

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES
INDUSTRIALES

Trabajo de Grado de Maestría

**MODELO DE GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN, CONTROL Y EL
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS DE LA
ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL EN UN GRUPO DE EMPRESAS
FAMILIARES**

Presentado por:

Melean Castellanos, Omar Antonio

C.I.: 17.232.510

para optar al título de:

**MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES
INDUSTRIALES**

Caracas, 07 de Diciembre de 2.016

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES
INDUSTRIALES

Trabajo de Grado de Maestría

**MODELO DE GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN, CONTROL Y EL
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS DE LA
ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL EN UN GRUPO DE EMPRESAS
FAMILIARES**

Presentado por:

Melean Castellanos, Omar Antonio

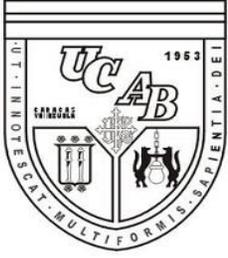
para optar al título de:

**MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES
INDUSTRIALES**

Tutor (a)

Carlos Mazquiarán

Caracas, 07 de Diciembre de 2.016



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES
INDUSTRIALES

Trabajo de Grado de Maestría

MODELO DE GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN, CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL EN UN GRUPO DE EMPRESAS FAMILIARES

Autor: Melean Castellanos, Omar Antonio
Tutor: Mazquiarán Carlos
Año: 2016

RESUMEN

En la actualidad las organizaciones necesitan supervisar, controlar y hacer cumplir a las directrices y normativas que son planteadas para los trabajadores, para poder lograr sus objetivos propuestos conjuntamente con un plan organizacional la cual es definida por la alta gerencia, en el área de administración del personal se establecen pautas del comportamiento de los trabajadores en el lugar que se ejecutan diariamente las actividades, para un grupo de empresas familiares: SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46, C.A. y Almacenadora Serrao, C.A. carecen de este, y quieren lograr un compromiso en las políticas que se propusieron, por tal motivo un MODELO DE GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN, CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL EN UN GRUPO DE EMPRESAS FAMILIARES, el desarrollo del mismo, le da una ventaja a las entidades de trabajo porque con la ejecución del mismo se obtendrá un completo análisis en el comportamiento de los empleados y así obtener registros del mismo. Los objetivos del presente trabajo de investigación se encuentran enunciados de la siguiente manera: Diagnosticar las condiciones actuales de la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal existentes en la empresa, Elaborar el programa de la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal, Elaborar un Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal, Ejecutar en las empresas el Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal, Realizar los análisis de los registros obtenidos con el Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal. Estos objetivos se logran por un método mixto, se quieren lograr a través de la investigación documental y un estudio de campo, por medio de bases académicas, entrevistas, juicio de expertos y observación directa, y así corroborar que este es un medio para obtener y conocer un diagnóstico, al igual de cómo se ejecutan las políticas y si lo están haciendo de forma eficiente.

Palabras Clave: Modelo de Gestión, Programa, Administración del Personal, Normativas y Políticas, Supervisión, Control, Cumplimiento, Empresas Familiares.

Código de UNESCO: 531104

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

A Dios. Es la fortaleza que me sostiene y me guía cada día.

A la virgen de la Chinita que guía mi destino.

A mi familia que me apoyó anímica, moral, material y económicamente durante todos estos años:

A mi madre: sin su ayuda, amor y consejos no hubiera persistido en mis aspiraciones.

A mi tía Otilia y mi abuela Carmen: que estuvieron siempre pendiente de mis estudios y por su amor incondicional.

A mi tía Onelia: por su ayuda incondicional y desinteresada.

A mi hermana Omarlin y mi hermano Oswal por estar a mi lado.

A la Universidad Católica Andrés Bello.

Al Mgs. Carlos Mazquiarán, por su asesoría.

A la Ing. Ana Guillen por todo el apoyo dado.

A él Lcdo. Joel Guerra Director de SG Operadora Contable por abrir las puertas de la empresa.

A la Dra. Fátima Serrao por abrir las puertas de Administradora NA-46 C.A. y Almacenadora Serrao C.A.

Miles de gracias a todos

Omar Melean.

INDICE GENERAL

	p.
Índice de Figura	I
Índice de Tabla	I
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento de la Investigación	3
1.2. Objetivos	5
1.2.1. Objetivo general	5
1.2.2. Objetivos específicos	5
1.3. Justificación e Importancia	5
1.4. Alcance	6
1.5. Delimitación	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas	16
2.2.1. Modelo de Gestión	16
2.2.2. Supervisión	17
2.2.3. Control	17
2.2.4. Cumplimiento	18
2.2.5. Normativas y Políticas	18
2.2.6. Administración del Personal	18
2.2.7. Programa	18
2.2.8. Indicadores	18
2.2.9. Empresa como un sistema	19
2.2.10. Pymes	19
2.2.11. Empresa Familiar	19
2.2.12. Empresa de Servicios	20
2.2.13. Eficiencia y Eficacia	20
2.3. Bases Legales	21
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de la investigación	23

3.1.1. Según el nivel de profundidad del conocimiento	23
3.1.2. Según el método utilizado por el investigador	23
3.2. Unidad de Análisis	24
3.3. Fases de la Investigación	24
3.4. Técnicas y Herramientas de la investigación	25
3.5. Operacionalización de las variables	26
CAPÍTULO IV MARCO REFERENCIAL	
4.1. Descripción de las empresas	28
4.1.1. Generalidades	28
4.1.2. Ubicación geográfica	30
4.1.3. Actividad económica y servicios	30
4.1.4. Tamaño	31
4.1.5. Objetivos y metas	31
4.1.6. Estructura organizativa	32
CAPÍTULO V DIAGNÓSTICO	
5.1. Lista de verificación	36
5.1.1. Análisis de los resultados de la lista de verificación	37
5.2. Encuesta	39
5.2.1. Análisis de los resultados de la Encuesta.	41
CAPÍTULO VI DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN	
6.1. Estructura	47
6.2. Referencia teórica	48
6.3. Indicadores	49
CAPÍTULO VII MODELO DE GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN, CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	
SECCIÓN 1: Generalidades	56
SECCIÓN 2: Definiciones	58
SECCIÓN 3: Procedimientos y normas	63
SECCIÓN 4: Programa para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal	112
SECCIÓN 5: Valores empresariales	122
SECCIÓN 6: Normativas para la Supervisión	127
SECCIÓN 7: Indicadores del Modelo de Gestión	132
SECCIÓN 8: Anexos del Modelo de Gestión	153

CAPÍTULO VIII ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
8.1. Resultados de los indicadores de gestión	192
8.2. Resultados Cumplimiento total	202
8.3. Análisis	204
CONCLUSIONES	206
RECOMENDACIONES	208
ANEXOS	209
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	216

INDICE DE FIGURA

Figura		p.
1	Organigrama SG Operadora Contable C.A.	32
2	Organigrama Casa Matriz de SG Operadora Contable C.A.	33
3	Organigrama Sucursales de SG Operadora Contable C.A.	34
4	Organigrama Administradora NA-46, C.A.	35
5	Organigrama Almacenadora Serrao, C.A.	35

INDICE DE TABLAS

Tabla		p.
1	Bases Legales	21
2	Matriz de Operacionalización de las variables	27
3	Tamaño de la Empresa	31
4	Resultados de la lista de verificación	38
5	Matriz de Vaciado	42
6	Resultados de la Encuesta	45
7	Resultados de los Indicadores y el Modelo de Gestión	203
8	Rango de Gestión (Juicio de Experto)	203

INTRODUCCION

Las políticas y normativas para la administración del personal son fundamental para mantener la uniformidad y el mismo trato a los empleados de una empresa, tratan de disminuir las variaciones en cuanto a horarios, uniformes, permisos, entre otros, para así lograr la mayor productividad en el lugar de trabajo. Cada organización tiene sus políticas y normativas que son propios de cada compañía, son realizadas según la personalidad de la misma. Claro está que no solo tener estas normativas no es suficiente, es la manera como se administran, el cumplimiento y control que se ejercen sobre el personal para que acaten lo que se ha implementado.

Un Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal representa uno de los aspectos más significativos que debe tener una organización para poder funcionar, promoviendo la regulación, valores y comportamientos que desarrollen eficientemente y eficazmente las actividades diarias del personal, como una medida para controlar y evaluar los factores y agentes que en el trabajo pueden ocasionar variaciones en el cumplimiento y así desempeñar el objetivo o fin que la compañía fue creada.

En este sentido, las empresas familiares: SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46, C.A y Almacenadora Serrao, C.A. tienen la necesidad de crear e implementar un Modelo de Gestión Para Supervisión, Control y Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal, dada la inexistencia de una guía para supervisar, controlar y cumplir las normativas y políticas que se refieren al personal, para así prevenir, corregir trabajadores que no cumplan con las mismas, llevar un registros y realizar análisis del mismo por medio de indicadores y el modelo en sí.

Esta investigación se desarrolla mediante ocho capítulos a saber: El primer capítulo comprende el planteamiento del problema, el objetivo general y las metas parciales a alcanzar, lo cual explica el propósito final que se pretende satisfacer con esta investigación. De igual manera, en la justificación se señalan las razones del desarrollo de la investigación, así como los beneficios para la institución antes mencionada.

También, se presenta la delimitación en tiempo y espacio, y el alcance en cuanto a fronteras, entorno y procesos.

En el segundo capítulo, se muestra la información documental relacionada con el Modelo de Gestión Para Supervisión, Control y Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal. Se hace referencia a los antecedentes de la investigación y diferentes fuentes bibliográficas como normas, que proporcionan los requisitos, técnicas y métodos que conforman la base conceptual para desarrollar el sistema.

En el tercer capítulo, se describe y expone el marco metodológico, específicamente, la información referente a la naturaleza de la investigación, población y muestra a la cual se aplicará el estudio, las herramientas para la recolección de la información junto a una descripción detallada de los pasos a seguir para el cumplimiento de los objetivos.

El cuarto capítulo se presenta la información de carácter general relacionado con las Organizaciones, que detallan la historia, trayectoria, localización, objetivos y metas, el tipo de servicio que presta, así como el organigrama general.

El quinto capítulo está conformado por los resultados de la investigación, como lo son el diagnóstico de las condiciones actuales en cuanto a ejercer control de las políticas y normativas de los trabajadores en la empresa.

En el capítulo sexto se presenta el diseño del Modelo de Gestión, la estructura de cómo se va a realizar, referencias teóricas y de cómo se desarrolló los indicadores.

En el séptimo capítulo se elaboró el modelo de gestión con los procedimientos pertinentes con un programa de cuando se harán esas actividades y se estableció los indicadores.

En el capítulo ocho se presenta los resultados y los análisis respectivos del Modelo de Gestión con la ejecución de los indicadores de gestión en el tiempo estipulado que se realizó la prueba piloto y sus respectivos análisis. Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones, anexos y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el capítulo I se da a conocer el motivo de la realización del trabajo de investigación, objetivo general, objetivos específicos, justificación, alcance y delimitación planteados para el desarrollo del mismo.

1.1. Planteamiento de la Investigación.

Las organizaciones se han caracterizado en crear normativas y políticas para la administración del personal, en la cual se hacen estrategias para que de forma voluntaria el empleado las cumpla, ya que con un control se puede realizar mejor el trabajo, logrando que sus recursos humanos se sientan identificadas con la empresa con el fin de lograr los objetivos propuestos. Estas son pautas de actuación para el personal, son reglas para la toma de decisiones, y éstas reflejan la personalidad de la empresa, y si no se regulan estas pueden lograr un efecto negativo en los trabajadores, y se cuestiona la moral, las relaciones de trabajo, entre otras, dependiendo de las perspectivas de cada empleado, logrando así una anarquía dentro del lugar donde se desempeña las actividades diarias, porque estas sirven para establecer la uniformidad y reducir la incidencia de tratamientos injustos.

Estos reglamentos son establecidos por las organizaciones para guiar la acción y orientación de los supervisores, donde se dan pautas de lo que es aceptable y que no lo es, aunque pueden extenderse a todo el personal para así alcanzar el compromiso hacia la empresa y la participación positiva del personal en las actividades diarias que surgen en ellas. Cada vez es más difícil realizar una supervisión, control y cumplimiento de las directrices de las empresas en la que regulan al personal, sin un modelo o plan que satisfaga estas necesidades es bastante complejo, así que partiendo de esta oportunidad se realizó esta investigación con el fin de lograr crear pautas, formas y programas que logren el objetivo deseado.

Motivado a fortalecer y mejorar el control, y cumplimiento en las normativas de las organizaciones en esta área, con un modelo para la actuación en la supervisión continua del trabajador se haría más fácil hacer cumplir y realizar un completo registro y análisis de como el comportamiento de los empleados ha cambiado y así ir mejorando la realización de las tareas, procesos y actividades de forma más eficientes y eficaz, estas reformas lograrían un mejor desempeño en el recursos humanos y a su vez logrando su principal misión por la que fue creada. Así mismo se logra disminuir re-trabajos, baja producción, Altas tasas de ausentismos, déficit de desempeño laboral, personal poco motivado, entre otros, logrando en si una satisfacción más plena en los clientes, todas las empresas donde se realizó estas investigaciones tienen un alto compromisos en ellos, de esta manera se cumplirá la ejecución de las tareas y/o actividades en función de ellos.

Las empresas SG Operadora Contable C.A. tiene 5 años, Administradora NA-46, C.A este año fue constituida y Almacenadora Serrao, C.A. cumplió 3 años, una de las razones que se realizo la investigación es por la madurez organizacional, ya que la empresa que tiene más tiempo es de 5 años, cuando pasan la edad embrionaria tienen una crisis de crecimiento, otro motivo porque se efectuó la misma fue para mejorar ya que operaban sin la existencia de un modelo de gestión que supervise, controle y se hagan cumplir las directrices de la administración del personal en las actividades que realizan, dejándolo a discrecionalidad del ejecutor, sin regulaciones, sin estadísticas que nos den las herramientas para la toma de decisiones. En su trayectoria como empresas, los trabajadores no respondían a los estatutos, no había una supervisión continua, había cierto des-control en esta materia, Esta situación llevó a la pregunta de: ¿Cómo gestionar la Supervisión, Control y el Cumplimiento estén alineados con las políticas y normativas de la empresa en estudio?.

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Desarrollar el Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal en un grupo de empresas familiares.

1.2.2. Objetivos específicos.

1. Diagnosticar las condiciones actuales de la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal existentes en las empresas.
2. Elaborar el programa de la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.
3. Elaborar un Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.
4. Ejecutar en las empresas el Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.
5. Realizar los análisis de los registros obtenidos con el Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.

1.3. Justificación e Importancia.

Las empresas familiares, SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46, C.A y Almacenadora Serrao, C.A. no contaban con documentos de soporte para el control y supervisión continua de las normativas y políticas para los empleados, por lo tanto, este Modelo de Gestión Para Supervisión, Control y Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal, proporcionó una guía básica de directrices a adoptar para la realización de determinadas actividades, implantando criterios que

proporcionen una ayuda sustanciosa en el adiestramiento y motivación del personal en lo que el acatamiento de las estrategias en esta materia se refiere.

Asimismo, mediante el establecimiento de registros de las normas y políticas, los trabajadores pueden estar debidamente orientados en el marco de la identificación de actos y condiciones reguladas que son aceptadas por la organización en su jornada de trabajo, así como en el reconocimiento de las medidas (preventivas o correctivas) a adoptarse. De igual manera, esta investigación brinda aportes a empresas similares que requieran un Modelo de Gestión Para Supervisión, Control y Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.

1.4. Alcance.

El estudio contempla el Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal en un grupo de empresas familiares, la cual son: SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46, C.A y Almacenadora Serrao, C.A., bajo los lineamientos de las normas y legislación vigente en materia laboral. Se pretendió, entonces, la realización de una profunda revisión de las condiciones de actuación para la supervisión, control y cumplimiento de la administración del personal de estas empresas, luego pasa por un diagnóstico de la situación actual, se elaboró un modelo de gestión, se desarrolló un programa de ejecución, estableciéndose indicadores y ejecutándose, y se realizó un análisis del mismo conjunto a las leyes y reglamentos en el campo de competencia.

1.5. Delimitación.

El trabajo de grado de Maestría se realizó en las instalaciones de las empresas: SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46, C.A. y Almacenadora Serrao, C.A., todas ubicadas en el Distrito Capital, Venezuela, en un período de tiempo de Once (11) meses, comprendido entre Octubre de 2015 y Agosto de 2016.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En el capítulo II se muestran, investigaciones anteriores que se presentaron como Trabajos de Maestrías y que se relacionan con la elaboración del Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal. Seguidamente se definen las bases teóricas del trabajo, que servirán de soporte para el desarrollo de las actividades inherentes al mismo.

2.1. Antecedentes

- Conci y Marin (2013) "Validación de un cuestionario para medir el grado de uso de las prácticas de alta implicación de los trabajadores", *Intangible Capital*, 417, 854 – 882; Este estudio define los constructos tradicionales y realiza una validación en las escalas para medir el grado de despliegue de las prácticas de alta implicación que son utilizadas por los operarios. El objetivo final de la investigación fue proponer un modelo de medida en las prácticas de alta implicación asegurando la invariancia configuracional de las tres muestras utilizadas, entre estos son con datos de España (N1=105) y Estados Unidos (N2=212, N3= 145). Se comprobó en este cuestionario que un sólo constructo que agrupe todas las prácticas de alta implicación (formación, comunicación, participación y remuneración) no es un modelo adecuado y que el modelo reflectivo de escalas de formación y comunicación han superado las pruebas para ser validado, mientras que las escalas de participación y remuneración no han podido ser validadas desde un punto de vista reflectivo y quizás deban ser tratadas como un modelo de adiestramiento. La investigación precedente comprueba que el modelo de 4 constructos mejora el nivel de desempeño del trabajador, cuando se compara frente a un modelo de un solo factor.

Palabras clave: Prácticas de alta implicación de los operarios, Gestión de recursos humanos, Participación.

Esta investigación sirvió de guía para la elaboración del tercer objetivo, del Modelo de Gestión, en este artículo se visualiza la participación y la comunicación ya que ayuda a desempeñarse mejor en el trabajo, se basa para realizar acciones o ejecutarlas de una manera de construir una alta participación de los trabajadores en el cumplimiento de las políticas y normativas de las empresas de estudio.

- Fernández (2011) “Modelo sobre Competencias Gerenciales para el Personal Directivo de Tecnología del Sector Financiero basado en Enfoque de Organizaciones Inteligentes”. Tecana American University. Accelerated Degree Program Doctorate of Philosophy (Ph.D.) Intelligent. Organizations Development & Management; Este trabajo puede ser caracterizado como un estudio sobre los componentes teóricos de la organización inteligente y su vinculación con los procesos gerenciales: planificación, organización, dirección y control, basados en los conceptos del cambio organizacional conjuntamente con un enfoque de aprendizaje permanente. Para el análisis se utilizó la metodología cualitativo – interpretativa dada la naturaleza de la investigación la cual involucra procesos de índole humano cultural. Este Modelo de Gestión es una acción a las categorías centrales del análisis de este estudio que vale destacar como: la acción gerencial en comunidades de aprendizaje; y las disciplinas de Senge: Visión Compartida, Modelos Mentales, Dominio Personal, Pensamiento Sistémico y Aprendizaje en Equipo los supuestos gerenciales y el aprendizaje organizacional, así como el tema de organizaciones inteligentes de Valecillos. Lo destacable, desde el punto de vista metodológico, estriba en el análisis de los procesos gerenciales, diferenciando elementos estandarizados y preestablecidos de otros de naturaleza más dinámica y flexible producto del aprendizaje organizacional. Para la operacionalización de la propuesta se plantea un Programa de Cambio Planificado enmarcado dentro de la perspectiva del Desarrollo Organizacional.

Palabras clave: Competencias Gerenciales, Inteligencia Organizacional, Aprendizaje Organizacional, Comunidad de Aprendizaje.

Este estudio es importante como pauta porque se realizó el Capítulo II, el segundo y tercer objetivo, como la definición de modelo de gestión, las acciones y estrategias que se presentan para distintas funciones o actividades que se pueden presentar en una empresa.

