

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	2
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	11
1. Lugar de aplicación	12
1.1 Misión	13
1.2 Visión.....	13
1.3 Objetivos estratégicos	13
1.4 Estructura organizacional	13
1.5 Cargos actuales	16
1.6 Segmento de mercado	17
1.7 Problema u oportunidad.....	17
1.8 Objetivos	19
1.8.1 Objetivo general	19
1.8.2 Objetivos específicos	19
1.9 Resultados tangibles esperados.....	20
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA	23
2. Marco teórico y metodología de solución	24
2.1 Marco teórico	24
2.1.1 Análisis SIGA.....	24
2.1.2 Diagrama Causa y efecto.....	27
2.1.3 Diagramas de flujo.....	28
2.1.4 Planificación estratégica	31
2.1.5 Análisis FODA	32
2.1.6 Balanced Score Card	34
2.1.7 Enfoque actual de la gestión de personas	36
2.1.8 Administración de Recursos Humanos	37
2.1.9 Herramientas de investigación de mercado	48
2.1.10 Programación Visual Basic	50
2.1.11 Diagrama de contexto.....	50
2.1.12 Gestión de Recursos Humanos en empresas innovadoras.....	51
2.2 Metodología de solución.....	52

2.2.1 Diagnóstico de la situación actual	52
2.2.2 Planteamiento de la posible vía de solución a la problemática detectada.	53
2.2.3 Planificación y desarrollo de los procesos de Administración de Recursos Humanos.....	53
2.2.4 Diseño y puesta en marcha de un sistema de gestión de personas	53
CAPÍTULO 3: FORMALIZACIÓN DEL SISTEMA ACTUAL	54
3. Diagnóstico de la situación actual	55
3.1 Análisis SIGA	55
3.2 Análisis FODA	59
3.3 Análisis de encuestas al personal.....	61
3.4 Entrevista a la actual encargada de Recursos Humanos.....	67
3.4.1 Proceso de contratación de personal.....	67
3.4.2 Procesos para permisos especiales y de vacaciones actuales	69
3.5 Levantamiento de información proyectos en ejecución.....	71
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS A LA SITUACIÓN ACTUAL	73
4. Análisis de la situación actual	74
4.1 Análisis SIGA	74
4.2 Análisis FODA	74
4.3 Análisis de encuestas al personal.....	75
4.4 Análisis de entrevista a la actual encargada.....	75
4.5 Levantamiento de información sobre proyectos y servicios.....	76
4.6 Diagrama causa y efecto	76
4.6.1 Procesos	76
4.6.2 Personas	77
4.6.3 Recursos	78
4.6.4 Gestión.....	78
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE PROCESOS DE A.R.H.....	80
5. Propuesta de procesos de Administración de Recursos Humanos	81
5.1 Sistema de reclutamiento y selección CEAP	81
5.1.1 Reclutamiento interno.....	81
5.1.2 Reclutamiento externo.....	85
5.2 Proceso de desvinculación	88
5.2.1 Desvinculación voluntaria o renuncia	88

5.2.2 Desvinculación involuntaria o despido	89
5.3 Proceso de Inducción.....	93
5.4 Técnicas de selección de personal	94
5.4.1 Entrevistas	94
5.4.2 Exámenes o test psicológicos	95
5.4.3 Test de personalidad o psicodiagnósticos.....	96
5.5 Procesos para organizar a las personas	97
5.5.1 Análisis y descripción de los puestos de trabajo	98
5.5.2 Evaluaciones de desempeño	101
5.6 Procesos para recompensar a las personas.....	106
5.6.1 Política de remuneraciones.....	106
5.6.2 Políticas de incentivos o compensaciones para el personal.....	107
5.6.3 Plan de formación para el personal.....	109
5.7 Técnicas para mejorar el clima laboral	112
CAPÍTULO 6: HERRAMIENTAS DE CONTROL DE GESTIÓN	114
6. Herramientas de control de gestión	115
6.1 Misión	115
6.2 Visión.....	115
6.3 Mapa estratégico	115
6.3.1 Perspectiva financiera.....	116
6.3.2 Perspectiva del cliente	116
6.3.3 Perspectiva de procesos internos	117
6.3.4 Perspectiva de aprendizaje y conocimiento.....	118
6.4 Cuadro de mando integral.....	119
CAPÍTULO 7: PLATAFORMA INTELIGENTE DE RR.HH.....	121
7. Plataforma inteligente.....	122
7.1 Diagrama de contexto	122
7.2 Requerimientos funcionales plataforma inteligente.....	123
7.3 Requerimientos no funcionales plataforma inteligente	124
7.4 Diseño y creación de la plataforma inteligente.....	125
7.4.1 Ingreso al sistema	125
7.4.2 Menú de inicio	126

