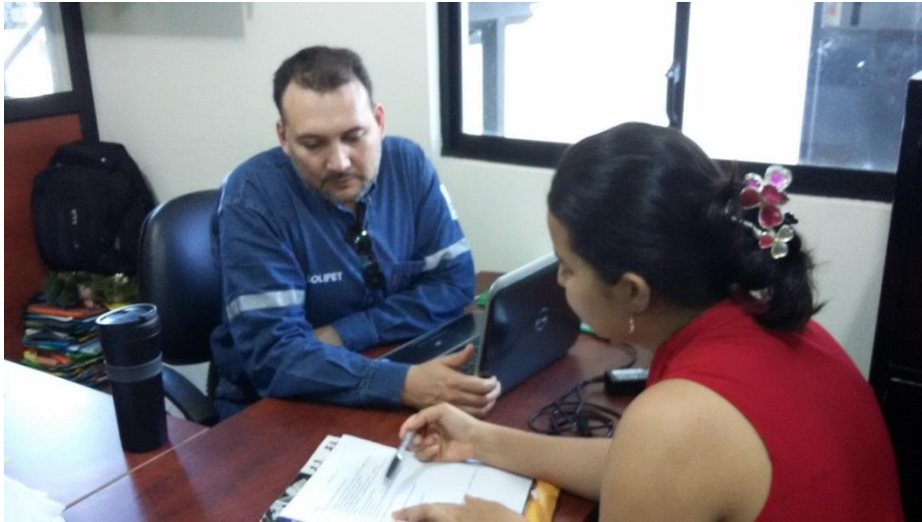
Los temas que se trata con los otros departamentos como Bombeo Hidráulico, Spooler, Bodega, Mantenimiento, Producción son:

Cambios de turno.

Análisis del personal en el periodo de los tres meses de prueba.

Conocer la necesidad del personal.

Anexo 8 Fotos de la entrevista con el Ing. Juan Carlos Albuja – Coordinador del Departamento de Talento Humano SOLIPET S.A.



Anexo 9: Fotos de encuestas realizadas al personal de la empresa SOLIPET S.A.







**Anexo 10: Foto con el Ing. Carlos Armijos - Superintendente de Operaciones del
Campamento Coca SOLIPET S.A.**

Entrega carta de auspicio



Anexo 11: Modelo de encuesta



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
EXTENSIÓN NORTE AMAZÓNICA
Licenciatura en Secretariado Gerencial



Estimado colaborador, la presente encuesta tiene la finalidad de identificar la gestión documental y el nivel de comunicación que existe en la empresa, por tanto se solicita contestar con honestidad y transparencia.

Departamento:.....

Fecha:.....

Cargo:.....

Tiempo de trabajo:.....

Preguntas:

1.- ¿Conoce la Misión y Visión de la empresa?:

Si

No

2.- ¿Cómo considera la gestión documental del departamento de Talento Humano (agilidad en los trámites)?:

Muy eficiente

Poco eficiente

Nada eficiente

3.- ¿Se cuenta con una persona específica que se encargue de mantener el archivo de Talento Humano actualizado?

Si

No

4.- ¿Existe un ambiente de trabajo donde las relaciones entre los compañeros o colegas son positivas y gratas?

Muy de acuerdo

Bastante de acuerdo

Algo de Acuerdo

Bastante en desacuerdo

En total desacuerdo

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



EXTENSIÓN NORTE AMAZÓNICA Licenciatura en Secretariado Gerencial



5.- ¿Se siente informado sobre el quehacer y las novedades de la EMPRESA, en general (movimientos de personal, políticas, objetivos, resultados, iniciativas, documentación, otras)?

Muy informado

Medianamente informado

Poco informado

Nada informado

6.- ¿Cómo se informa del acontecer y de las novedades de la EMPRESA? (puede marcar una o más).

Jefe

Comunicación interna (internet, correo).

Reuniones informativas

Afiches, folletos

Por medio de tus pares

Rumores

Otros

7.- ¿Si necesita esclarecer dudas sobre sus derechos laborales (remuneración, horarios, etc.), a quién se dirige? (puede marcar una o más).

Jefe directo

Jefe de Talento Humano

Otros, especifique

8.- ¿Cómo considera la comunicación entre la matriz y las distintas coordinaciones del campamento de la empresa?

Muy adecuada

Adecuada

Inadecuada

Muy inadecuada

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



EXTENSIÓN NORTE AMAZÓNICA
Licenciatura en Secretariado Gerencial



9.- ¿El área de Talento Humano se interesa por promover la motivación del personal (reconocimientos, bonos, premios, ascensos, capacitaciones, etc.) aportando a su crecimiento y desarrollo profesional?

Muy frecuente

Poco frecuente

Algo frecuente

Nada frecuente

10.- ¿Cómo califica su nivel de satisfacción laboral?

Muy alto

Alto

Bajo

Muy bajo

11.- ¿La coordinación de Talento Humano se preocupa por dar solución los problemas de los trabajadores?

Muy frecuente

Poco frecuente

Algo frecuente

Nada frecuente

12.- ¿Se siente respaldado por parte del departamento de Talento Humano?

Si

No

13.- ¿Considera necesario tomar medidas de correctivas en el área de Talento Humano?

Si

No