- Flores (2012) "Diseño e Implantación de un Modelo de Gestión en el Proceso de Selección de Personal en la Dirección Nacional de Personal del Consejo de la Judicatura en la Ciudad de Quito". Escuela Politécnica Nacional. Postgrado en Gerencia Empresarial, MBA, Mención Gestión de Proyectos; En este trabajo de grado se diseñó e implementó un Modelo de Gestión en la selección de personal del Consejo de la Judicatura para así reclutar y seleccionar de manera eficiente, oportuna y transparente al personal más idóneo de la función judicial, esto con el fin de que las unidades judiciales no se encuentren desprovistas del personal necesario. Esta propuesta se efectúa porque hay falencias con respecto al tiempo en que se tardaban los concursos, el alto número de quejas de la ciudadanía en los puntajes obtenidos y la falta de transparencia en el proceso. Se identifican en esta investigación los procesos principales de la unidad de análisis, y los problemas que tienen para realizar las actividades que se identifican, conjuntamente con el apoyo de un sistema informático en el área de selección de personal con el que se agiliza los subsistemas de este, logrando de manera eficaz, eficiente y transparente lo que pudo ser medido a través de indicadores de gestión, que se demostró que es una herramienta fundamental en el desempeño de la unidad de trabajo antes nombrada, e impulsando otras políticas de cero información en papel, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental. En general es una de las formas en que se puede observar los procesos de Convocatoria, Reclutamiento, Calificación y Selección de manera transparente.

Palabras Clave: Diseño, Implantación, Modelo de gestión, Proceso de Selección de Personal.

Este trabajo fue una guía para cumplir con el desarrollo del Capítulo II, para las bases teóricas, la cual tiene conceptos de que es Modelo de Gestión, Indicadores de Gestión, Políticas y Control.

- Freire (2014) "Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el fortalecimiento de la Unidad de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, año 2014". Universidad Técnica Particular de Loja. Postgrado en Gestión Empresarial; Esta Investigación presenta una propuesta del diseño de un Moldeo de Gestión por procesos cuyo objetivo principal es fortalecer y mejorar las actividades que se desempeña en la Unidad de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, mediante

la elaboración de una ordenanza, o normativa, que permite dar cumplimiento de los procesos para realizar un servicio de gran calidad en concordancia con las leyes vigentes. Además, este estudio brinda una metodología de evaluación y solución de problemas frecuentes en la administración del personal, con el propósito primordial de mejorar la situación actual del mismo, y permiten brindar un valor agregado, conjuntamente incrementando la productividad. Este comprende procesos, área de conocimientos específicos para la gestión del talento humano y el manejo de los subsistemas de los índices de gestión del personal, se presentan estrategias para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas, una nueva estructura organizacional por proceso basada en la planificación, organización del trabajo, gestión de empleo, rendimiento, compensación, desarrollo, y la consistencia estructural con la capacidad funcional, integración y análisis de áreas causales.

Palabras Clave: Modelo, Gestión por Procesos, Institución Pública, Fortalecimiento.

Este trabajo sirvió de guía para el tercer objetivo, del Modelo de Gestión, ya que en este se muestra una tabla donde se plantean planes de acción, plan de ejecución y actuación.

- García, Martín y Sánchez (2013) "Propuesta de un modelo teórico del doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: Las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas", *Intangible Capital*, 431, 991 – 1020; Esta investigación parte de los resultados inconsistentes que la literatura ha mostrado acerca de la relación entre el rendimiento organizativo y la dirección de recursos humanos, discute la asociación entre ambas variables desde una perspectiva de proceso. El artículo basado en una investigación propone un modelo teórico que diferencia entre el doble ajuste (vertical y horizontal) definido y el realmente alcanzado en la implantación, considerando las percepciones de los trabajadores sobre el sistema de gestión como un factor determinante para explicar el éxito de las prácticas. Se presenta una revisión teórica de varios campos de la literatura en materia de dirección de recursos humanos (perspectiva del doble ajuste y la fortaleza del sistema de gestión). Concluye con la propuesta de un modelo teórico alternativo que explica la relación entre la función de recursos humanos y en desempeño organizativo, introduciendo las percepciones de los empleados acerca del sistema de gestión como variable mediadora. Las conclusiones apuntan a la importancia de la comunicación organizativa en los procesos de RRHH en las

empresas, el papel del responsable de recursos humanos y el uso de la fortaleza del sistema de gestión como una herramienta de evaluación del ajuste de la estrategia implantada.

Palabras clave: Dirección estratégica de los recursos humanos, Ajuste vertical y horizontal, Fortaleza del sistema de gestión, Rendimiento organizativo.

Esta investigación fue la pauta para el tercer objetivo, del Modelo de Gestión, en este artículo se conoce la definición de equidad y las estrategias de recursos humanos (Normas y políticas) en los empleados y como afectan la conducta.

- Macías (2011) "Implementación de un programa de supervisión Integral de Gestión en el área de Salud No. 7 – Rocafuerte – Manabí". Universidad Técnica Particular de Loja. Postgrado en Gerencia Integral de Salud para el Desarrollo Local; Se realizó este estudio de acción cuyo objetivo fundamental fue mejorar las actividades de supervisión del equipo técnico del área de salud No. 7 del cantón Rocafuerte, mediante la implementación de un programa de supervisión integral, la capacitación del equipo técnico y la elaboración de un plan de comunicación interna, para contribuir el mejoramiento de calidad de atención a los usuarios en las unidades de salud que la integran. La propuesta se inició con la realización de un diagnóstico situacional participativo, efectuando a través de la técnica de grupo focal, evento que se examinó la realidad que afectan a la unidades de salud ante descritas, ya que no reciben supervisión integral. Al realizar el análisis de la casualidad de la problemática señalada se estableció como factores determinantes: el hecho de que no se ha implementado un programa de supervisión integral, la desactualización del equipo técnico y la inexistencia de un programa de comunicación interna. El propósito de este estudio es que el equipo de salud reciba una supervisión eficiente, aprender y aplicar técnicas de supervisión y a incluir en sus actividades el programa ante descrito con la aplicación y la información sobre normas de monitorear al personal.

Palabras Clave: Implementar, Programa, Supervisión Integral, Gestión.

Este trabajo fue el patrón para realizar el segundo y tercer objetivo, donde se presenta el Modelo de Gestión, esta investigación plantea formas de como supervisar y cuando, de esta forma se desarrolló los mismos.

- Marín (2011) "Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los Trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz". Universidad Católica Andrés Bello. Postgrado en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales; Este estudio de grado que se realizó en las instalaciones de PDVSA CVP Puerto Ordaz, tiene como objetivo un programa de calidad de vida laboral para las personas que trabajan en esta empresa, la cual tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar de los empleados y también con todo lo relacionado con su entorno laboral. La metodología desarrollada se presentó bajo la modalidad de investigación proyectiva con diseño de campo. A la muestra que fue seleccionada bajo el criterio de muestreo probabilístico, estuvo conformada por treinta y tres (33) trabajadores, se le aplicó un cuestionario de calidad de vida laboral, conformado por seis dimensiones: participación y control, equidad económica, alineación, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral, con esta información se desarrolló un programa de Calidad de Vida Laboral para orientar a la empresa sus fuerzas y recursos hacia actividades de mayor importancia para el bienestar del trabajador. Este estudio aportó información acerca de las debilidades existente en relación con los aspectos importantes del medio laboral, y permitió desarrollar dicho programa para así mejorar los aspectos que influyen en el ambiente laboral actual.

Palabras clave: Calidad de vida, Vida laboral, Alineación, Satisfacción.

Esta investigación se presentó como guía para realizar el Modelo de Gestión que corresponde al segundo y tercer objetivo, en el aspecto de como estaba planteado la propuesta lo cual está dividido y caracterizado por título, acciones, justificación, entre otros, y la duración de actividades.

- Mena (2014) "Propuesta de un Modelo de Gestión por competencia orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca para el año 2014". Universidad Técnica Particular de Loja. Postgrado en Gestión Empresarial; Este se desarrolla en cuatro capítulos: el primero, es un estudio bibliográfico sobre la calidad, la gestión por competencia, la gestión, el desarrollo del talento humano, la evaluación y la mejora continua con base en la gestión por competencias. En el segundo capítulo se presenta una visión panorámica de la Universidad Politécnica Salesiana, a través de una reseña histórica, En el tercer capítulo se presenta un diagnóstico de las competencias del personal; En el último

capítulo la propuesta del modelo de gestión que se realizó por medio de una encuesta al personal administrativo permitieron determinar las áreas de capacitación como propuesta de mejoramiento continuo, este plan incluye el diseño didáctico, la metodología de evaluación y retroalimentación junto con el cronograma, recursos y logísticas necesarios para la aplicación para alinear las capacidades, conocimientos, habilidades y destrezas a la consecución de los objetivos institucionales para dar respuesta al entorno cambiante. Dentro de esta investigación se presenta una tabla de la zona de conducta laboral que comprende: Compromiso laboral, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Confiabilidad, Colaboración y asistencia: Donde se presenta unos aspectos e indicadores por cada uno tomados de la Gerencia de Gestión del Talento Humano de la Universidad Politécnica Salesiana.

Palabras Clave: Modelo de Gestión, Competencia, Gestión.

Esta investigación fue la referencia para la ejecución del tercer objetivo, comprende el Modelo de Gestión, este trabajo representa tablas de conductas en el área laboral, con indicadores donde el compromiso laboral conjuntamente la asistencia le da cumplimiento a las normativas y políticas de las empresas.

- Miño (2015) "Diseño e implementación de un plan de gestión integral del talento humano en la empresa CAVES SA EMA, para el mejoramiento de sus operaciones, clima laboral, motivación y desarrollo del personal de la empresa". Universidad Técnica Particular de Loja. Postgrado en Gestión Empresarial; Esta investigación de grado se implementó un plan de gestión dentro del departamento de Recursos Humanos de la empresa CAVES SA EMA, con el objetivo principal de optimizar el clima laboral, la estabilidad emocional y laboral del personal, para así detectar las causas principales de renuncia y así como también mejorar las políticas salariales de la organización. La empresa debe centrar sus esfuerzos en el mantenimiento del mayor recursos, el capital intelectual o humano, donde se desarrolló este plan, para permitir corregir varios aspectos relevantes a la mejora de la productividad y sistematización de los procesos o actividades que se desarrollan en la entidad de trabajo. Este estudio tiene una actividad de campo con el personal de la compañía por medio de una encuesta de medición que se realiza en base a la muestra final, con los resultados de la misma se realizó en este trabajo un plan de acción, de gestión por procesos para el departamento antes mencionado, la cual sirvió de guía de implementación y así hacer mejoras en el futuro en el desarrollo de las personas

que laboran en sus instalaciones, cumpliendo los objetivos estratégicos que se plantean en el departamento anteriormente descrito.

Palabras Clave: Procesos, Gestión, Talento Humano, Políticas.

Esta investigación se mostró para una guía del desarrollo del Capítulo II, bases de teóricas, para definir que es administración del personal, de igual forma para el tercer objetivo, el Modelo de Gestión, porque en él se describen planes estratégicos, forma de supervisar como visitas a las áreas de trabajo, planes de acción y mejora continua para el personal.

- Pariona (2015) "Relación entre el modelo de gestión estratégica y el desempeño docente en la I.E. n° 39017/mx-p de San Francisco, distrito de Ayna, Ayacucho". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Postgrado en Educación, mención Gestión de la Educación; Este estudio de investigación científica tuvo como finalidad de establecer la relación existente entre las variables: Modelo de gestión estratégica y el Desempeño docente en la Institución Educativa N° 39017 / MX-P de San Francisco distrito de Ayna - Ayacucho, cuyo propósito fue encontrar la asociación entre ambas variables en estudio. En la investigación se aplicó la fórmula de correlación de Spearman con un nivel de significancia del 5%, con lo cual se halló un coeficiente de correlación significativo de $Rho = 0,690$, esto determina una reciprocidad directa entre ambas variables, que si se está aplicando de forma ocasional el Modelo de gestión estratégica se produce un regular desempeño docente en la población en estudio. Se halló un coeficiente de correlación significativo de $Rho = 0,656$ que establece a regular aplicación de procesos pedagógicos se da regular desempeño docente. En cuanto a la relación de la dimensión estrategias metodológicas y desempeño docente se halló una correlación significativa de $Rho = 0,484$: determinándose que a moderado trabajo de la dimensión de estrategias metodológicas se da regular desempeño docente en la población estudiada. Para la tercera hipótesis específica se halló un coeficiente de correlación débil de $Rho = 0,152$ determinándose a mínima trabajo de la dimensión de recursos se produce mínimo desempeño docente en la población estudiada.

Palabras Clave: Modelo de gestión estratégica, Desempeño docente, Estrategias metodológicas, Recursos.

Esta Investigación fue una pauta para realizar el Capítulo II, para las bases teóricas, de la definición de que es un Modelo, y Modelo de Gestión.

- Valarezo (2010) "Diseño de un sistema de control interno para el Instituto superior Pedagógico "Ciudad de Loja"". Universidad Técnica Particular de Loja. Postgrado en Auditoría de Gestión de la Calidad; Esta investigación de grado se basa en que la calidad requiere de un proceso de aprendizaje para mejorar, y para garantizar el desarrollo del mismo fue necesario la opinión de diferentes autores y la del personal, para lograr una interacción de ideas, mejorando así los resultados orientados a la calidad. Este diseño de control Interno en esta entidad de trabajo ayudo a que la institución: consiga sus objetivos, para así de esta manera pueda prevenir pérdidas de recursos, obtenga información contable confiable y refuerce la confianza en la institución evitando o midiendo las dificultades con que se pueda encontrar en el camino. Lo que el control interno no logra por sí solo, el éxito de la entidad asegura la consecución de objetivos básicos empresariales o, como mínimo la supervisión de la entidad, la fiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las leyes y normativa aplicables. Esta investigación ofrece una matriz en donde relaciona los subsistemas, los componentes y elementos con los productos de cada elemento a evaluar, con su respectiva evidencia, fecha, responsables y el tipo de archivo. De la matriz anteriormente descrita se desprenden todos los procedimientos, instructivos, documentos y registros necesarios para el diseño de sistema de control interno para el instituto.

Palabras Clave: Diseño, Sistema de Control, Control Interno, Sistema.

Este trabajo sirvió como una pauta para realizar el Capítulo II, para las bases teóricas, para definir que es Control, Supervisión, Monitoreo, Cumplimiento, Indicadores, y de apoyo para el tercer objetivo, del Modelo de Gestión, ya que se muestra un Modelo de cómo actuar para el control interno para garantizar el cumplimiento de las políticas administrativas y de dirección de esa institución.

- Veloz (2010) "Diseño e Implantación de un Modelo de Mejoramiento Continuo por Medio de Mapeo de Procesos e Indicadores de Gestión". Escuela Superior Politécnica del Litoral. Postgrado en Gestión de la Productividad y la Calidad; Este estudio se basó en proponer un modelo de mejoramiento continuo, para una

empresa que se dedicaba a la elaboración y comercialización de productos industriales ecológicos biodegradables. Durante el desarrollo de esta propuesta se implantaron: mapa de procesos y una matriz de indicadores de gestión, tomando como punto de partida la medición y el análisis de dos indicadores: Satisfacción del Cliente y Producto Conforme. Estos indicadores tienen un alto grado de importancia para lograr mejorar la situación de la empresa, donde estos tienen mayor impacto para demostrar el funcionamiento de la misma; Se aplicó para el desarrollo, los indicadores el benchmarking de una empresa de competencia. Se hizo un aporte adicional al modelo donde se elaboró: Manual de Funciones, Perfil de Cargo, Organigrama, Procedimiento mandatorios basados en la ISO 9001: 2008 y procedimientos internos de la organización. La idea de este estudio es optimizar los procesos más relevantes con un alto grado de compromiso por parte de la alta dirección y así obtener un medio de evaluación y un sistema de control interno adecuado para así lograr ser más competitivos en el mercado en cual se participa.

Palabras Clave: Diseño, Implantación, Mejoramiento Continuo, Proceso.

Este trabajo sirvió de patrón para ejecutar el desarrollo del Capítulo II, para las bases teóricas, fue un apoyo para definir que es Modelo de Gestión, Indicadores de Gestión, Dirigir y Controlar, también se utilizó para el tercer objetivo, del Modelo de Gestión, ya que hay un Plan de acción donde se muestran un plan de ejecución.

2.2. Bases Teóricas

En esta sección se muestra una recopilación de los fundamentos teóricos, a partir de los cuales se les dará cumplimiento a cada uno de los objetivos del estudio, con la intención de facilitar el entendimiento de los términos y procedimientos utilizados en el desarrollo de la investigación.

2.2.1. Modelo de Gestión

Según Flores (2012), El termino Modelo proviene del concepto italiano Modello, que aplica a las ciencias sociales, hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción; mientras que, la palabra gestión, proviene del latín gesio, y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o administrar. Por lo tanto un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.

Otra definición, es las que se plantea la existencia de modelos gerenciales convencionales y alternativos los cuales pueden emplearse como herramientas para el análisis, el diagnóstico de problemas de organización y para el diseño de diferentes tipos de organizaciones. (Fernández, 2011)

Según Pariora (2015), es una representación de una parte de la realidad, se elabora, para facilitar la comprensión y estudiar el comportamiento de algún aspecto en particular, asociado con el conocimiento previo y la experiencia. Ésta es subjetiva, en tanto su conocimiento es concreto, porque refiere a una situación que puede inferirse desde premisas y supuestos.

Según ISO 9001 (2015), Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente. La nueva reforma del 2015 posiciona al Liderazgo en el centro del pensamiento de esta política. En segundo lugar posiciona a la integración, es una nueva estructura de alto nivel que ha sido introducida para asegurar que los diferentes estándares se apoyen unos a otros. En tercer lugar es sobre gestionar el cambio en los negocios, comprendiendo los riesgos y desafíos que puedan impactar la habilidad de la organización, y de esta manera cumplir con los requerimientos del cliente y tomar un enfoque preventivo.

2.2.2. Supervisión

Es un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. (Valarezo, 2010).

2.2.3. Control

Según Valarezo (2010), son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Actividades de Control: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa y segregación de funciones.

2.2.4. Cumplimiento

Contempla el establecimiento de las acciones que le permiten a entidad garantizar el cumplimiento de las funciones y el diseño de los procedimientos de verificación y evaluación en el marco de la ley, se basa en el fundamento de autorregulación. (Valarezo, 2010).

2.2.5. Normativas y Políticas

Según Flores (2012), son las directrices básicas de la organización, orientan las acciones globales.

“Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad”. (Valarezo, 2010).

2.2.6. Administración del Personal

Según Miño (2015), es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.

2.2.7. Programa

Según Valarezo (2010), en este se materializan las estrategias de la organización para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos institucionales esperados en un período de tiempo determinado tomando en cuenta los recursos, presupuesto articulado a los planes y programas y los requerimientos de los usuarios.

2.2.8. Indicadores

Elemento de Control, conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda entidad. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos. (Valarezo, 2010).

Según Veloz (2010), un indicador es la relación que existe entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar un comportamiento y las

tendencias de cambio generadas en la actividad estudiada, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

2.2.9. Empresa como un sistema

Para conocer una definición exacta de lo que es sistema se necesita del experto en el área, Según Urquijo (2010), “está referida a la visión totalizadora de la realidad, y al índole de las relaciones que determinan su unidad o cohesión”.

En esta obra ejemplar el autor, Urquijo, cita a C. West Churman, en *El Enfoque de Sistemas*, ed. Diana, México, 1974; p. 47, donde muestra, que “se trata de un conjunto de partes coordinadas para lograr un conjunto de metas”. Conociendo estas definiciones, se demuestra que una organización o empresa es un sistema, que nace como la necesidad imperante de lograr un objetivo, en muchos casos económico, que dentro de ellas interactúan distintos departamentos o unidades donde se vinculan entre si y por lo tanto el resultado es un todo, y van dirigidos a una meta, la misión de la empresa, el motivo que fue creada.

2.2.10. Pymes

Para Macías, Pérez y Soto (2011), Pymes, la cual significa la pequeña y mediana empresa, se define como “una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que la conforma no excede un determinado límite, y como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades”.

2.2.11. Empresa Familiar

Para Rabadán (2009), este autor cita para definir la empresa familiar a “Carsrud afirma que “una Empresa Familiar es aquella en la cual la propiedad y las decisiones están dominadas por los miembros de un grupo de afinidad afectiva””.

También cita a “Peter Davis, “la Empresa Familiar es una sociedad en la que la política y la dirección están sujetas a una influencia significativa de una o más

unidades familiares a través de la propiedad y en ocasiones a través de la participación de los miembros de la familia en la gestión” (Rabadán, 2009).

2.2.12. Empresa de Servicios

Según García (2014), “Una Empresa de Servicios es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangibles) con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico (fines de lucro). Estas empresas pueden ser públicas, privadas o mixtas”.