7.4.3 Proyectos	127
7.4.4 Servicios	129
7.4.5 Descripción de cargos.....	131
7.4.6 Evaluación de desempeño	132
7.4.7 Información de Recursos Humanos.....	133
CAPÍTULO 8: IMPACTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	135
8. Impactos de la implementación	136
8.1 Impacto en la organización.....	136
8.2 Impacto motivacional para el personal	140
8.3 Impacto económico.....	141
CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES.....	144
9. Conclusiones del proyecto.....	145
9.2 Sugerencias o recomendaciones	147
Bibliografía.....	148
ANEXOS.....	149

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Logo corporativo CEAP.....	12
Ilustración 2: Estructura organizacional CEAP.....	15
Ilustración 3: Procesos para la administración de RR.HH	22
Ilustración 4: Criterios análisis SIGA.....	25
Ilustración 5: Ejemplo diagrama causa-efecto.....	28
Ilustración 6: Análisis FODA	34
Ilustración 7: Proceso de reclutamiento.....	40
Ilustración 8: Técnicas de selección de personal.....	43
Ilustración 9: Análisis FODA CEAP.....	59
Ilustración 10: Pregunta 1 encuesta al personal.....	61
Ilustración 11: Pregunta 2 encuesta al personal.....	62
Ilustración 12: Pregunta 3 encuesta al personal.....	63
Ilustración 13: Pregunta 4 encuesta al personal.....	64
Ilustración 14: Pregunta 5 encuesta al personal.....	65
Ilustración 15: Pregunta 6 encuesta al personal.....	66
Ilustración 16: Pregunta 7 encuesta al personal.....	66
Ilustración 17: Proceso de contratación actual	68
Ilustración 18: Proceso de permisos especiales actual	70
Ilustración 19: Proceso de permiso por vacaciones actual	71
Ilustración 20: Gestión de personas deficiente.....	79

Ilustración 21: Proceso de reclutamiento interno	84
Ilustración 22: Proceso de Reclutamiento externo	91
Ilustración 23: Proceso de desvinculación voluntaria	92
Ilustración 24: Proceso de desvinculación involuntaria	93
Ilustración 25: Test de Rorschach	97
Ilustración 26: Mapa estratégico gestión de personas CEAP.....	120
Ilustración 27: Diagrama de contexto sistema de gestión de personas CEAP	122
Ilustración 28: Ingreso de usuarios.....	126
Ilustración 29: Sistema de información RR.HH.....	126
Ilustración 30: Avance de proyectos por encargado.....	127
Ilustración 31: Personal por proyectos	128
Ilustración 32: Proyectos por personal	129
Ilustración 33: Personal y dedicación por servicios	130
Ilustración 34: Servicios por personal	131
Ilustración 35: Descripción de cargos	132
Ilustración 36: Evaluación de desempeño del personal.....	133
Ilustración 37: Información de recursos humanos.....	134
Ilustración 38: Propuesta de estructura organizacional	139
Ilustración 39: Impacto para la motivación del personal.....	140

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Puntajes para respuestas análisis SIGA.....	25
Tabla 2: Puntajes para respuestas criterio 8 análisis SIGA	26
Tabla 3: Interpretación Análisis SIGA	26
Tabla 4: Simbología ISO 9000 para diagramas de flujo	30
Tabla 5: Análisis FODA.....	33
Tabla 6: Perspectivas CMI	35
Tabla 7: Puntajes por criterios análisis SIGA.....	55
Tabla 8: Interpretación gestión actual en base a puntaje obtenido	58
Tabla 9: Planilla de evaluación test psicológico.....	96
Tabla 10: Niveles de desempeño	106
Tabla 11: Política de remuneraciones.....	107
Tabla 12: Flujo de propuesta de implementación.....	136
Tabla 13: Costos de implementación	142

GLOSARIO

CEAP: Centro de Estudios en Alimentos Procesados.

CONICYT: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica.

Team Building: técnicas para desarrollar equipos y mejorar el clima laboral de la empresa.