“Se dice que las empresas de servicios venden logística, organización, planeación o conocimiento, por tal motivo deben estar especializadas en su rama” (García, 2014).

2.2.13. Eficiencia y Eficacia

Para Chiavenato (2004), eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles". La eficacia "es una medida del logro de resultados".

Según Koontz y Weihrich (2004), la eficacia es "el cumplimiento de objetivos". La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

La eficacia es la "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva"; Mientras la eficiencia es la "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos" (Andrade, 2005).

Para Da Silva (2002), la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado". La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada”.

2.3. Bases Legales

En esta sección se muestra las bases legales, la cual se presentan a continuación en forma de una tabla.

Tabla 1: Bases Legales

Ley o Normativa	Artículos	Descripción
<p>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 del jueves 30 de diciembre de 1999.</p>	<p>Capítulo V: De los Derechos Sociales y de las Familias Art. 86 al 97.</p>	<p>Es el documento vigente que contiene la Ley fundamental del país, dentro de cuyo marco deben ceñirse todos los actos legales. En ella se generan las instituciones, derechos y deberes fundamentales. Así como el derecho al trabajo, igualdad laboral, entre otras.</p>
<p>Ley Orgánica de Trabajo, de los trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), publicada en la Gaceta Oficial N° 6.076, la que está en vigencia, desde el 01 de Mayo del 2012.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo IV: De la Suspensión de la Relación de Trabajo y Capítulo V: De la Terminación de la Relación de Trabajo, Art. 71 a la 82. • Capítulo III: De las Prestaciones Sociales, Art. 144. • Capítulo IV: De la Protección al Trabajo, al Salario y las Prestaciones Sociales Art. 154. • Capítulo IX: De las Vacaciones Art. 189 al 203. • Título VI: Protección de la Familia en el Proceso Social de Trabajo Protección especial, Art. 335 al 345. 	<p>Tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores, este regula todo en el campo o lugar donde se labora, la cual las normativas y políticas de las empresas en estudio están regidas en este ámbito.</p>

<p>Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, publicada en Gaceta Oficial N° 2.818 Extraordinario de 1º de julio de 1981.</p>	<p>Título II: de la Actividad Administrativa, Capítulo I, Disposiciones Generales Artículo 30.</p>	<p>Esta normativa regula las actividades de procedimiento administrativo, en el sector público y puede ser aplicada, de la misma manera al sector privado, este define como se desarrolla las actividades. (“Se desarrollará con arreglo a principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad”).</p>
<p>Reglamento Ley Orgánica del Trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo VI: de la Suspensión de la Relación de Trabajo, Art. 39 al 46. • Sección Segunda del Cuidado Integral de los Hijos de los Trabajadores, Art. 126. 	<p>Reglamento Parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, la última reforma que se hizo fue sobre el Tiempo de Trabajo, bajo Gaceta Oficial N° 40.157 del 30 de abril de 2013, las normativas y políticas de las empresas que se sitúan en Venezuela se rigen por este reglamento.</p>

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el capítulo III se presenta el tipo de investigación y diseño, unidad de análisis, fases de la investigación, técnicas y herramientas, entre otros que se presenta a continuación.

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

3.1.1. Según el nivel de profundidad del conocimiento.

Según Valarino y Yáber (2007), “En la investigación y desarrollo se tiene como propósito indagar sobre necesidades del ambiente interno o entorno de una organización, para luego desarrollar una solución que pueda aplicarse en una empresa o mercado. El problema podría plantearse como un enunciado interrogativo que relaciona el producto o servicio a desarrollar y la necesidad por atender”. (p. 44).

De acuerdo a los objetivos propuestos de este trabajo de grado de maestría, la investigación se ubica en la clasificación de desarrollo, ya que se obtuvo un Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal, la cual se puso a prueba y así evaluando los resultados obtenidos.

3.1.2. Según el método utilizado por el investigador.

Desde este punto de vista, esta investigación se utilizó un método mixto, ya que involucra problemas tanto teóricos como prácticos, por eso recibe este nombre, y es catalogada como documental y de campo.

Según Behar (2008), el estudio documental se define, “Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en escritos identificados y registrados de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación se clasifican en: la bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de

revistas y periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera”. (p.20).

Como el método es mixto, se debe definir el estudio de campo, para Behar (2008), “Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos”. (p.21).

3.2. Unidad de Análisis.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Se puede afirmar que la población de una investigación puede estar constituida por sujetos, objetos físicos y/o elementos abstractos, por tanto, está determinada por un conjunto de elementos con características comunes, las cuales serán objeto de estudio. En tal sentido la población del estudio es definida por el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.175).

En el caso específico de la presente investigación la unidad de análisis está constituida por la totalidad de las personas que laboran en las empresas. En la organización SG Operadora Contable C.A. se registran 40 trabajadores, la cual funciona en 3 sucursales: Casa Matriz, Sucursal de Chacao, Sucursal de San Jacinto. En la empresa Administradora NA-46, C.A. Laboran 12 personas en diferentes cargos pero en 3 unidades de trabajo: la Gerencia General, la Coordinación de Recursos Humanos y Administración. En la compañía Almacenadora Serrao, C.A. trabajan 14 empleados, ubicadas en las siguientes unidades: la Gerencia General, la Coordinación de Recursos Humanos, Almacén y Administración.

3.3. Fases de la Investigación.

El desarrollo de esta investigación se realizó en tres fases principales. En la primera fase se realizó un diagnóstico situacional de las empresas, para así determinar cuáles son las mejoras que se pueden realizar; Después se efectuó una

segunda fase de desarrollo, para así de esta manera realizarse el programa y el modelo de gestión; La última y tercera fase fue un Análisis, se puso en práctica el modelo de gestión y así con los resultados se realizaron conclusiones y recomendaciones. La metodología que se siguió para desarrollar esta investigación fue la siguiente:

1. Recolección de datos (Revisión bibliográfica): se realizó una investigación documental, y así se obtuvo información de trabajos de grados, Leyes, normas, revistas científicas internet y de diversos textos relacionados en el área.
2. Diseño y validación del instrumento de medición: se tomó como base la información recopilada en la fase I, se procedió a construir la lista de verificación para conocer la situación actual de las empresas. Posterior a esta, con inspecciones y encuestas se conoció la situación actual de las empresas.
3. Realización del programa: para esta fase se realizó este programa para el modelo de gestión con la revisión de bibliografía, trabajos de grados, entre otros.
4. Realización del modelo de gestión: se concretó esta fase por medio de investigación de anteriores trabajos, revistas científicas, entre otros, adecuándolo a las empresas donde se implementó.
5. Recolección de datos del modelo que se implementó: mediante la observación directa en las empresas se concluyó esta etapa.
6. Análisis del modelo de gestión: con los datos suministrados de las fases anteriores se realizó las conclusiones del mismo.

3.4. Técnicas y Herramientas de la investigación.

Para obtener la información de la investigación se presenta a continuación procedimientos que permitirán alcanzar los objetivos propuestos. Entre las técnicas de recolección de datos se destacan:

1. Observación directa: Es un método de recolección de datos para poder registrar y analizar situaciones observables, la cual identificarán cual es el diagnóstico actual en las empresas en el área de investigación.

2. Lista de verificación: es un instrumento de medición, por medio de ítem o preguntas cerradas o abiertas que identificaran las condiciones en que se encuentra las empresas.
3. Revisión de documentos: este método consiste en buscar, indagar, investigar todo lo relacionado al área que se estudia. Involucra la exploración de documentos, archivos físicos o electrónicos, entre otros recolectados por otros investigadores.
4. Encuesta: Son cuestionarios para conocer una opinión al respecto a un tema en específico de personas involucradas en el proceso.

3.5. Operacionalización de las variables.

Para abordar este punto se debe definir que es una variable, llamados también constructos, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. Conociéndose lo anterior se puede afirmar que la matriz operacional de las variables es un cuadro de correlación lógica para saber las interacciones que tiene el objeto de estudio con sus componentes, se puede decir que es un mapa de lo que se hará y las herramientas que se usaran, como las fuentes, las dimensiones, las técnicas de investigación, entre otros factores que la integran, a continuación se presentan las variables:

Variable (X): Supervisión, Control y El Cumplimiento de las Normativas Y Políticas de la Administración Del Personal.

Variable (Y): Modelo de Gestión (Programa, Acciones y Validación)

A continuación se presenta una tabla donde se visualiza la matriz operacional de las variables:

Tabla 2: Matriz de Operacionalización de las variables

Objetivo General	Objetivo específico	Variable	Dimensión	Escala	Indicador	Técnicas y Herramientas	Fuente
Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal	1. Diagnosticar las condiciones actuales de la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal existentes en la empresa	Administración del personal	supervisión, control y cumplimiento de las normativas y políticas	-Ordinal	-Informe Situacional	-Observación directa -Lista de verificación - Encuesta -Investigación documental.	-La organización -Bases Académicas
	2. Elaborar el programa de la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.	Administración del personal	Programa de supervisión, control y cumplimiento	-Nominal	Programa de supervisión, control y cumplimiento	-Revisión de documentos	-Bases Académicas
	3. Elaborar un Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.	Administración del personal	-Acciones -Objetivo -Meta -Indicador -Responsables	-Ordinal	Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento	-Revisión de documentos	-Bases Académicas -Teoría
	4. Ejecutar en las empresas el Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.	Elementos del Modelo de Gestión (Validación)	Supervisión, control y cumplimiento	-Ordinal	-Resultados de prueba piloto	-Revisión de documentos -Prueba de Concepto	-La organización
	5. Realizar los análisis de los registros obtenidos con el Modelo de Gestión Para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal.	Sin Variable	Resultados	-Ordinal	- Análisis de resultados del Modelo de Gestión	-Investigación documental	-La organización

CAPÍTULO IV

MARCO REFERENCIAL

En el capítulo IV se presenta la descripción general de las empresas, la ubicación, Actividad económica, Tamaño, Objetivos y Metas, entre otro que se presenta a continuación.

4.1. Descripción de las empresas.

4.1.1. Generalidades.

SG Operadora Contable, C. A., nace como empresa el 25 de enero del año 2010, está integrada por un grupo de profesionales ampliamente capacitados para brindar un servicio de excelencia a sus clientes, utilizando la mejor tecnología y el conocimiento de los recursos humanos de años de experiencia en el desarrollo profesional, brindando a todo tipo de empresas Comerciales, Industriales y de Servicios, del mejor servicio Contable, Tributario y de Gestión.

Misión de SG Operadora Contable, C. A.

“Nuestra misión consiste en proveer un servicio de contabilidad, administración y permisología de primera clase, optimizando al máximo la información económica y legal de cada uno de nuestros clientes”.

Visión de SG Operadora Contable, C. A.

“Nuestra visión es un compromiso con nuestros clientes y proveedores para ofrecer productos y servicios que día a día mejoren la calidad financiera y comercial de nuestro país”.

Administradora NA-46, C.A., está constituida como empresa el 21 de Abril del 2015, nace para ofrecer al mercado venezolano la administración de condominios, compra, venta y alquiler de inmuebles para ofrecer los servicios de manera eficaz y eficiente contando con un staff de excelentes profesionales y un avanzado soporte tecnológico.

Misión de Administradora NA-46, C.A.

“Ser una organización que provea servicios de calidad en el área inmobiliaria, generando confianza en su gestión administrativa, con sólidos principios éticos y morales para desarrollar la mejor actividad profesional en pro de nuestros clientes”.

Visión de Administradora NA-46, C.A.

“Queremos que nuestra posición actual nos permita incidir positivamente sobre el desarrollo presente y futuro de las modalidades actuales del mercado. Mediante la presentación de sistemas administrativos adaptados a las tendencias actuales del mercado inmobiliario tanto en administración de condominios e inmuebles en general”.

Almacenadora Serrao, C.A., surge como empresa el 13 de diciembre del 2012, está dedicada a proveerle servicios de recepción, almacenamiento, distribución, carga, descarga y manejo de mercancías con un alto compromiso con la seguridad de todos los bienes materiales bajo la custodia de la organización ofreciéndole a los clientes un servicio de calidad y dando soluciones a todas las necesidades de almacenaje, manejo, carga y descarga de mercancías.

Misión de Almacenadora Serrao, C.A.

“Nuestra misión es proveerles a todos nuestros clientes un servicio eficiente y de calidad que le ayude de forma sustancial a promover y rentabilizar su negocio incorporando cada día más soluciones a todas sus necesidades de almacenaje, manejo, carga y descarga de mercancías”.

Visión de Almacenadora Serrao, C.A.

“Nuestra Visión está en el compromiso con nuestros clientes, proveedores y amigos de proveer servicios de clase mundial basados en todos nuestros valores”.

Cabe destacar que todas las empresas antes descritas son familiares, la cual son organizaciones que ofrecen servicios o productos de forma comerciales, ya que la

toma de decisiones están influenciadas por los miembros de dos familias que ejercen sobre ellas influencias suficientes para así dejarlas a la siguientes generaciones de ellas.

4.1.2. Ubicación geográfica.

SG Operadora Contable, C. A. tiene dos ubicaciones, porque tiene una casa matriz y dos sucursales, Chacao y San Jacinto. La casa matriz y la sucursal de Chacao comparte por los momentos la misma dirección: Calle Monseñor Juan Grilc Rezman, entre Calle Arturo Uslar Pietri y Av. Guaicaipuro, Edif. Residencias Trevi, Local C. Chacao, Caracas. La sucursal San Jacinto está ubicada en esquinas de Madrices a San Jacinto, Av. Sur-1, Conjunto Residencial Edsan Suites, Galerías Edsam PB Local PB-03. San Jacinto, Caracas.

Administradora NA-46, C.A. está ubicada en la Av. Principal La Boyera, El Hatillo, Centro de Servicio Plaza La Boyera, Etapa 1, Nivel 5, Oficina NA-46, Conjunto Residencial El Hatillo, Municipio El Hatillo, Estado Miranda.

Almacenadora Serrao, C.A. ubicada en Carretera Petare – Santa Lucía, Kilómetro 11, Sector Altamira, Galpón N° 1, Filas de Mariche, Municipio Sucre, Estado Miranda.

4.1.3. Actividad económica y servicios.

SG Operadora Contable, C. A. tiene como actividad económica servicio Contable, Tributario y de Gestión a todo tipo de empresas Comerciales, Industriales y de Servicios. Administradora NA-46, C.A. ofrece la administración de condominios, compra, venta y alquiler de inmuebles. En cuanto a Almacenadora Serrao, C.A. está dedicado a ofrecer servicios de recepción, almacenamiento, distribución, carga, descarga y manejo de mercancías.

4.1.4. Tamaño.

La empresa SG Operadora Contable, C. A. se clasifica como una empresa mediana inferior debido a que cuenta con un equipo de aproximadamente 40 trabajadores, en cuanto a Administradora NA-46, C.A. tiene un equipo de 12 personas en la organización y Almacenadora Serrao, C.A. tiene 14 empleados aproximadamente que laboran en sus instalaciones, se ubican como empresas pequeñas según Guacimara y Velásquez (2008), "Gran Industria: Más de 100 trabajadores, Mediana Industria Superior: de 51 y 100 trabajadores, Mediana Industria Inferior: de 21 a 50 trabajadores y Pequeña Industria: de 0 a 20 trabajadores".(p.42). A continuación se presenta en modo de tabla.

Tabla 3: Tamaño de la Empresa

Nº de Empleados	Tamaño de la Empresa
0-20	Pequeña
21-50	Mediana Inferior
51-100	Mediana Superior
101 en adelante	Grande

Fuente: Guacimara, Velásquez (2008).

4.1.5. Objetivos y metas.

El objetivo principal de SG Operadora Contable, C. A. es ofrecer a sus clientes un excelente servicio de contabilidad en oficina y asistida, auditoria tanto financiera como fiscal, consultoría tributaria, administrativa y laboral, aporta credibilidad y soluciones útiles, metodológicas, creativas e innovadoras, donde el análisis y las recomendaciones tienen un alto contenido profesional, ofreciendo mayor evolución y progreso, que permiten organizar la contabilidad existente adaptándola a las exigencias de los Entes Gubernamentales a fin de que tomen el rumbo correcto y se mantengan en el tiempo, libre de sanciones, todo esto con el respaldo de un grupo de expertos con vocación del servicio para total beneficio del cliente, para ofrecer estos productos y servicios que día a día mejoren la calidad financiera y comercial de nuestro país.

Administradora NA-46, C.A. está comprometida con los clientes que requieran de servicios de administración de condominios y compra, venta y alquiler de inmuebles, del modo más eficiente y productivo, con la más firme convicción de que el buen desempeño de la funciones logrará elevar la calidad de vida de tanto como los clientes y los proveedores.

Almacenadora Serrao, C.A. provee a todos sus clientes un servicio eficiente y de calidad que le ayude de forma sustancial a promover y rentabilizar su negocio incorporando cada día más soluciones a todas sus necesidades de almacenaje, manejo, carga y descarga de mercancías.

4.1.6. Estructura organizativa.

La estructura organizativa de la empresa SG Operadora Contable, C. A. está conformada por los diferentes departamentos o cargos que se desarrollan en el día a día, dentro de la organización, tales como Director, Gerente General, Coordinador de Recursos Humanos, Coordinador de Administración, Mensajeros, Asistente de Impuesto, etc., los cuales se muestran de manera General en el organigrama según el departamento de Administración de la empresa (2010), conformada por una Junta Directiva, Una casa Matriz y dos sucursales, Chacao y San Jacinto, a continuación a través de la figura 1.

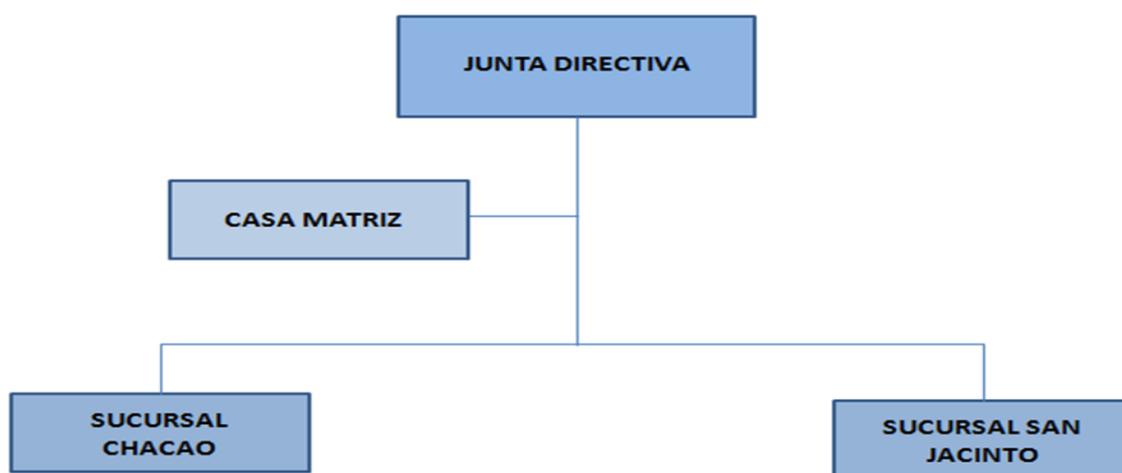


Figura 1: Organigrama SG Operadora Contable C.A.

Fuente: Administración de SG Operadora Contable C.A. (2010)

A continuación se muestra a más detalle la casa matriz de forma jerárquica se muestra conformados con cargos como Gerente General, Coordinador de Recursos Humanos, Analista de Estados Financieros, etc., según el departamento de Administración de la empresa (2010), en la figura 2 se muestran.

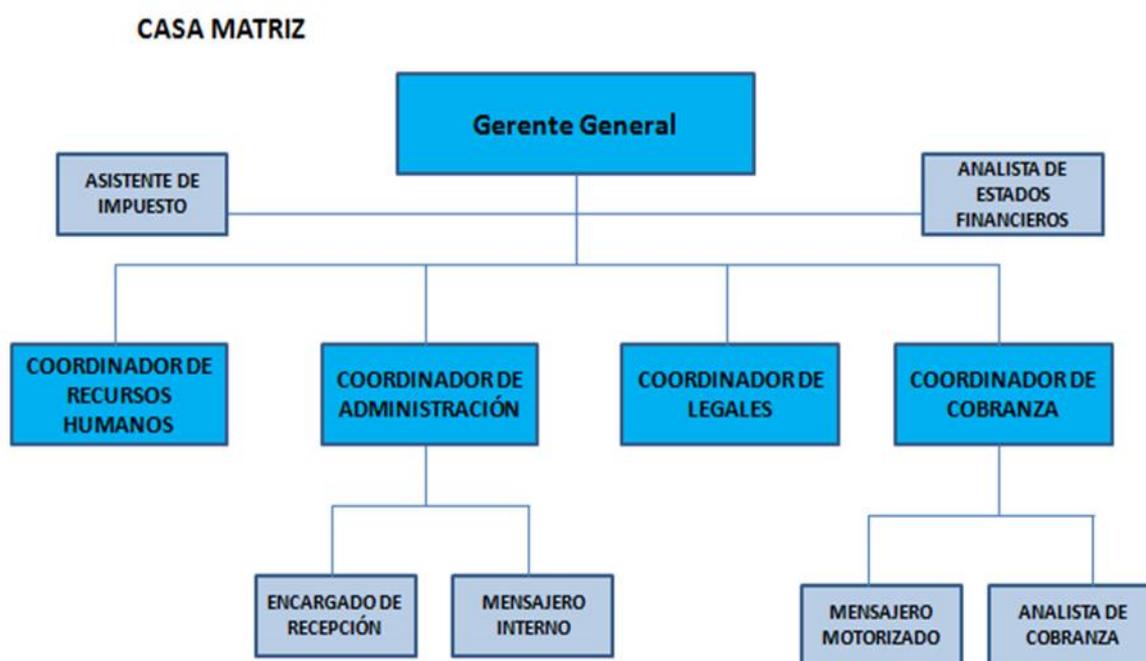


Figura 2: Organigrama Casa Matriz de SG Operadora Contable C.A.

Fuente: Administración de SG Operadora Contable C.A. (2010)

Dentro del organigrama general de SG Operadora Contable C.A. se muestran dos sucursales, Chacao y San Jacinto, con más detalle de forma jerárquica se visualizan a continuación, conformados con cargos como Gerente de Sucursal, Coordinador de Contabilidad, Analista Contables Junior, Mensajero Motorizado, etc., según el departamento de Administración de la empresa (2010), en la figura 3 se aprecian.

SUCURSAL

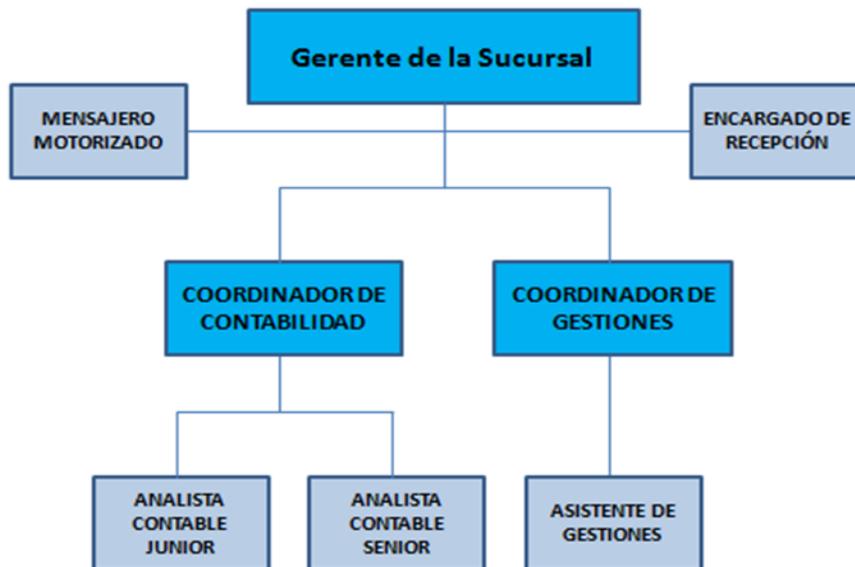


Figura 3: Organigrama Sucursales de SG Operadora Contable C.A.

Fuente: Administración de SG Operadora Contable C.A. (2010)

La estructura organizativa de la empresa Administradora NA-46, C.A. está conformada por los diferentes cargos para realizar y ejecutar las actividades propias de ella, dentro de la organización, se pueden apreciar, Gerente General, Coordinador de Recursos Humanos, Asistente de Cobranza, Seguridad, etc., los cuales se muestran de manera Jerárquica en el organigrama, según el departamento de Administración de la compañía (2015), se muestra a través de la figura 4.

ADMINISTRADORA NA-46

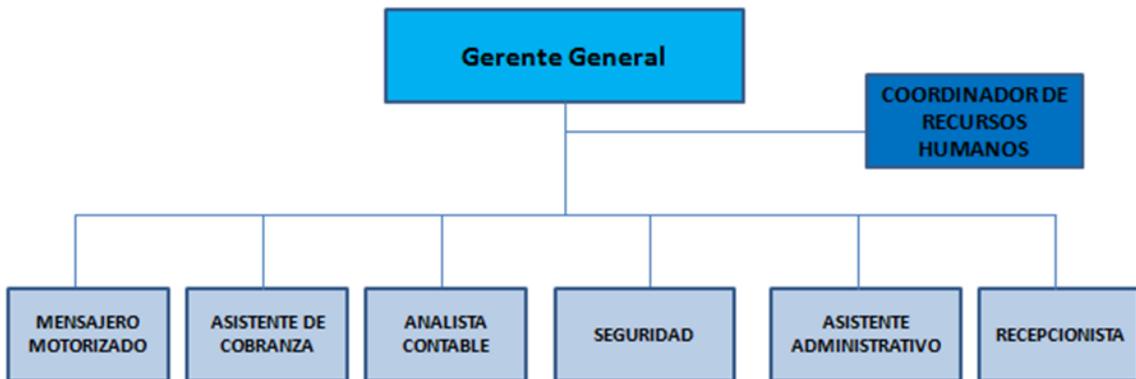


Figura 4: Organigrama Administradora NA-46, C.A.

Fuente: Administración de Administradora NA-46, C.A. (2015)

En la empresa Almacenadora Serrao, C.A. tiene una estructura organizativa conformada por los diferentes cargos que se pueden visualizar como, Gerente General, Coordinador de Recursos Humanos, Analista Contable, Asistente Administrativo, Vigilante, etc., según la unidad de Administración de la organización (2012), de manera Jerárquica se muestra a través de la figura 5.

ALMACENADORA SERRAO

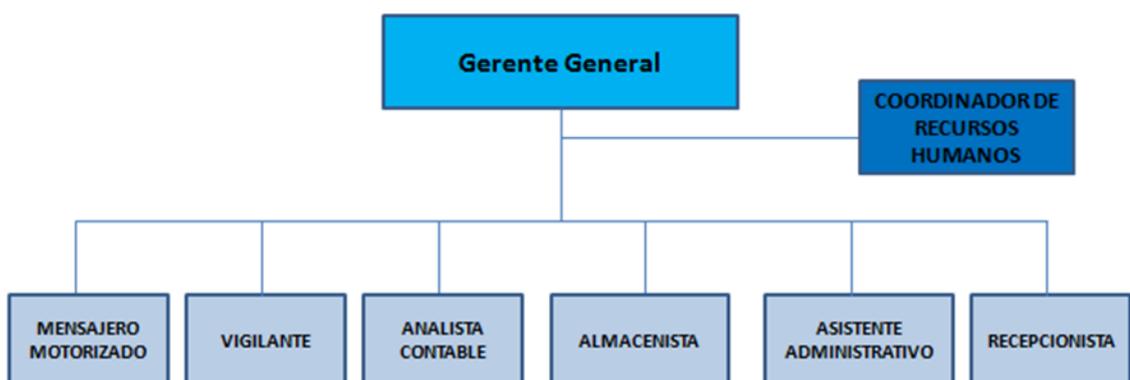


Figura 5: Organigrama Almacenadora Serrao, C.A.

Fuente: Administración de Almacenadora Serrao, C.A. (2012)

CAPÍTULO V

DIAGNOSTICO

En el capítulo V se presenta los diagnósticos de las condiciones actuales de la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal que existen en las empresas.

5.1. Lista de verificación

La lista de verificación es una especie de cuestionario, según Behar (2008) “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida”. Para ser más específicos, en el presente trabajo necesitamos saber si existe o no, una Supervisión, Control y Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal en las empresas en estudio, y conocer en qué cantidad (Porcentaje) de ítems (Preguntas) del total se cumplen actualmente. Los aspectos contenidos en el formato indican lo siguiente:

- Empresa: identifica cual empresa se realizó la inspección.
- Fecha: indica la fecha en la que se realizó la inspección.
- Hora: indica el momento exacto en que se realizó la inspección.
- Responsable de la inspección: identifica el nombre de la persona que realiza la evaluación o inspección.
- Descripción: identifica las diferentes divisiones o títulos que tienen las preguntas.
- Preguntas: identifican las condiciones que se encuentra cada ítem evaluado.
- Si: es una afirmación que se le otorga a las preguntas planteadas.
- No: es la negación que se le otorga a las preguntas planteadas.
- Observaciones: en este renglón se colocará alguna situación o condición especial que lo requiera.

Se tomaron cada una de las secciones en las que se divide la lista y se realizó la evaluación de los aspectos seleccionados para el análisis. Los aspectos de la lista de verificación se consideran tres (3) áreas o divisiones que se necesitan diagnosticar (Ver Anexo A):

- Cumplimiento, con diez (10) ítems
- Control, con diez (10) ítems
- Supervisión, con diez (10) ítems

Cada ítems esta presentada en un cuadro y un lado se visualiza dos respuestas en cuadro para ser marcadas con una (X) con un: Si ó No, y al lado de estas un cuadro para anotar cualquier observación que necesite de una explicación adicional. Se aplicó la lista de verificación para realizar el análisis situacional en las empresas: SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46 C.A. y Almacenadora Serrao C.A., Se inspeccionaron u observaron las condiciones positivas y negativas de cada ítem planteado, este hecho tuvo lugar en Caracas el día Veintisiete (27) de Abril del 2016, a las 9:00 de la mañana, luego de este evento se evaluaron los resultados obtenidos para identificar los problemas que se presentan en cada área.

5.1.1. Análisis de los resultados de la lista de verificación.

Luego de llevar a cabo las inspecciones de cada empresa, y de conocer cada ítems que conforma la lista de verificación, se realizó una evaluación cuantitativa de los principales puntos, se contabilizaron los puntos positivos (los que indican una respuesta afirmativa (SI) en las lista de verificación) y negativos (los que indican una respuesta negativa (NO) en las lista de verificación) de cada variable evaluada, para calcular los porcentajes de ítems aceptables y no aceptables para cada una de las siguientes variables de estudio:

- Cumplimiento
- Control
- Supervisión

Para clasificar cada ítem se tomo en cuenta las categorías, que son tres, y cada una tiene 10 ítems, con el porcentaje obtenido de cada empresa se sabrá si esos valores son aceptables con aquellas áreas cuyos puntos fueron positivos, según localg.a.p. (2014), “Reglas para la conformidad: Nivel Básico: se requiere el 95 % de cumplimiento de las obligaciones mayores y un 90 % de cumplimiento de las obligaciones menores. Nivel Intermedio: Se requiere 100 % de cumplimiento de las obligaciones mayores y 95 % de cumplimiento de las obligaciones menores”. Este sistema de valores o rangos para una lista de verificación adaptada a un proceso de producción de frutas y vegetales, sirven para conocer el diagnostico de lo que se estudia, ya que la calidad se presenta en varias áreas y por su fácil comprensión, en una lista de verificación es ideal y de cómodo entendimiento para evaluar y así identificar la situación actual. Para el estudio en cuestión solo se identificará como ítems aceptables aquellas áreas cuyos puntos positivos fueron mayores o iguales a 90%, debido a que según localg.a.p. (2014), considera como el porcentaje mas bajo y lo atribuye a obligaciones menores, ese es el que se tomara en cuenta, en una fracción mayor a 9/10. A continuación se presenta una tabla de resumen de la lista de verificación:

Tabla 4. Resultados de la lista de verificación.

Ítem	Empresa	Puntos positivos	% Puntos positivos	Puntos negativos	% Puntos negativos	Decisión
Cumplimiento	SG Operadora Contable C.A.	4	40,00%	6	60,00%	No aceptable
	Administrador a NA-46 C.A.	1	10,00%	9	90,00%	No aceptable
	Almacenadora Serrao C.A.	0	0%	10	100,00%	No aceptable
Control	SG Operadora Contable C.A.	8	80,00%	2	20,00%	No aceptable
	Administrador a NA-46 C.A.	3	30,00%	7	70,00%	No aceptable
	Almacenadora Serrao C.A.	1	10,00%	9	90,00%	No aceptable
Supervisión	SG Operadora Contable C.A.	2	20,00%	8	80,00%	No aceptable
	Administrador a NA-46 C.A.	1	10,00%	9	90,00%	No aceptable
	Almacenadora Serrao C.A.	1	10,00%	9	90,00%	No aceptable

Luego de mostrar los resultados de la lista de verificación en la tabla resumen, se realizó un análisis de cada variable:

- Cumplimiento

En las empresas se observó que no existen acciones para hacer cumplir las normativas en cuanto a personal se refiere, no se sanciona a los trabajadores que no practican los estatus de la organización, los permisos muchas veces no se efectúan como son concedidos, para todos los trabajadores no se cumple las políticas.

- Control

En esta área al no ver cumplimiento, esto quiere decir que tampoco hay control del mismo, no hay formas de realizar revisión del mismo, no hay procedimientos del mismo que hagan referencia de la forma como las empresas puedan llevar un registro de asistencia, permisos, entre otros.

- Supervisión

Como lo expuesto anteriormente no hay control ni cumplimiento porque no hay una supervisión directa de los trabajadores y de las políticas que en ella se estipularon, para así lograr mejor organización, no se supervisa las llegadas, ni salidas, ni el tiempo de los permisos, lográndose un descontrol y esto conlleva problemas por la admisión de los trabajadores al área de las empresas.

5.2. Encuesta

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. “El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide”. (p. 217).

Para este trabajo se necesita conocer una serie de preguntas a todos los responsables de supervisión, dentro de los cargos de coordinadores, gerentes y directores de constatar que no se lleva una Supervisión, Control y Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal en las empresas en estudio. Se le realizó el cuestionario a una población de dieciséis (16) empleados, que son los que están ocupando los puestos de trabajos antes descritos.

Este cuestionario contiene preguntas cerradas que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta”. (p. 217). Los aspectos contenidos en el formato indican lo siguiente:

- Empresa: identifica cual empresa está la persona que ocupa el cargo.
- Fecha: indica la fecha en la que se realizó la encuesta.
- Hora: indica el momento exacto en que se realizó la encuesta.
- Responsable de la encuesta: identifica el nombre de la persona que realiza las preguntas.
- Descripción: identifica las diferentes divisiones o títulos que tienen las preguntas.
- Preguntas: es el enunciado interrogativo de lo que se quiere investigar.
- Siempre: es la respuesta que se refiere que sucede en todo momento a las preguntas planteadas.
- A veces: es la respuesta que se refiere que sucede en algunas oportunidades a las preguntas planteadas.
- Nunca: es la respuesta que se refiere que no sucede en ningún momento a las preguntas planteadas.
- Observaciones: en este renglón se colocará alguna respuesta u opinión adicional especial que lo requiera.

Se aplicó un cuestionario para conocer la Supervisión, Control y Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal en las empresas: SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46 C.A. y Almacenadora Serrao C.A. Se realizó el tres (03) y cuatro (04) de Mayo del 2016, en horas de la mañana. (Ver Anexo B).

5.2.1. Análisis de los resultados de la Encuesta.

Después de realizar el cuestionario a los dieciséis (16) empleados que tienen cargos de supervisores dentro de las empresas en estudio, se realiza la presentación de la matriz de vaciado de la encuesta, con las dieciocho (18) preguntas y los dieciséis (16) cargos de supervisión de las empresas, a continuación se pueden visualizar en una tabla:

Tabla 5. Matriz de Vaciado.

N° de personas	Cargo	Pregunta 1			Pregunta 2			Pregunta 3			Pregunta 4			Pregunta 5			Pregunta 6		
		Siempre	A veces	Nunca															
1	Gte Suc 1		X			X			X			X		X					X
2	Gte Suc 2			X			X			X		X			X				X
3	Coord Cot 1		X			X			X		X			X			X		
4	Coord Cot 2			X			X			X		X		X			X		
5	Coord Gestión 1			X			X			X		X			X				X
6	Coord Gestión 2			X			X			X		X		X					X
7	Director 1			X	X					X		X		X		X			
8	Director 2		X			X			X		X		X		X				X
9	Director 3			X			X			X		X		X			X		
10	Director 4		X				X			X		X		X			X		
11	Gte Gral 1		X			X			X		X		X		X		X		
12	Gte Gral 2			X			X			X		X		X			X		
13	Gte Gral 3			X			X			X		X		X			X		
14	Coord Cobranza		X				X			X		X			X		X		
15	Coord de Legal			X			X			X		X		X			X		
16	Coord Adm		X			X			X		X		X		X				X

Leyenda:

Adm: Administración

Coord: Coordinador

Coord Cot 1: Coordinador de Contabilidad de Sucursal San Jacinto

Coord Cot 2: Coordinador de Contabilidad de Sucursal Chacao

Coord Gestión 1: Coordinador de Gestión Sucursal San Jacinto

Coord Gestión 2: Coordinador de Gestión Sucursal Chacao

Director 1: el numero después representa la cantidad de dueños

Gte Suc 1: Gerente de Sucursal San Jacinto

Gte Suc 2: Gerente de Sucursal Chacao

Gte Gral 1: Gerente General Casa Matriz

Gte Gral 2: Gerente General Administradora NA-46

Gte Gral 3: Gerente General Almacenadora Serrao

N° de personas	Cargo	Pregunta 7			Pregunta 8			Pregunta 9			Pregunta 10			Pregunta 11			Pregunta 12		
		Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca
1	Gte Suc 1	X			X					X	X			X				X	
2	Gte Suc 2			X			X			X		X			X				X
3	Coord Cot 1	X			X					X		X			X			X	
4	Coord Cot 2		X		X					X			X	X				X	
5	Coord Gestión 1		X			X			X			X				X			X
6	Coord Gestión 2		X		X					X		X			X			X	
7	Director 1	X			X					X		X				X			X
8	Director 2	X			X					X			X			X			X
9	Director 3		X			X			X			X				X			X
10	Director 4	X				X				X	X					X			X
11	Gte Gral 1		X			X				X		X			X				X
12	Gte Gral 2		X		X					X			X			X			X
13	Gte Gral 3	X				X				X		X		X				X	
14	Coord Cobranza			X		X			X				X			X			X
15	Coord de Legal		X		X				X				X		X			X	
16	Coord Adm			X		X				X			X			X			X

Leyenda:

Adm: Administración

Coord: Coordinador

Coord Cot 1: Coordinador de Contabilidad de Sucursal San Jacinto

Coord Cot 2: Coordinador de Contabilidad de Sucursal Chacao

Coord Gestión 1: Coordinador de Gestión Sucursal San Jacinto

Coord Gestión 2: Coordinador de Gestión Sucursal Chacao

Director 1: el numero después representa la cantidad de dueños

Gte Suc 1: Gerente de Sucursal San Jacinto

Gte Suc 2: Gerente de Sucursal Chacao

Gte Gral 1: Gerente General Casa Matriz

Gte Gral 2: Gerente General Administradora NA-46

Gte Gral 3: Gerente General Almacenadora Serrao

N° de personas	Cargo	Pregunta 13			Pregunta 14			Pregunta 15			Pregunta 16			Pregunta 17			Pregunta 18		
		Siempre	A veces	Nunca															
1	Gte Suc 1			X		X			X			X			X			X	
2	Gte Suc 2			X			X			X		X			X			X	
3	Coord Cot 1		X			X			X			X		X			X		
4	Coord Cot 2		X			X			X			X		X			X		
5	Coord Gestión 1			X		X				X		X			X			X	
6	Coord Gestión 2		X				X		X			X			X		X		
7	Director 1			X	X			X				X			X			X	
8	Director 2			X		X				X		X			X			X	
9	Director 3			X			X			X		X			X			X	
10	Director 4			X			X			X		X			X			X	
11	Gte Gral 1			X		X				X		X			X			X	
12	Gte Gral 2			X			X			X		X			X			X	
13	Gte Gral 3		X				X		X			X		X			X		
14	Coord Cobranza			X			X			X		X			X			X	
15	Coord de Legal		X			X				X		X			X			X	
16	Coord Adm			X		X				X		X			X			X	

Leyenda:

Adm: Administración

Coord: Coordinador

Coord Cot 1: Coordinador de Contabilidad de Sucursal San Jacinto

Coord Cot 2: Coordinador de Contabilidad de Sucursal Chacao

Coord Gestión 1: Coordinador de Gestión Sucursal San Jacinto

Coord Gestión 2: Coordinador de Gestión Sucursal Chacao

Director 1: el numero después representa la cantidad de dueños

Gte Suc 1: Gerente de Sucursal San Jacinto

Gte Suc 2: Gerente de Sucursal Chacao

Gte Gral 1: Gerente General Casa Matriz

Gte Gral 2: Gerente General Administradora NA-46

Gte Gral 3: Gerente General Almacenadora Serrao

Después de presentar la matriz de vaciado, a continuación se visualiza en especie de cuadro del número de ítems de Siempre, A veces y Nunca, conjuntamente el porcentaje que representa cada respuesta y el total de cada pregunta, a continuación la visualización de los resultados:

Tabla 6. Resultados de la Encuesta.

Ítem	No.	Puntos Siempre	% Puntos Siempre	Puntos A veces	% Puntos A veces	Puntos Nunca	% Puntos Nunca
Cumplimiento	1	0	0,00%	7	43,75%	9	56,25%
	2	1	6,25%	5	31,25%	10	62,50%
	3	0	0,00%	5	31,25%	11	68,75%
	4	0	0,00%	3	18,75%	13	81,25%
	5	3	18,75%	10	62,50%	3	18,75%
	6	1	6,25%	9	56,25%	6	37,50%
	TOTAL	5	5,21%	39	40,63%	52	54,17%
Control	7	6	37,50%	7	43,75%	3	18,75%
	8	8	50,00%	7	43,75%	1	6,25%
	9	0	0,00%	4	25,00%	12	75,00%
	10	2	12,50%	8	50,00%	6	37,50%
	11	3	18,75%	5	31,25%	8	50,00%
	12	0	0,00%	6	37,50%	10	62,50%
	TOTAL	19	19,79%	37	38,54%	40	41,67%
Supervisión	13	0	0,00%	5	31,25%	11	68,75%
	14	1	6,25%	8	50,00%	7	43,75%
	15	1	6,25%	5	31,25%	10	62,50%
	16	0	0,00%	4	25,00%	12	75,00%
	17	0	0,00%	3	18,75%	13	81,25%
	18	0	0,00%	4	25,00%	12	75,00%
	TOTAL	2	2,08%	29	30,21%	65	67,71%

Luego de mostrar los resultados de la Encuesta en la tabla resumen, se realizó un análisis de cada variable:

- Cumplimiento

Las personas que se le aplicó el cuestionario, en líneas generales de todos los ítems mostraron que el 54,17 % respondió que nunca se realiza el cumplimiento a las normas y políticas de la administración del personal, esto quiere decir que los empleados no se rigen por las normativas que las empresas han establecido y aún más preocupante que hay favoritismo en la aplicación de las pautas estipuladas, a comparación de supervisores del 40,63 % que respondieron a veces, y con un 5,21 % que opinaron que nunca.

- Control

Del total de ítems el 41,67 % contestaron que nunca hay control, no se le informa que hay normativas, no se da en físico estas pautas, los permisos ni son notificados por el trabajador ni aprobados por la empresa, no se lleva un registro de ausencias, ni un record histórico de asistencia, entre otros, el otro 38,54 % responden que a veces existe la observación del mismo, al 19,79 % que lo refirió como nunca.

- Supervisión

En esta área la de mayor número de puntos de respuesta se le atribuye a que nunca, con un 67,71 %, hay una supervisión de la normativa, no se registran las asistencia, no se verifica horas de llegadas, salidas, tiempos de reposos y permisos, al igual que no se comprueba que traen el uniforme, entre otros, en cambio un 30,21 % opina que a veces si consta de una especie de vigilancia en el mismo, contrastado con 2,08 % que responde a que nunca.

CAPÍTULO VI

DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN

En el capítulo VI se presenta el diseño del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal en las empresas.

6.1. Estructura

Para la realización de la estructura del modelo de gestión se hizo un estudio de cuál sería la base teórica que se aplicaría en el mismo, se tomó las normas ISO 9000 de calidad, según ISO 9001 Calidad (2013), “ISO (International Standard Organization) u Organización Internacional de Normalización, es un organismo que se dedica a publicar normas a escala internacional y que en este caso (el campo de la gestión de la calidad), tomando como base la norma British Standard: BS-5720, ha venido confeccionando la serie de normas ISO 9000 referidas a los Sistemas de la Calidad desde hace varios años”.

“La norma ISO 9001 es tan genérica, de modo que pueda ajustarse a casi cualquier empresa u organización con o sin ánimo de lucro. Se diseñó de manera que fuera posible satisfacer los requerimientos básicos de una correcta operación para organizaciones de cualquier tipo y tamaño”. (ISO 9001 Calidad, 2013)

Con esta norma se aplicará los principios del Modelo de Gestión, en cuanto a estructura y forma de organizar las referencias teóricas, con el objetivo de estandarizar el mismo. Dentro de la familia de ISO 9000, se tomó la estructura de ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, y la nueva ISO 9001 2015, por la forma en que se plasma el contenido en forma de cuadros, con los logos de las empresas a la izquierda, en el medio el nombre del Modelo de Gestión, y de otro lado derecho: Código (Ver Anexo C), Edición, fecha y pagina así como lo describe la misma; debajo de este está el contenido y al pie del cuadro esta por quien fue emitido, revisado y aprobado, con los nombre y apellidos, cargos y fecha. (Ver Anexo D).

La estructura del contenido también fue con dicha norma, la cual comprende varias secciones:

1. Generalidades: Contiene el objetivo y alcance del Modelo de Gestión.
2. Definiciones: Se encuentra las palabras que necesitan definirse.
3. Procedimientos y normas: Los procedimientos que se necesitan definirse para que mejore la gestión de la empresa en cuanto al estudio de la misma.
4. Programa para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal: Esa sección se define cuando se realizarán los procedimientos con la frecuencia que se debe tener para lograr los objetivos planteados.
5. Valores empresariales: Esta sección se definen y enumeran los mismos.
6. Normativas para la Supervisión: Se enumeran o normalizan la manera de supervisar al personal.
7. Indicadores del Modelo de Gestión: En esta se enuncian los indicadores para evaluar el mismo.
8. Anexos del Modelo de Gestión: Son los adicionales que tienen que ver con el mismo.

Los valores empresariales son una herramienta para lograr que se cumplan los objetivos por eso se expresan en el Modelo, igual manera las normativas para la supervisión se utiliza para lograr un estándar para llegar a resultados favorables en la instauración. Cada procedimiento de la sección tres (3) tiene una estructura con la siguiente forma:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Referencias Normativas
4. Roles y Responsabilidades
5. Generalidades
6. Procedimiento
7. Anexos

6.2. Referencia teórica

Para el contenido del Modelo de Gestión se uso diferentes autores (Investigación bibliográfica) y recomendaciones de la empresa de cómo realizar los

procedimientos, algunos formatos para instaurar, entre otros. También se utilizó lo que establece la ley en competencia del mismo, tales como:

- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT).
- Reglamento Ley Orgánica del Trabajo.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

Las Normativas y Políticas de la Administración del personal algunas reglas estaban instauradas en las empresas, pero se hacía caso omiso al mismo, se reforzó la misma con las leyes anteriormente anunciadas y con el contenido adecuado (Investigación documental) y actualizado, para que se logre la realización o cumplimiento por parte de los trabajadores de las empresas, este puede visualizarse en los anexos del modelo, para así lograr mejor comprensión, ya que los procedimientos están adecuados al mismo y otros son planteados en las Normas ISO 9000, como por ejemplo las actualizaciones y auditorías.

6.3. Indicadores

Los indicadores de gestión según Flores (2012), “Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto u organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados”.

Los indicadores se diseñan a partir de los procedimientos presentados, que son las acciones que son planeadas para realizarse, que están ubicadas en la sección tres (3) como se describió anteriormente y conjuntamente con una revisión de la investigación bibliográfica, la cual se definen estas como las que evalúan la gestión y a partir de ellas se toman decisiones, por lo tanto el Modelo debe tener resultados que se puedan cuantificar, por ejemplo en qué medida porcentualmente (%) se ha cumplido o no lo establecido en el mismo. Uno de los Indicadores que se debe conocer y es fundamental en el estudio, son cuántos procedimientos del Modelo de Gestión se han seguido con los parámetros o descritos en el mismo, ya que según las referencias teóricas es el que describe como el modelo se está comportando.

En el caso particular de este modelo lo que se requiere cuantificar son los procedimientos, conocer en cuanto se está supervisando, controlando y cumpliendo con las Normativas y Políticas de la Administración del personal en las empresas. Con las acciones y reglas que la organización tiene hay que hacer los indicadores de gestión, que estén en concordancia con las misma que ha instaurado, para que así se lleguen a tener resultados concretos, en el caso muy particular de este en porcentaje, con un rango de gestión que permita diferenciar los picos mínimos ó máximos. Según lo que se analizo en las normativas y política de las empresas se deben utilizar las siguientes para que se cumpla el Modelo de gestión:

- Cumplimiento de actividades procedimentales
- Divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal
- Divulgación de los valores empresariales
- Solicitud de permisos no remunerado
- Solicitud de permisos remunerado
- Supervisores que cumplen los procedimientos de permisos (Remunerados o No remunerados).
- Trabajadores Sancionados que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal
- Trabajadores premiados que si cumplen las normativas
- Ausencias registradas
- Supervisión del uniforme en la empresa
- Divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo
- Entrega de documentos al ingresar a la empresa
- Disfrute de vacaciones
- Anticipo de prestaciones sociales
- Pago de guardería.

CAPITULO VII

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 1 de 60

**Modelo de Gestión para la Supervisión,
Control y el Cumplimiento de las
Normativas y Políticas de la
Administración del Personal**

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 2 de 60

Registro de revisiones efectuadas a este documento.

Rev.	Fecha	Responsable de revisión.	Responsable de aprobación.
0			Junta Directiva

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

Contenido

SECCIÓN 1: Generalidades.

- Objetivo.
- Alcance.

SECCIÓN 2: Definiciones.

SECCIÓN 3: Procedimientos y normas.

- Procedimiento para la actualización del Modelo de Gestión.
- Procedimiento para la actualización del programa.
- Procedimiento para la divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal.
- Procedimiento para instaurar valores empresariales.
- Procedimiento para la divulgación de los valores empresariales.
- Procedimiento para la solicitud y control de permisos no remunerado.
- Procedimiento para la solicitud y control de permisos remunerados.
- Procedimiento para obtener el control de asistencia de los trabajadores.
- Procedimiento para sancionar a los trabajadores que no cumplen las normativas.
- Procedimiento para premiar a los trabajadores que si cumplen las normativas.
- Procedimiento para el control y registro de las ausencias y permisos.
- Procedimiento para la supervisión del uniforme en la empresa.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG
Edición : 1
Fecha: 20/Jun/2016
Página: 4 de 60

- Procedimiento para la divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo.
- Procedimiento para la entrega de documentos al ingresar a la empresa
- Procedimiento de disfrute de vacaciones
- Procedimiento para anticipo de prestaciones sociales
- Procedimiento para pago de guardería.
- Procedimiento de auditoría del Modelo de Gestión.

SECCIÓN 4: Programa para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal.

SECCIÓN 5: Valores empresariales.

SECCIÓN 6: Normativas para la Supervisión.

SECCIÓN 7: Indicadores del Modelo de Gestión.

SECCIÓN 8: Anexos del Modelo de Gestión.

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

SECCIÓN 1: Generalidades.

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 6 de 60

Objetivo.

El presente modelo de gestión ha sido elaborado con el propósito de reflejar en forma escrita y organizada, los diferentes procedimientos y normativas internas que se deben llevar en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A., a fin de darles cumplimiento, supervisión y control de las Políticas de la Administración del Personal.

Alcance.

Este manual aplica a todo el personal que labora en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A., y las diferentes actividades que se realizan.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

SECCIÓN 2: Definiciones

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Definiciones

Página: 8 de 60

Ausencia.

Cuando el trabajador siendo un día hábil para el trabajo en el horario comprendido de la empresa en el transcurso de 8:00 am a 5:00 pm, no siendo su horario de almuerzo no está en su lugar de trabajo.

Control de permisos.

Es la manera de conocer dónde está el trabajador y el tiempo que necesita cuando está ausente en su lugar de actividades diarias, durante la jornada legal de trabajo.

Correo corporativo.

Es una dirección de correo electrónico que contiene el nombre comercial de la empresa, a diferencia de las comerciales que son gratis.

Disfrute de vacaciones.

Según el artículo 190 de la LOTT, establece como condición para el nacimiento del derecho a las vacaciones, el transcurso de un año (01) ininterrumpido de labores. En este caso, el trabajador tendrá derecho al disfrute de un periodo de vacaciones remuneradas de quince (15) días hábiles. El periodo anual comienza a contarse desde el inicio de la relación de trabajo. Los años sucesivos, tendrá derecho además, de un día adicional por cada año de servicio, hasta un máximo de quince (15) días hábiles.

Pago de guardería.

El Decreto con Rango y Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica Del Trabajo, Los Trabajadores Y Las Trabajadoras (DLOTTT) establece que el

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Definiciones

Página: 9 de 60

empleador que ocupe a más de veinte trabajadores, deberá mantener un centro de educación inicial que cuente con una sala de lactancia, donde se garantice la atención y formación adecuada a los hijos de quienes presten servicios a su favor en el rango comprendido desde los tres meses hasta la edad de seis años (Art. 343). Subsidiariamente, el empleador podrá cumplir con la referida obligación pagando la matrícula y mensualidades en un centro de la misma índole (Art. 344), En este caso, la obligación del empleador se entenderá satisfecha con el pago de una cantidad de dinero equivalente al cuarenta por ciento (40%) del salario mínimo, por concepto de matrícula y de cada mensualidad, según lo establece el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT).

Permiso remunerado.

Ausencia del trabajador de su lugar de trabajo concedida de forma remunerada, la cual se pagan las horas que esta fuera, y dentro del horario de la organización.

Permiso no remunerado.

Es la ausencia del trabajador del lugar de trabajo que no tiene pago alguno, la cual no tiene remuneración de las horas que este fuera, comprendido dentro del horario de la organización.

Prestaciones sociales.

Según el Artículo 141 de la Ley Orgánica Del Trabajo, Los Trabajadores Y Las Trabajadoras (LOTTT) establece que Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los ampare en caso de cesantía. El régimen de prestaciones sociales

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Definiciones

Página: 10 de 60

regulado en la Ley establece el pago de este derecho de forma proporcional al tiempo de servicio, calculado con el último salario devengado por el trabajador o trabajadora al finalizar la relación laboral, garantizando la intangibilidad y progresividad de los derechos laborales. Las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozan de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Sanción.

Es la consecuencia o resultado de una conducta del trabajador que es causada por el desacato o incumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal de las empresas.

Sistema de control de marcaje del Bio-Office.

BIO-Office es una marca de Anviz creado en Estados Unidos. Este sistema combina la huella digital y tecnología, viene con un software de administración de asistencia de tiempo que puede gestionar todos los tipos de cambio por más complicado que sea y generar diversos informes.

Sistema Scav.

Es un software que se especializa en la gestión documental desarrollado por la empresa Grupo Archicentro, que está destinado para la centralización, administración y manejo electrónico de la información en cualquier tipo de formato: texto, archivo electrónico, imágenes digitalizadas, fotografías, voz, video y páginas web, entre otros.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Definiciones

Página: 11 de 60

Solicitud de permisos.

Es cuando el trabajador requiere una autorización de ausentarse en la empresa en el horario habitual de trabajo para beneficio del solicitante.

Valores empresariales.

Son los principios que definen una organización, ya que son una guía de la conducta cotidiana de todas las personas que laboran en la empresa. Son creencias que proporcionan una pauta porque se consideran importantes para la compañía para poder funcionar por lo que significan y lo que representan dentro de sus áreas de trabajo.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 12 de 60

SECCIÓN 3: Procedimientos y normas.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Contenido

- Procedimiento para la actualización del Modelo de Gestión.(MDG- P01)
- Procedimiento para la actualización del programa. .(MDG- P02)
- Procedimiento para la divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal. (MDG- P03)
- Procedimiento para instaurar valores empresariales. (MDG- P04)
- Procedimiento para la divulgación de los valores empresariales. (MDG- P05)
- Procedimiento para la solicitud y control de permisos no remunerado. (MDG- P06)
- Procedimiento para la solicitud y control de permisos remunerados. (MDG- P07)
- Procedimiento para obtener el control de asistencia de los trabajadores. (MDG- P08)
- Procedimiento para sancionar a los trabajadores que no cumplen las normativas. (MDG- P09)
- Procedimiento para premiar a los trabajadores que si cumplen las normativas. (MDG- P10)
- Procedimiento para el control y registro de las ausencias y permisos. (MDG- P11)
- Procedimiento para la supervisión del uniforme en la empresa. (MDG- P12)
- Procedimiento para la divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo. (MDG- P13)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : MDG

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 14 de 60

- Procedimiento para la entrega de documentos al ingresar a la empresa. (MDG- P14)
- Procedimiento de disfrute de vacaciones. (MDG- P15)
- Procedimiento para anticipo de prestaciones sociales. (MDG- P16)
- Procedimiento para pago de guardería. (MDG- P17)
- Auditoria del modelo de gestión. (MDG- P18)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P01.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 15 de 60

Procedimiento para la actualización del Modelo de Gestión

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para garantizar la actualización del modelo de gestión para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal, con el fin desarrollar de manera eficiente y seguir prevaleciendo la consecución del mismo.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a todas las personas relacionadas con la elaboración de la actualización del modelo de gestión para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades.

- El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos.
- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

 <p>SC Operadora Contable, C.A. <small>REG. J-2880752-9</small> ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG- P01 Edición : 1 Fecha: 20/Jun/2016 Página: 16 de 60
Procedimiento para la actualización del Modelo de Gestión		
<p>5. Generalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El modelo de gestión para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal será actualizado anualmente, así como cada vez que sea necesario incluir nueva información. <p>6. Procedimiento para la actualización del modelo de gestión para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal</p> <p>6.1. Discutir cualquier recomendación procedente de informes de auditorías, publicaciones de normas nuevas en materia de LOTTT, cuando existan cambios en la normativa inherentes al área, la transformación de alguna de las actividades de la empresa, a través de una reunión entre el Coordinador de Recursos Humanos, Supervisores, Coordinadores, Gerentes y El departamento de Administración.</p> <p>6.2. Examinar, corregir, añadir, eliminar y actualizar la información del modelo de gestión para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal, consiguiendo de esta manera la primera conformación completa para ser aprobada.</p> <p>6.3. Someter el documento a la aprobación por parte de la Junta Directiva.</p> <p>6.4. Distribuir una copia en las diferentes áreas de la empresa, luego que el coordinador de Recursos Humanos recibe el definitivo, aprobado por la Junta Directiva.</p> <p>7. Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01) 		
Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016	Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar	Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para la actualización del programa

Código: MDG- P02.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 17 de 60

1. Objetivo.

Garantizar la planificación, coordinación y cumplimiento de las diferentes actividades a desarrollar en materia de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal dentro de la empresa en un lapso de tiempo de un año (1), para lograr en el desarrollo de las diferentes actividades el acatamiento del mismo, a través del programa de supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a todas las personas relacionadas con la elaboración de la actualización del programa para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades.

- El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos.
- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P02

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 18 de 60

Procedimiento para la actualización del programa

5. Generalidades.

- El programa se elaborará para un periodo de un (1) año.
- El programa será actualizado anualmente, así como cada vez que sea necesario incluir nueva información.
- Cuando se requiera actualizar el programa para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal se deberá realizar una reunión y se elaborará un informe para ser firmado por el Coordinador de Recursos Humanos y aprobado por la Junta Directiva.

6. Procedimiento para la actualización del programa.

- 6.1. Discutir los puntos, métodos y actividades que se aplicarán a la actualización del programa para la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal, a través de una reunión entre el Coordinador de Recursos Humanos, Supervisores, Coordinadores, Gerentes y El departamento de Administración.
- 6.2. Analizar, corregir, añadir, eliminar y modificar la información para la actualización del programa en caso de ser necesario, obteniendo de esta manera la primera conformación completa para ser aprobada.
- 6.3. Someter el documento a la aprobación por parte de la Junta Directiva.
- 6.4. Distribuir una copia en las diferentes áreas de la empresa, luego que el coordinador de Recursos Humanos recibe el programa definitivo, aprobado por la Junta Directiva.

7. Anexos

Anexo 1: "Referencias normativas". (MDG-A01)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para la divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal

Código: MDG- P03.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 19 de 60

1. Objetivo.

Dar a conocer las normativas y políticas de la administración del personal para que todo los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A., para que sigan los lineamientos organizacionales.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica para todas las empresas, puesto que va dirigido a todo el personal que labora en las mismas, incluyendo de esta manera al personal de supervisión.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades.

- El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos.
- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

 <p>Superavit SC Operadora Costado, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACÉN SERRAO RIF: J-40101831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A. RIF: J-2880752-9</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P03.</p>
<p>Procedimiento para la divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
		<p>Página: 20 de 60</p>
<p>5. Generalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser notificado sobre las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2). • Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización. • Enviar adjunto cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores. <p>6. Procedimiento para la declaración y divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal.</p> <p>6. 1. Declaración de las normativas y políticas</p> <p>6.1.1. Elaborar varias versiones de las normativas y políticas mediante una reunión entre el Coordinador de Recursos Humanos, Supervisores, Coordinadores, Gerentes y El departamento de Administración.</p> <p>6.1.2. Entregar las versiones discutidas a la Junta Directiva, los cuales analizarán y aprobaran la que más se adapte a la empresa.</p>		
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para la divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal

Código: MDG- P03

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 21 de 60

6.2. Divulgación de las normativas y políticas.

- 6.2.1. Divulgar las normativas y políticas al personal de la empresa, a través de reuniones. El coordinador de Recursos Humanos será el encargado de realizar esta actividad.
- 6.2.2. Colocar una copia de las normativas y políticas en la cartelera de la empresa y entregar una copia a cada trabajador.
- 6.2.3. Enviar adjunto cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores.

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 2: “Normativas y políticas de la administración del personal”. (MDG-A02).

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para instaurar valores empresariales.

Código: MDG- P04.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 22 de 60

1. Objetivo.

Incentivar de forma efectiva a todos los trabajadores para mejorar su desempeño y hacer cumplir las políticas y normativa de la administración del personal, utilizando como herramienta valores empresariales con el propósito de incitar a los mismos a realizar sus labores cada vez mejor y el respeto hacia las pautas de la organización.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a todo el personal que labora en las diversas áreas de la empresa.

3. Referencias normativas

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades.

- El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos.
- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P04.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 23 de 60

Procedimiento para instaurar valores empresariales.

5. Generalidades.

- Los valores empresariales se elaborará de acuerdo a las normativas y políticas de la administración del personal, elaborado con el Coordinador de Recursos Humanos y la Junta Directiva. (Ver Anexo 2).
- Se le notificará a todo el personal a través de las carteleras, correo empresarial y reuniones.

6. Procedimiento para instaurar valores empresariales.

6.1. Elaborar los valores empresariales que serán instaurados en la organización. El Coordinador de Recursos Humanos en conjunto con la Junta Directiva son los encargados de realizar esta actividad.

6.2. Se le notificará a todos los Supervisores, Coordinadores y Gerentes para hacer cumplir y adoptar los valores empresariales.

6.3. Se le notificará a todo el personal a través de las carteleras, correo empresarial y reuniones de los valores empresariales adoptados.

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 2: “Normativas y políticas de la administración del personal”. (MDG-A02)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

	Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG- P05.
		Edición : 1
		Fecha: 20/Jun/2016
		Página: 24 de 60
Procedimiento para la divulgación de los valores empresariales.		
<p>1. Objetivo</p> <p>Dar a conocer los valores empresariales a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A., para lograr una identificación organizacional.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este procedimiento aplica a todo el personal que labora en las diversas áreas de la empresa.</p> <p>3. Referencias normativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver Anexo 1. <p>4. Roles y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos. • El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento. • Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento. • Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento. 		
Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016	Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar	Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar

 <p>Superavit S.C. Operadora Costarricense, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACÉN SERRAO RIF: J-40191831-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P05.</p>
<p>Procedimiento para la divulgación de los valores empresariales.</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
<p>Página: 25 de 60</p>		

5. Generalidades.

- Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser notificado sobre los valores empresariales, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 3).
- Se deben publicar los valores empresariales tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización.
- Enviar adjunto trimestralmente con los valores empresariales por el correo organizacional a todos los trabajadores.

6. Procedimiento para la divulgación de los valores empresariales.

6.1. Divulgar los valores empresariales, a través de reuniones. El coordinador de Recursos Humanos será el encargado de realizar esta actividad.

6.2. Colocar una copia de los valores empresariales, en la cartelera de la empresa y entregar una copia a cada trabajador.

6.3. Enviar adjunto trimestralmente con los valores empresariales por el correo organizacional a todos los trabajadores.

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 3: “Documentos de los valores empresariales”. (MDG-A03)

<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para la solicitud y control de permisos no remunerado.

Código: MDG- P06.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 26 de 60

1. Objetivo

Establecer las normas necesarias para solicitar y controlar un permiso laboral no remunerado para ausentarse una determinada cantidad de horas de la empresa.

2. Alcance

Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades

- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

5. Generalidades.

- Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser notificado sobre el Procedimiento para la solicitud de permisos no remunerado, contenido en las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2).

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P06.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 27 de 60

Procedimiento para la solicitud y control de permisos no remunerado.

- Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización.
- Enviar adjunto las normativas y políticas de la administración del personal cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores.

6. Procedimiento para la solicitud y control de permisos no remunerado.

6.1. Solicitud de permisos no remunerados

6.1.1. El trabajador debe notificar su permiso no remunerado por correo electrónico (Correo corporativo) al Departamento de Recursos Humanos, con copia al supervisor directo, según sea el caso, con anterioridad en un lapso de tiempo de 24 horas.

6.1.2. Esperar la aprobación o negación por medio del correo corporativo del Departamento de Recursos Humanos y su Supervisor inmediato según sea el caso.

6.2. Control de permisos no remunerado

6.2.1. El Departamento de Recursos Humanos recibe el correo del trabajador, solicitando el permiso.

6.2.2. El Departamento de Recursos Humanos decidirá aprobar o rechazar según los números de casos de llegadas tardes y días no laborados de forma injustificada que tengan en un periodo de un mes (30 días).

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para la solicitud y control de permisos no remunerado.

Código: MDG- P06.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 28 de 60

6.2.3. Enviar un mensaje al trabajador del correo corporativo de Recursos Humanos, la decisión de Aprobación o negación del mismo.

6.2.4. Llenar todos los campos del modulo de Incidencias del Personal, con los datos del trabajador, en el sistema "Scav", para el control del mismo. (Ver Anexo 4).

7. Anexos

- Anexo 1: "Referencias normativas". (MDG-A01)
- Anexo 2: "Normativas y políticas de la administración del personal". (MDG-A02)
- Anexo 4: "Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal". (MDG-A04)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

	Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG- P07.
		Edición : 1
		Fecha: 20/Jun/2016
		Página: 29 de 60
Procedimiento para la solicitud y control de permisos remunerado.		
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer las normas necesarias para solicitar y controlar un permiso laboral remunerado para ausentarse una determinada cantidad de horas de la empresa.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A.</p> <p>3. Referencias normativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver Anexo 1. <p>4. Roles y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento. • Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento. • Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento. <p>5. Generalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser notificado sobre el Procedimiento para la solicitud de permisos remunerados, contenido en las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2). 		
Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016	Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar	Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A. RIF: J-2880752-9</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P07.</p>
<p>Procedimiento para la solicitud y control de permisos remunerado.</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización. • Enviar adjunto las normativas y políticas de la administración del personal cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores. <p>6. Procedimiento para la solicitud y control de permisos remunerado.</p> <p>6.1. Solicitud de permisos remunerados</p> <p>6.1.1. El trabajador debe notificar su permiso remunerado, con el detalle del mismo, por correo electrónico (Correo corporativo) al Departamento de Recursos Humanos, con copia al supervisor directo, según sea el caso, con anterioridad en un lapso de tiempo de 24 horas.</p> <p>6.1.2. Esperar la aprobación o negación por medio del correo corporativo del Departamento de Recursos Humanos y su Supervisor inmediato según sea el caso.</p> <p>6.1.3. El empleado deberá consignar ante su supervisor las constancias por consulta (Medica u Odontológica) o exámenes médicos correspondientes, el día inmediatamente siguiente a su ausencia, de lo contrario la ausencia será considerada como una inasistencia injustificada.</p> <p>6.1.4. El supervisor debe pasar la constancia por consulta o exámenes médicos u odontológico correspondientes, al Departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>Página: 30 de 60</p>	
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>

 <p>Superavit SC Operadora Costado, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACÉN SERRAO RIF: J-40191831-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p align="center">Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P07</p>
<p align="center">Procedimiento para la solicitud y control de permisos remunerado.</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
		<p>Página: 31 de 60</p>

6.2. Control de permisos remunerado

6.2.1. El Departamento de Recursos Humanos recibe el correo del trabajador, solicitando el permiso.

6.2.2. El Departamento de Recursos Humanos otorgará el permiso según la hora de consulta o examen medico, para el horario de la mañana o de la tarde (Comprendidos entre de 8:00 am a 12:00 del mediodía ó de 1:00 pm a 5:00 pm).

6.2.3. Enviar un mensaje al trabajador del correo corporativo de Recursos Humanos, la aprobación con el horario que está comprendido el mismo.

6.2.4. Llenar todos los campos del modulo de Incidencias del Personal, con los datos del trabajador, en el sistema “Scav”, para el control del mismo. (Ver Anexo 4).

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 2: “Normativas y políticas de la administración del personal”. (MDG-A02)
- Anexo 4: “Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal”. (MDG-A04)

<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para obtener el control de asistencia de los trabajadores

Código: MDG- P08.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 32 de 60

1. Objetivo

Establecer reglas para obtener el control de asistencia de los trabajadores de la empresa.

2. Alcance

Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades

- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

5. Generalidades.

- Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser notificado sobre el Procedimiento para marcar las horas de entrada y salidas, por el dispositivo de marcaje Bio-Office, con la huella dactilar, horas de entrada, salida del almuerzo, entrada del almuerzo, y salida del mismo, según el horario establecido por la empresa.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para obtener el control de asistencia de los trabajadores

Código: MDG- P08.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 33 de 60

- El departamento de Recursos Humanos es el responsable de Operar todos los dispositivos de marcaje Bio-Office.
- Es obligatorio que los trabajadores marquen con su huella dactilar, los días laborables acordados por la empresa, las cuatros (4) marcajes.

6. Procedimiento para obtener el control de asistencia de los trabajadores

6.1. Agregar Usuario

6.1.1. El departamento de Recursos Humanos debe ingresar a los nuevos trabajadores en el sistema de control de marcaje del Bio-Office, ingresando al menú del mismo, colocando la huella del empleado, con el número correlativo del sistema nomina Galac cuando se registra la ficha de este. (Ver anexo 5)

6.1.2. Se verifica que cuando coloca la huella el trabajador se marque de manera exitosa.

6.1.3. Ingresar al programa sistema de control de marcaje del Bio-Office, y agregar al usuario con nombre y apellido. (Ver Anexo 5)

6.2. Bajar Reportes de registros de los marcajes

6.2.1. Bajar los reportes que contiene los nuevos registros de los marcajes por sucursal y empresa cuando se acerca la nomina, y semanalmente para el control del mismo. (Ver Anexo 5)

6.2.2. Revisar con los reportes las llegadas tardes, las salidas tempranos por trabajador.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para obtener el control de asistencia de los trabajadores

Código: MDG- P08.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 34 de 60

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 5: “Como ingresar nuevos ingresos al sistema de control de marcaje del Bio-Office”. (MDG-A05)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P09.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 35 de 60

Procedimiento para sancionar a los trabajadores que no cumplen las normativas.

1. Objetivo

Establecer una normativa para sancionar a los trabajadores que no cumplen las normativas de la empresa.

2. Alcance

Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades

- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

5. Generalidades.

- Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser notificado sobre las sanciones a los que no cumplen las normativas, que están incluidas en las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2).

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P09.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 36 de 60

Procedimiento para sancionar a los trabajadores que no cumplen las normativas.

- Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización.
- Enviar adjunto cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores.

6. Procedimiento para sancionar a los trabajadores que no cumplen las normativas

6.1. Sanción a los trabajadores por llegadas tardes

- 6.1.1. El departamento de Recursos Humanos debe ingresar al sistema Bio-Office y revisar los reportes de las llegadas tardes por trabajador.
- 6.1.2. Los trabajadores que tengan más de tres (3) llegadas tardes (después de las 8:10 a.m.) en un periodo comprendido en un mes, serán amonestados. (Ver Anexo 6)
- 6.1.3. Los trabajadores que tengan más de tres (3) amonestaciones, tendrán una reunión con el departamento de Recursos Humanos, el trabajador deberá firmar una carta de compromiso. (Ver Anexo 7).
- 6.1.4. Después de todos los procedimientos que se describen, el departamento de Recursos Humanos, llevará a cabo un procedimiento con instancias mayores, ante Inspectoría de trabajo.

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

 <p>Superavit SC Operadora Costarricense, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P09.</p>
<p>Procedimiento para sancionar a los trabajadores que no cumplen las normativas.</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
	<p>Página: 37 de 60</p>	
<p>6.2. Sanción a los trabajadores por conductas inadecuadas</p> <p>6.2.1. Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes que hayan visto la incidencia del trabajador, deben ir al Departamento de Recursos Humanos, para describir lo sucedido con detalles (si hubo peleas, malas palabras entre otros).</p> <p>6.2.2. Si hay testigo (s) deben ir también al Departamento de Recursos Humanos para narrar la acción.</p> <p>6.2.3. El departamento de Recursos Humanos debe tomar nota y realizar una carta con lo que se describió, y hacerle firmar a los testigo (s), Supervisores, Coordinadores y Gerentes.</p> <p>6.2.4. Darle al trabajador que participo en el evento la amonestación con detalles de lo sucedido y que la firme. (Ver Anexo 8).</p> <p>6.2.5. Si sigue sucediendo el departamento de Recursos Humanos, llevará a cabo un procedimiento con instancias mayores, ante inspección de trabajo.</p> <p>7. Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01) • Anexo 2: “Normativas y políticas de la administración del personal”. (MDG-A02) • Anexo 6: “Amonestación por llegadas tardes”. (MDG-A06) • Anexo 7: “Carta de compromiso”. (MDG-A07) • Anexo 8: “Amonestación por conducta inapropiado en el área de trabajo”. (MDG-A08) 		
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para premiar a los trabajadores que si cumplen las normativas.

Código: MDG- P10.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 38 de 60

1. Objetivo

Establecer una forma de premiar a los trabajadores que si cumplen las normativas de la empresa.

2. Alcance

Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades

- El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos.
- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

5. Generalidades.

- Todos los trabajadores deberán ser notificado sobre los incentivos a los que si cumplen las normativas, por el correo organizacional a todos los trabajadores.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P10.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 39 de 60

Procedimiento para premiar a los trabajadores que si cumplen las normativas.

- La Junta Directiva podrá decidir y/o cambiar el incentivo dependiendo del objetivo que se plantee.

6. Procedimiento para premiar a los trabajadores que si cumplen las normativas

- 6.1. El departamento de Recursos Humanos debe ingresar al sistema Bio-Office y revisar los reportes de las llegadas por trabajador.
- 6.2. El departamento de Recursos Humanos verificará quien no tiene amonestaciones desde hace más de 3 meses.
- 6.3. El departamento de Recursos Humanos hará una lista de los trabajadores que si cumplen las llegadas y las normativas.
- 6.4. El departamento de Recursos Humanos notificará esta lista por el correo organizacional a todos los trabajadores, de forma mensual, dando una felicitación por los motivos que se causó y de parte de la empresa.
- 6.5. El departamento de Recursos Humanos notificará trimestralmente esta lista al departamento de Administración.
- 6.6. El departamento de Administración dará una bonificación trimestralmente para los trabajadores que cumplan la misma.

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

 <p>Superavit SERRAO ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P11.</p>
<p>Procedimiento para el control y registro de las ausencias y permisos.</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer un método para el control y registro de las ausencias y permisos.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenedora Serrao, C.A.</p> <p>3. Referencias normativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver Anexo 1. <p>4. Roles y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento. • Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento. • Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento. <p>5. Generalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de Recursos Humanos deberá tener actualizado las ausencias y permisos del personal. • Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán notificar cualquier ausencia y permiso por el correo organizacional al departamento de Recursos Humanos. 		<p>Página: 40 de 60</p>
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>

 <p>Superavit S.C. Operadora Contable, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P11.</p>
<p>Procedimiento para el control y registro de las ausencias y permisos.</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
<p>Página: 41 de 60</p>	<p>6. Procedimiento para el control y registro de las ausencias y permisos.</p> <p>6.1. Control y registro de ausencias de los trabajadores</p> <p>6.1.1. El departamento de Recursos Humanos debe ingresar al sistema Bio-Office y revisar los reportes de las ausencias de los trabajadores.</p> <p>6.1.2. El departamento de Recursos Humanos debe ingresar al módulo de Incidencias del Personal, en el sistema “Scav”, para llenar los datos del mismo, y colocar que hay una ausencia, especificando si es días o el número de horas ausente.</p> <p>6.1.3. El trabajador que tenga más de tres (3) ausencias al mes, así sea de días o número de horas en el trabajo, sin causa justificada, el departamento de Recursos Humanos deberá darle una amonestación. (Ver anexo 9).</p> <p>6.2. Control y registro de permisos de los trabajadores</p> <p>6.2.1. El departamento de Recursos Humanos debe ingresar al módulo de Incidencias del Personal, en el sistema “Scav”, para llenar los datos del mismo, y colocar el tipo de permiso.</p> <p>6.2.2. El departamento de Recursos Humanos debe ingresar al sistema Bio-Office y revisar los reportes del permiso de los trabajadores, con la hora de marcaje en que se fue y regreso.</p> <p>6.2.3. El departamento de Recursos Humanos deberá descontar si se pasa de número de horas la ausencia del permiso ya dado.</p>	
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para el control y registro de las ausencias y permisos.

Código: MDG- P11.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 42 de 60

6.2.4. El trabajador que tenga más de tres (3) incidencias de permisos con más de las horas aprobadas, será amonestado. (Ver anexo 10).

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 9: “Amonestación por ausencias no justificadas”. (MDG-A09)
- Anexo 10: “Amonestación por permisos con más de las horas aprobadas”. (MDG-A10)

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

 <p>Superavit SG Operadora Contable, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40101831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A. RIF: J-2880752-9</p>	<p align="center">Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P12.</p>
<p align="center">Procedimiento para la supervisión del uniforme en la empresa.</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer un control para la supervisión del uniforme en la empresa.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A.</p> <p>3. Referencias normativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver Anexo 1. <p>4. Roles y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento. • Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento. • Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento. <p>5. Generalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo personal que ingrese en la empresa, deberá ser notificado sobre el uso obligatorio del uniforme, que están incluidas en las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2). 		<p>Página: 43 de 60</p>
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para la supervisión del uniforme en la empresa.

Código: MDG- P12.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 44 de 60

- Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización.
- Enviar adjunto cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores.

6. Procedimiento para la supervisión del uniforme en la empresa

- 6.1. Los Supervisores, Coordinadores y Gerentes diariamente deberán observar el uniforme de los trabajadores que están bajo su dependencia, que este correctamente como lo establece las normativas y políticas de la administración del personal. (Ver Anexo 2).
- 6.2. En el caso de que no está correctamente el uniforme, Los Supervisores, Coordinadores y Gerentes deberán notificarlo al Departamento de Recursos Humanos.
- 6.3. El Departamento de Recursos Humanos le recordará cual es la forma correcta del uniforme y le preguntará al trabajador las causas de que no está usando este de manera correcta.
- 6.4. El Departamento de Recursos Humanos de forma verbal y por el correo organizacional le notificará al trabajador la forma que debe utilizar el uniforme.
- 6.5. En el caso de que sea la tercera vez en la observancia de un mes que no utiliza bien el uniforme el trabajador, será amonestado. (Ver anexo 11).

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

 <p>Superavit S.C. Operadora Costarricense, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACÉN SERRAO RIF: J-40191831-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P12.</p>
<p>Procedimiento para la supervisión del uniforme en la empresa.</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
<p>6.6. Si el trabajador el tercer mes consecutivo, con tres (3) amonestaciones no trae el uniforme, tendrán una reunión con el departamento de Recursos Humanos, el trabajador deberá firmar una carta de compromiso. (Ver Anexo 7).</p> <p>6.7. Después de todos los procedimientos que se describen, el departamento de Recursos Humanos, llevará a cabo un procedimiento con instancias mayores, ante Inspectoría de trabajo.</p> <p>7. Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01) • Anexo 2: “Normativas y políticas de la administración del personal”. (MDG-A02) • Anexo 7: “Carta de compromiso”. (MDG-A07) • Anexo 11: “Amonestación por no llevar correctamente el uniforme”. (MDG-A11) 		<p>Página: 45 de 60</p>
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>

	Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG- P13.
Procedimiento para la divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo.		Edición : 1
		Fecha: 20/Jun/2016
		Página: 46 de 60
<p>1. Objetivo</p> <p>Dar a conocer las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo para que todo el personal realice sus actividades en forma segura, con el fin de evitar accidente y controlar riesgos.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A.</p> <p>3. Referencias normativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver Anexo 1. <p>4. Roles y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento. • Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento. • Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento. <p>5. Generalidades.</p> <p>Todo personal que ingrese en la empresa, deberá ser notificado sobre las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 12).</p>		
Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016	Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar	Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P13.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 47 de 60

Procedimiento para la divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo.

6. Procedimiento para la divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo

- 6.1. El personal que ingresé en la empresa se le dará una copia en físico de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo. (Ver anexo 12).
- 6.2. Las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo se publicarán tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización.
- 6.3. El Departamento de Recursos Humanos enviará las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo adjunto cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores.

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 12: “Políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo”. (MDG-A12)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P14.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 48 de 60

Procedimiento para la entrega de documentos al ingresar a la empresa

1. Objetivo

Llevar a cabalidad y cumplimiento de la entrega de documentos al ingresar a la empresa, para identificar al empleado y sea de forma obligatoria y permanente.

2. Alcance

Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades

- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

5. Generalidades.

- Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser notificado sobre la entrega de documentos para abrir el expediente del mismo, que están incluidas en las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2).

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P14.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 49 de 60

Procedimiento para la entrega de documentos al ingresar a la empresa

- Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización.
- Enviar adjunto las normativas y políticas de la administración del personal cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores.

6. Procedimiento para la entrega de documentos al ingresar a la empresa

- 6.1. El departamento de Recursos Humanos el primer día que ingrese un nuevo trabajador, en la inducción debe notificar sobre las normativas y políticas de la administración del personal, se le comunica sobre la entrega de documentos y el tiempo estipulado que tiene para entregarlos, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ingreso.
- 6.2. El departamento de Recursos Humanos debe hacerle seguimiento con el formato de lista de documentos, colocando con una (X) los que ha entregado, todos los días hasta que consigne todos. (Ver anexo 12).
- 6.3. El trabajador cuando entrega todos los documentos, se debe firmar y sellar el formato de lista de documentos, y anexar a su expediente. (Ver anexo 13).

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 2: “Normativas y políticas de la administración del personal”. (MDG-A02)
- Anexo 13: “Documentos del expediente”. (MDG-A13)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento de disfrute de vacaciones

Código: MDG- P15.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 50 de 60

1. Objetivo

Cumplir con el disfrute de vacaciones de los trabajadores en el tiempo que le corresponda.

2. Alcance

Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades

- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos.
- Los Supervisores, Coordinadores, Gerentes deberán garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

5. Generalidades.

- Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser informado sobre el disfrute de vacaciones, que están incluidas en las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2).

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

 <p>SC Osandora Contable, C.A. RIF: J-2801521-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A. RIF: J-2801521-9</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG- P15.</p>
<p>Procedimiento de disfrute de vacaciones</p>	<p>Edición : 1</p>	<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización. • Enviar adjunto las normativas y políticas de la administración del personal cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores. <p>6. Procedimiento de disfrute de vacaciones</p> <p>6.1. El departamento de Recursos Humanos deberá revisar y realizar una lista de cuales empleados cumplen año ininterrumpido de labores dentro de la empresa a partir de su fecha de ingreso, se realizara a finales del mes la planificación del siguiente periodo.</p> <p>6.2. El departamento de Recursos Humanos y el empleado deberá coordinar su disfrute dentro de los treinta (30) días siguientes a la causación de dicho beneficio.</p> <p>6.3. Aquellos empleados que deseen disfrutar de sus vacaciones, deberán manifestar esta intención por medio del formato destinado para tal fin, el mismo deberá estar debidamente firmado por su supervisor inmediato en señal de aprobación de las mismas (Ver anexo 14).</p> <p>6.4. El Formato de Solicitud de Vacaciones deberá ser debidamente llenado y enviado en físico al departamento de Recursos Humanos con un mínimo de quince (15) días continuos de anticipación, antes del disfrute de las mismas. (Ver anexo 14).</p>		<p>Página: 51 de 60</p>
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento de disfrute de vacaciones

Código: MDG- P15.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 52 de 60

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 2: “Normativas y políticas de la administración del personal”. (MDG-A02)
- Anexo 14: “Solicitud de Vacaciones”. (MDG-A14)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

	Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG- P16. Edición : 1 Fecha: 20/Jun/2016 Página: 53 de 60
Procedimiento para anticipo de prestaciones sociales		
<p>1. Objetivo</p> <p>Dar cumplimiento a lo establecido en la ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) correspondiente al derecho de pago de un anticipo de prestaciones sociales.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A.</p> <p>3. Referencias normativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver Anexo 1. <p>4. Roles y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento. • El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos. • Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento. <p>5. Generalidades.</p> <p>Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser informado sobre el derecho de anticipo de prestaciones, que están incluidas en las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2).</p>		
Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 20/06/2016	Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar	Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento para anticipo de prestaciones sociales

Código: MDG- P16.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 54 de 60

- Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización.
- Enviar adjunto las normativas y políticas de la administración del personal cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores.

6. Procedimiento para anticipo de prestaciones sociales

- 6.1. El empleado debe hacer la solicitud de anticipo de prestaciones ante el departamento de Recursos Humanos y tendrá que ser enviada con el formato destinado para tal fin, acompañado con el respectivo presupuesto, entre los días 01 al 20 de cada mes, para su revisión, aprobación y cancelación a fin de mes. (Ver anexo 15)
- 6.2. El departamento de Recursos Humanos deberá verificar que cumple con el artículo 144 de la LOTT, y verificar en el sistema cuanto dispone de este, conforme a lo dispuesto en el art. 142 en la LOTT, al igual que el setenta y cinco por ciento (75%) de lo acreditado o depositado.
- 6.3. La información enviada por el empleado será entregada al departamento de administración quienes se encargaran de hacer el anticipo al empleado que lo haya pedido.

7. Anexos

- Anexo 1: "Referencias normativas". (MDG-A01)
- Anexo 2: "Normativas y políticas de la administración del personal". (MDG-A02)
- Anexo 15: "Solicitud de anticipo prestaciones sociales". (MDG-A15)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P17.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 55 de 60

Procedimiento para pago de guardería.

1. Objetivo

Cumplir a cabalidad en lo establecido en el Art. 126 del Reglamento Ley Orgánica del Trabajo, RLOT, correspondiente al derecho de pago de Guardería y/o Educación Inicial.

2. Alcance

Este aplica a todos los trabajadores que laboren en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A., que tengan hijos o hijas menores de cinco (5) años de edad.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades

- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

5. Generalidades.

- Todo personal que ingrese a la empresa, deberá ser informado sobre el derecho de pago de Guardería, que están en las normativas y políticas de la administración del personal, de igual forma deberá recibir una copia de la misma y firmar un documento como constancia de entrega. (Ver Anexo 2).

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P17.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 56 de 60

Procedimiento para pago de guardería.

- Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización.
- Enviar adjunto las normativas y políticas de la administración del personal cada dos meses por el correo organizacional a todos los trabajadores.

6. Procedimiento para pago de guardería.

- 6.1. El departamento de Recursos Humanos el primer día que ingrese un nuevo trabajador debe preguntar sobre si tiene hijos o hijas menores de cinco (5) años de edad.
- 6.2. El departamento de Recursos Humanos debe hacerle seguimiento con el formato de lista de documentos para pago de guardería, colocando con una (X) lo que ha entregado el trabajador, todos los días hasta que consigne todos. (Ver anexo 16).
- 6.3. La información enviada por el empleado será entregada al departamento de administración quienes se encargaran de hacer el pago del mismo.

7. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 2: “Normativas y políticas de la administración del personal”. (MDG-A02)
- Anexo 16: “Lista de documentos para pago de guardería”. (MDG-A16)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P18.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 57 de 60

Procedimiento de auditoría del Modelo de Gestión.

1. Objetivo

Definir el procedimiento para planificar, programar y realizar las auditorías internas del Modelo de Gestión, a fin de determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz el mismo.

2. Alcance

Este procedimiento abarca todas las actividades relacionadas con el Modelo de Gestión en SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A.

3. Referencias normativas.

- Ver Anexo 1.

4. Roles y responsabilidades

- El departamento de Administración es responsable de la asignación de los recursos.
- El coordinador de Recursos Humanos es responsable de planificar y coordinar el cumplimiento del procedimiento.
- Los trabajadores son responsable de cumplir con lo establecido en este documento.

5. Generalidades.

- Las auditorías internas deben realizarse con una frecuencia anual.
- Los auditores no deben auditar su propio trabajo, a fin de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento de auditoría del Modelo de Gestión.

Código: MDG- P18.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 58 de 60

- El auditor tendrá la libertad para formular las preguntas necesarias, así como de solicitar las evidencias objetivas requeridas para cada pregunta.

6. Procedimiento de auditoría del Modelo de Gestión

- 6.1. Conformar el equipo auditor.
- 6.2. El coordinador de Recursos Humanos selecciona al líder del equipo auditor.
- 6.3. Determinar los objetivos del programa de auditoría, tomando en cuenta en primer lugar, el grado de conformidad del Modelo de Gestión con los criterios de auditorías; en segundo lugar evalúan la capacidad del Modelo para lograr los objetivos especificados, y por último la identificación de áreas de mejora potencial del mismo.
- 6.4. El líder del equipo auditor determina la extensión y los límites de la auditoría.
- 6.5. El coordinador de Recursos Humanos y la Junta Directiva documentan con el líder del equipo auditor los criterios de auditoría, los cuales incluyen políticas, procedimientos, normas, entre otros.
- 6.6. El coordinador de Recursos Humanos y la Junta Directiva determinan la viabilidad de la auditoría en cuanto a la disponibilidad de recursos humanos, financieros, de tiempo, entre otros. Si no es viable se pospone la auditoría.
- 6.7. El líder del equipo auditor determina el plan de auditoría, el cual debe contener: los objetivos de la auditoría, los criterios, las fechas y lugares donde se realizan las actividades de la misma, la hora y la duración estimada de estas, las funciones y responsabilidades, y por último la asignación de los recursos necesarios a las áreas críticas (Ver anexo 17).

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Procedimiento de auditoría del Modelo de Gestión.

Código: MDG- P18.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 59 de 60

- 6.8. El líder del equipo auditor y el equipo auditor discuten y consultan la asignación de responsabilidades a cada miembro, para auditar los procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas.
- 6.9. El líder del equipo auditor y el equipo auditor recopilan y verifican la información mediante un muestreo apropiado. Los métodos para recopilar la información puede ser entrevista, observación de actividades y revisión de documentos.
- 6.10. El equipo auditor prepara las recomendaciones y discute el seguimiento de la auditoria.
- 6.11. El líder del equipo auditor y el equipo auditor presentan los hallazgos y las conclusiones de la auditoria.
- 6.12. El líder del equipo auditor y el equipo auditor determinan en una reunión los hallazgos encontrados.
- 6.13. El líder del equipo auditor prepara el informe de la auditoria indicando los resultados de la misma. (Ver anexo 17).
- 6.14. El líder del equipo auditor entrega el informe al coordinador de Recursos Humanos en el tiempo acordado. Si esto no es posible, se debe comunicar las razones del retraso y acordar una nueva fecha de emisión.

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar



Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código: MDG- P18.

Edición : 1

Fecha: 20/Jun/2016

Página: 60 de 60

Procedimiento de auditoría del Modelo de Gestión.

6. Anexos

- Anexo 1: “Referencias normativas”. (MDG-A01)
- Anexo 17: “Informe final de auditoría”. (MDG-A17)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

**SECCIÓN 4: Programa para la
supervisión, control y el cumplimiento de
las normativas y políticas de la
administración del personal.**

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

CONTENIDO

- Objetivo.
- Alcance.
- Actualización del Modelo de Gestión y el Programa.
- Revisión y divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal
- Actualización y divulgación de los valores empresariales.
- Supervisión del uniforme en la empresa
- Revisión y divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo
- Entrega de documentos al ingresar a la empresa
- Disfrute de vacaciones
- Anticipo de prestaciones sociales
- Pago de guardería.
- Auditoria del Modelo de Gestión.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

**Programa para la Supervisión, Control y el
 Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la
 Administración del Personal**

Código : PSCC

Edición : 1

Fecha: 22/Jun/2016

Página: 3 de 10

Objetivo

Este programa ha sido preparado con el propósito de dar pautas de forma escrita y planificada de cuando se deben realizar los procedimientos antes mencionados en el Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal, para conocer fecha exacta de la ejecución de las mismas.

Alcance

Aplica a todas las actividades, procedimientos ya planteados en el modelo de gestión que se generan con la supervisión, control y el cumplimiento de las normativas y políticas de la administración del personal que esta instauradas en las empresas SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A..

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

1. Actualización del Modelo de Gestión y el Programa.

La actualización del Modelo de gestión y el Programa se realizará una (1) vez al año, para constatar su vigencia y emitir los cambios que se consideren necesarios, por el Departamento de Recursos Humanos. Después de haber realizado la auditoria correspondiente.

Programa de actualización del modelo de gestión y el programa

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)											
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Actualización del Modelo de Gestión	Departamento de RRHH	◀ (Anual)											
Actualización del Programa		◀ (Anual)											

2. Revisión y divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal

Las normativas y políticas de la Administración del personal se darán a conocer a cada vez que un trabajador ingrese a la empresa. Se deben publicar las políticas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización. Enviar adjunto cada dos (2) meses por el correo organizacional a todos los trabajadores. Se revisará las normativas y políticas de la Administración del personal una (1) vez al año para considerar modificaciones que se le quiere realizar al mismo.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Programa de revisión y divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)												
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	
Divulgación a Nuevos Ingresos	Departamento de RRHH	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	(Cada vez que hay un ingreso)
Divulgación al personal		◀		◀		◀		◀		◀		◀		(Bimensual)
Revisión		◀												(Anual)

3. Actualización y divulgación de los valores empresariales.

Los valores empresariales se modificarán una (1) vez al año, para constatar que aún tiene vigencia y realizar algún cambio que requiera. Se darán a conocer a cada vez que un trabajador ingrese a la empresa. Se deben publicar los valores empresariales tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización. Enviar adjunto cada tres (3) meses por el correo organizacional a todos los trabajadores. El departamento encargado de esta actividad será Recursos Humanos.

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

Programa de actualización de los valores empresariales

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)											
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Actualización de los valores empresariales	Departamento de RRHH	◀ (Anual)											
Divulgación a Nuevos Ingresos		◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ (Cada vez que hay un ingreso)											
Divulgación al personal		◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ (Trimestral)											

4. Supervisión del uniforme en la empresa

La supervisión del uniforme de los trabajadores, se realizará todos los días hábiles de la semana, a primera hora, los responsables son el Departamento de Recursos Humanos, conjuntamente con todos los Supervisores, Coordinadores y Gerentes.

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar



**Programa para la Supervisión, Control y el
Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la
Administración del Personal**

Código : PSCC

Edición : 1

Fecha: 22/Jun/2016

Página: 7 de 10

Programa de supervisión del uniforme en la empresa

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)											
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
supervisión del uniforme de los trabajadores	Departamento de RRHH, Supervisores, Coordinadores y Gerentes	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀

(Diariamente todos los meses)

5. Revisión y divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo

Las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo se expondrán cada vez que un trabajador ingrese a la empresa. Se deben publicar las mismas tanto en las carteleras y como en el área de común accesos y en la entrada principal de la organización. Enviar adjunto cada dos (2) meses por el correo organizacional a todos los trabajadores. Se revisará las políticas y normativas para prevenir los riesgos una (1) vez al año para alteraciones que se le quiere realizar al mismo.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Programa de revisión y divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)																							
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr												
Divulgación a Nuevos Ingresos	Departamento de RRHH	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	(Cada vez que hay un ingreso)											
Divulgación al personal		◀		◀		◀		◀		◀		◀		(Bimensual)											
Revisión		◀												(Anual)											

6. Entrega de documentos al ingresar a la empresa

La entrega de documentos al ingresar a la empresa, se realizará cada vez que se integre un nuevo empleado, para tener un control del mismo y el expediente.

Programa de entrega de documentos al ingresar a la empresa

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)																							
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr												
Entrega de documentos al ingresar a la empresa	Departamento de RRHH	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	(Cada vez que hay un ingreso)											

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

7. Disfrute de vacaciones

El disfrute de vacaciones de los empleados se realizará cada vez que cumplen año ininterrumpido de labores dentro de la empresa a partir de su fecha de ingreso, se realizara a finales del mes la planificación del siguiente periodo.

Programa de disfrute de vacaciones

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)											
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Disfrute de vacaciones	Departamento de RRHH	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀

(Cada vez que cumplen año en la empresa)

8. Anticipo de prestaciones sociales

Los pagos de anticipo de prestaciones sociales, se harán a finales de mes, entre los días 01 al 20 de ese mismo se harán llegar los recaudos del mismo.

Programa de anticipo de prestaciones sociales

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)											
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Anticipo de prestaciones sociales	Departamento de RRHH	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

**Programa para la Supervisión, Control y el
Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la
Administración del Personal**

Código : PSCC

Edición : 1

Fecha: 22/Jun/2016

Página: 10 de 10

9. Pago de guardería.

Los recaudos de documentos para el pago de guardería se harán cada vez que hay un nuevo ingreso con hijos o hijas menores de cinco (5) años de edad.

Programa de pago de guardería

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)											
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Pago de guardería	Departament o de RRHH	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀

(Cada vez que hay un ingreso)

10. Auditoria del Modelo de Gestión.

La auditoría del Modelo de gestión se realizará una (1) vez al año, para verificar que se está cumpliendo con lo descrito en este documento y realizar mejoras al mismo.

Programa de auditoria del Modelo de Gestión

Objetivos	Responsable	Periodo (2016-2017)											
		May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Auditoria del Modelo de Gestión	Equipo Auditor	◀											

(Anual)

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

SECCIÓN 5: VALORES EMPRESARIALES

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Valores Empresariales

Código : VE

Edición : 1

Fecha: 22/Jun/2016

Página: 2 de 5

Contenido

- Objetivo.
- Alcance.
- Valores Empresariales

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Objetivo

A través de estos valores empresariales que se desean adoptar se quiere conseguir una cooperación con los trabajadores para lograr que las Normativas y Políticas de la Administración del Personal sean cumplidas, instaurar con la divulgación de la misma para hacer conocer cuál es la conducta esperada de los trabajadores por la empresa. Logrando en sí que los valores individuales sean lo esperados por la organización.

Alcance

Este procedimiento aplica a todos los trabajadores que laboran en las empresas SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A.

1. Valores Empresariales

Entre los discutido y formalizados con la Junta Directiva y el departamento de Recursos Humanos los acordados son:

- **Puntualidad:** Es la disciplina de estar a tiempo con nuestras obligaciones del día a día para así lograr los objetivos empresariales. Ejemplos corporativos: Estar en los puestos de trabajo haciendo las labores a la hora que estipula la empresa (8:00 am), Cumplir con la hora de almuerzo especificada en el horario.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

- Identidad Organizacional:** Es la comprensión y compromiso de hacer nuestros, las normativas y políticas de la empresa, haciendo un trabajo de calidad usando todos los lemas y enseñanzas que la identifican. Ejemplos corporativos: Leer, comprender y cumplir las normativas y políticas de la empresa, estar informado de las reglas en cualquier actividad que se ejecute dentro de las organizaciones.
- Honestidad:** Es la convicción de todos los trabajadores que dentro de las instalaciones de la empresas hagan uso de la verdad como una herramienta primordial para generar confianza, credibilidad y justicia en lo que somos, en nuestras acciones y en todas las actividades que se realicen dentro de ellas. Ejemplo corporativo: Cada actividad de trabajo se debe realizar con honestidad, ningún empleado debería cometer actos de corrupción, tampoco robos de los recursos de la empresa.
- Comunicación:** Es el instrumento para generar cambios donde siempre se facilite las conexiones entre los miembros, clientes internos y externos de forma sincera y oportuna. Ejemplo corporativo: Hacer de la comunicación efectiva y honesta tanto con los empleados como los clientes, informando la verdad en todo momento siendo la clave está para concretar resultados y objetivos.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Valores Empresariales

Código : VE

Edición : 1

Fecha: 22/Jun/2016

Página: 5 de 5

- **Responsabilidad:** Es reconocer los compromisos que se han adquiridos, con transparencia y ética profesional; cuidando el patrimonio con un excelente rendimiento laboral y el cumplimiento de estos valores. Ejemplo corporativo: Generar acciones para cumplir con las tareas asignadas custodiando y utilizando los recursos de la empresa con puntualidad, identidad organizacional, honestidad y comunicación.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

SECCIÓN 6: NORMATIVAS PARA LA SUPERVISIÓN

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Contenido

- Objetivo.
- Alcance.
- Principios
- Características de la persona ocupante del cargo
- Normativas.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Objetivo

Establecer orientación para hacer cumplir lo que está plasmado en las normativas y políticas de la administración del personal.

Alcance

Este procedimiento aplica a todos los trabajadores que desempeñan cargos como Supervisores, Coordinadores y Gerentes de las empresas SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacенadora Serrao, C.A.

Principios

La supervisión es asumir la responsabilidad de dirigir a otros para obtener objetivos comunes, para eso requiere:

- Ser participativo y fomentar una adecuada comunicación con el supervisado.
- Integralidad con los objetivos organizacionales, y estar en concordancia con las normativas y políticas de la misma.
- Equidad para todo su supervisados/as, igual méritos y sanciones para así estimular el desarrollo según su desempeño.
- Requiere planificación, organización, dirección y ejecución del trabajo.
- Evaluación del trabajo y del cumplimiento de las normativas y políticas de su supervisados/as.

Características de la persona ocupante del cargo

El supervisor debe tener unas cualidades asociadas a su cargo, y si no posee todas desarrollarlas, tales como:

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

- Tener confianza en sí mismo y en el trabajo que realiza, proyectándolo a sus supervisados/as.
- Hacer cumplir las normativas y políticas de la empresa a través de su ejemplo, debe ser el primero en practicar y actuar bajo las mismas, para tener moral ante lo supervisados.
- Ser sincero para así transmitir confianza en sus supervisados/as.
- Ser sencillo, ser una persona natural, para así ayudar a los demás, ser un colaborador para crecer el mismo y a los demás.
- Ser discreto antes decisiones en la empresa y ante juicios hacia otras personas, más aun con otros trabajadores.
- Saber expresarse de forma correcta con todos, debe tener tacto al actuar y hablar, de manera firme siendo respetuoso.
- Ser líder para así impulsar procesos, cambios y de esta manera hacer cumplir los objetivos de la empresa.
- Comprensión y empatía de los demás, así poder acercarse hacia las necesidades humanas, preocupaciones ajenas y los sentimientos de sus supervisados/as.
- Mantener buenas relaciones interpersonales con todo el personal, entendiendo que todos somos distintos en cuanto a personalidad.

Normativas

Todo trabajador en los puestos de supervisión debe conocer y practicar que:

- Deben planificar, coordinar, ejecutar, evaluar y hacer seguimiento del trabajo del departamento.
- Hacer cumplir las normativas y políticas de la administración del personal, no cediendo fuera de este, complacencias a sus supervisados/as.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

- Todo trabajador que no cumpla las normativas y políticas de la administración del personal, se debe realizar una amonestación, y esta debe llegar al departamento de Recursos Humanos.
- El medio de comunicación para cualquier permiso, problemas de conductas, amonestaciones, entre otros, es por medio del correo corporativo ante el departamento de Recursos humanos, siempre y cuando no sea un hecho de mayor relevancia, como accidentes laborales, actos de violencia, entre otras índoles.
- Debe mantener comunicación efectiva con el departamento de Recursos Humanos, así viceversa, ante cualquier ingreso, cambios de normas, entre otros.
- Ser respetuoso con todos los trabajadores en general.
- Toda acción lleva una reacción, saber cuándo equivocarse y tomar conciencia de sus propios actos.
- Ser líder no por lo que se dice, si no por lo que se hace.
- Cada reunión de trabajo se debe comunicar los valores organizacionales.
- En caso de dudas en las normativas y políticas de la administración del personal se debe leer el documento escrito, si no está en este, comunicarse con el departamento de Recursos Humanos.
- El supervisor debe apegarse a las normativas y políticas de la administración del personal, así como lo descrito en este documento, y los procedimientos contenidos en ellos.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar



Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 1 de 21

SECCIÓN 7: Indicadores del Modelo de Gestión.

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

**Indicadores del Modelo de Gestión para la
Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
Normativas y Políticas de la Administración del
Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 2 de 21

CONTENIDO

- Objetivo.
- Alcance.
- Definición de términos claves.
- Generalidades.
- Patrones para la especificación de indicadores.
- Estado, umbral y rango de gestión para cada indicador.
- Indicadores de medición para el Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

**Indicadores del Modelo de Gestión para la
 Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
 Normativas y Políticas de la Administración del
 Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 3 de 21

Objetivo.

Medir el desempeño del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal, permitiendo a la alta dirección de las empresas SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenedora Serrao, C.A., para así evaluar los resultados del trabajo realizado y de esta manera, disminuir los errores para contribuir a una empresa más organizada y ordenada.

Alcance.

Aplica al diagnóstico del desempeño del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal, para el conocimiento de la efectividad, eficacia y eficiencia de los objetivos planteados.

1. Definición de términos claves.

- **Indicador:** es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar las circunstancias y las tendencias de cambios generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a los objetivos y las metas provistas.
- **Estado:** es el valor inicial o actual del indicador. En ciertos casos no existe la información necesaria para calcular el valor inicial o actual del indicador y este ocurre cuando no existen registros sobre cómo se comporta la variable que lo conforma. En este caso se utiliza las letras (NA).
- **Umbral:** es el valor del indicador que se desea llegar o mantener.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 4 de 21

- Rango de gestión: este término es utilizado para los valores mínimos y máximos que puede arrojar el indicador. En el anexo 18 del Modelo de Gestión, se presenta una manera gráfica de visualizar el comportamiento de la variable para cada indicador, se debe tener en cuenta sí el valor de este conviene que aumente o disminuya. Los nombres de los valores referentes serán los siguientes: Mínimo, Aceptable, Satisfactorio, Sobresaliente y Máximo.

Otro valor que aparece es el de La Alarma es la zona donde el proceso está a punto de quebrantarse, no es una situación crítica, pero de no tomarse acciones a tiempo no se podrá recuperar el proceso, situación o variable observada. Sí el valor del indicador se desea que tienda a cero o disminuya la flecha será de arriba hacia abajo, pero si por el contrario, sí se desea que aumente será de abajo hacia arriba.

La decisión relacionada con la dirección de la flecha dependerá de lo que se pretende para el indicador, sí por ejemplo son accidentes deseamos que disminuyan, pero por el contrario sí son adiestramientos en cuanto a seguridad se desean que aumenten, por este motivo es importante la orientación de la flecha.

- Frecuencia: determina los intervalos de tiempo en los que se realizará la medición de cada indicador. Se designará de acuerdo a las necesidades y deficiencias en la empresa del área a medir.

2. Generalidades.

A través de la utilización de indicadores de medición se pueden lograr:

- Estimular y promover el trabajo en equipo.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

 <p>Superavit SERRAO ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código : IMG</p> <p>Edición : 1</p> <p>Fecha: 23/Jun/2016</p> <p>Página: 5 de 21</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Motivar a los empleados para alcanzar metas retadoras y generar un proceso de mantenimiento continuo en la cual, el proceso sea líder. • Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como del equipo de la organización. • Generar un proceso de innovación y enriquecimiento del trabajo diario. • Establecer una gerencia basada en datos y hechos. • Impulsar la eficiencia, eficacia y la productividad de las actividades en cada operación. • Disponer de una herramienta de información sobre la gestión de la empresa, para determinar qué tan bien se están logrando los objetivos y metas propuestas. <p>3. Pasos para formular indicadores.</p> <p>1. Composición: un indicador bien compuesto debe poseer los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre: este identifica cual indicador nos estamos refiriendo para lograr una diferenciación del mismo. • Forma de cálculo: es la fórmula matemática a seguir para el cálculo de su valor, la identificación de los factores y la forma exacta de cómo se relacionan. • Definición (Unidades): esta es la identificación de cómo está dado los factores y los valores planteados. 		
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 25/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>

2. Vigencia: según su vigencia se clasificarán en temporales y permanentes.

- Temporales: se utilizan cuando es válido por un espacio finito, solo para un periodo de tiempo.
- Permanentes: son utilizados cuando los factores siempre estarán asociados a la organización, es decir, cuando su uso es continuo o en diferentes periodos de evaluaciones.

4. Indicadores de medición para el sistema de gestión de seguridad e higiene ocupacional gestión.

Es necesario identificar los indicadores con los cuales la dirección de la empresa, tendrían toda la información necesaria para tomar decisiones. Estos conformarán la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia (porcentaje), puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso, así la dirección de la empresa tomará decisiones para mejorar el comportamiento, y de igual manera podrá identificar oportunidades de mejoramiento. Según Veloz (2010), el porcentaje que se usará como mínimo o crítico será el ochenta y cinco (85) por ciento (%). Se presentan a continuación los indicadores de medición que permitirán dar resultados al Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

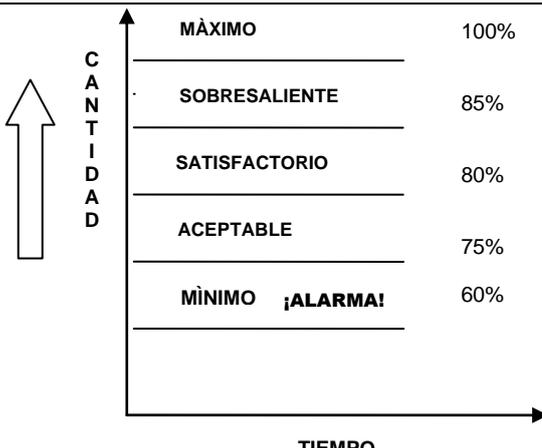
Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 7 de 21

Nombre:	Cumplimiento de actividades procedimentales (CAP)
Objetivo:	Mostrar porcentualmente en qué medida se ha cumplido con la realización de los procedimientos de las actividades en las empresas SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A.
Definición:	$CAP = \frac{NAP}{NAT} * 100$ <p>Donde: NAP: número de actividades a las que se les ha realizado el procedimiento, siguiendo el Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal NAT: número de las actividades totales del modelo de gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.</p>
Vigencia	Temporal
Periodicidad	Semestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

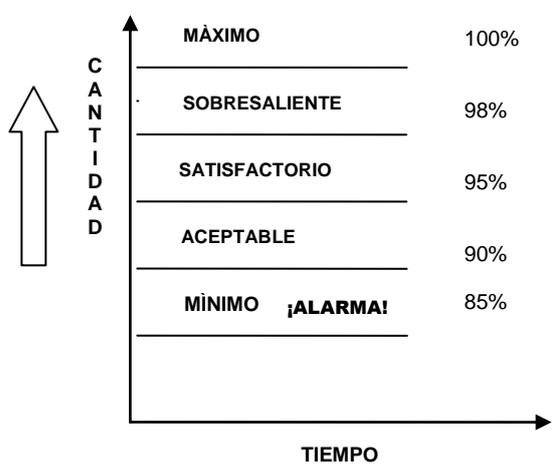
**Indicadores del Modelo de Gestión para la
 Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
 Normativas y Políticas de la Administración del
 Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 8 de 21

Nombre:	Divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal. (DDNP)
Objetivo:	Dar a conocer a todos los trabajadores de las empresas las normativas y políticas de la administración del personal
Definición:	$DDNP = \frac{NTI}{NTE} * 100$ <p>Donde:</p> <p>NTI: número de trabajadores informados de las normativas y políticas.</p> <p>NTE: número total de trabajadores de la empresa.</p>
Vigencia	Temporal
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	 <p> El diagrama muestra un eje vertical etiquetado como 'CANTIDAD' con una flecha hacia arriba y un eje horizontal etiquetado como 'TIEMPO' con una flecha hacia la derecha. Se representan cinco niveles de rendimiento con líneas horizontales y sus respectivos porcentajes: <ul style="list-style-type: none"> MÁXIMO: 100% SOBRESALIENTE: 98% SATISFACTORIO: 95% ACEPTABLE: 90% MINIMO ¡ALARMA!: 85% </p>

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

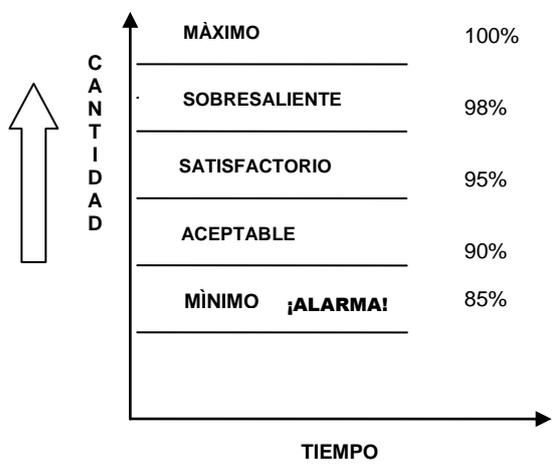
**Indicadores del Modelo de Gestión para la
 Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
 Normativas y Políticas de la Administración del
 Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 9 de 21

Nombre:	Divulgación de los valores empresariales. (DVE)
Objetivo:	Hacer saber a todos los trabajadores de las empresas los valores empresariales.
Definición:	$DVE = \frac{NTC}{NTE} * 100$ <p>Donde:</p> <p>NTC: número de trabajadores que conocen de los valores empresariales.</p> <p>NTE: número total de trabajadores de la empresa.</p>
Vigencia	Temporal
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

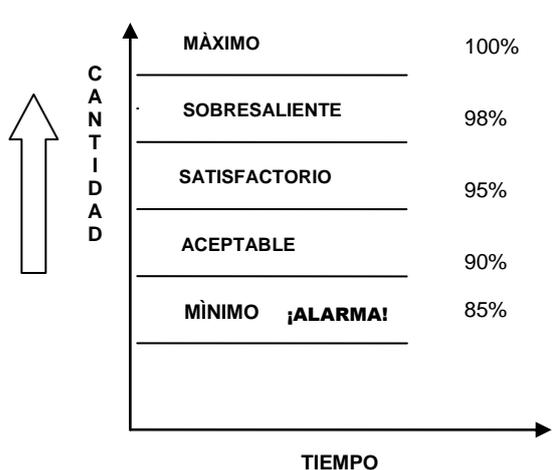
Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 10 de 21

Nombre:	Solicitud de permisos no remunerado. (SPNR)
Objetivo:	Mostrar porcentualmente en qué medida se ha cumplido el procedimiento de solicitud de permisos no remunerados
Definición:	$SPNR = \frac{NTSN}{NTSPN} * 100$ <p>Donde:</p> <p>NTSN: número de trabajadores que cumplen el procedimiento de la solicitud de permisos no remunerado y solicitaron permisos no remunerado.</p> <p>NTSPN: número total de trabajadores que solicitaron permiso no remunerado.</p>
Vigencia	Permanente
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

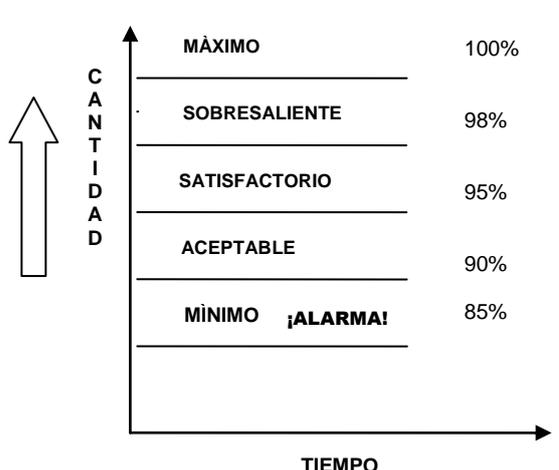
**Indicadores del Modelo de Gestión para la
 Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
 Normativas y Políticas de la Administración del
 Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 11 de 21

Nombre:	Solicitud de permisos remunerados. (SPR)
Objetivo:	Mostrar porcentualmente en qué medida se ha cumplido el procedimiento de solicitud de permisos remunerados
Definición:	$SPR = \frac{NTSP}{NTSPR} * 100$ <p>Donde:</p> <p>NTSP: número de trabajadores que cumplen el procedimiento de la solicitud de permisos remunerados y solicitaron permisos remunerado.</p> <p>NTSPR: número total de trabajadores que solicitaron permiso remunerado.</p>
Vigencia	Permanente
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

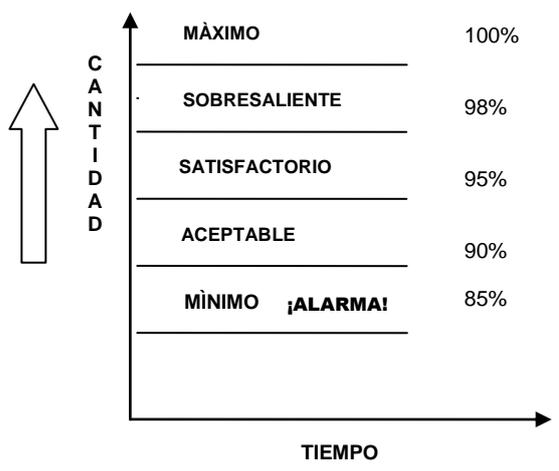
Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 12 de 21

Nombre:	Supervisores que cumplen los procedimientos de permisos (Remunerados o No remunerados) (SCPP)
Objetivo:	Mostrar porcentualmente en qué medida se ha cumplido el procedimiento de permisos por parte de los supervisores.
Definición:	$SCPP = \frac{NSCPP}{NTSSSP} * 100$ <p>Donde:</p> <p>NSCPP: número de supervisores que cumplen el procedimiento de permisos que los supervisados le solicitaron permisos.</p> <p>NTSSSP: número total de supervisores de la empresa que los supervisados le solicitaron permisos.</p>
Vigencia	Permanente
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

**Indicadores del Modelo de Gestión para la
 Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
 Normativas y Políticas de la Administración del
 Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 13 de 21

Nombre:	Trabajadores Sancionados que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal (TSN)
Objetivo:	Mostrar porcentualmente en qué medida se ha cumplido las sanciones a los trabajadores que no cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal
Definición:	$TSN = \frac{NTNC}{NTTNC} * 100$ <p>Dónde:</p> <p>NTNC: número trabajadores sancionados que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.</p> <p>NTTNC: número total de trabajadores que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.</p>
Vigencia	Permanente
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

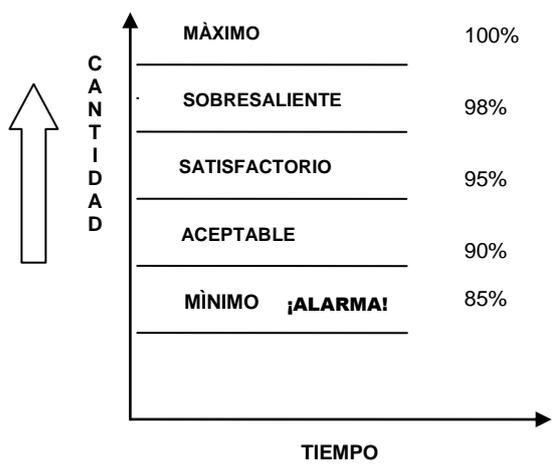
**Indicadores del Modelo de Gestión para la
 Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
 Normativas y Políticas de la Administración del
 Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 14 de 21

Nombre:	Trabajadores premiados que si cumplen las normativas (TPS)
Objetivo:	Mostrar porcentualmente en qué medida se ha cumplido premiar a los trabajadores que si cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal
Definición:	$TPS = \frac{NTPS}{NTTS} * 100$ <p>Dónde:</p> <p>NTPS: número trabajadores premiados que si cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.</p> <p>NTTS: número total de trabajadores que si cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.</p>
Vigencia	Permanente
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

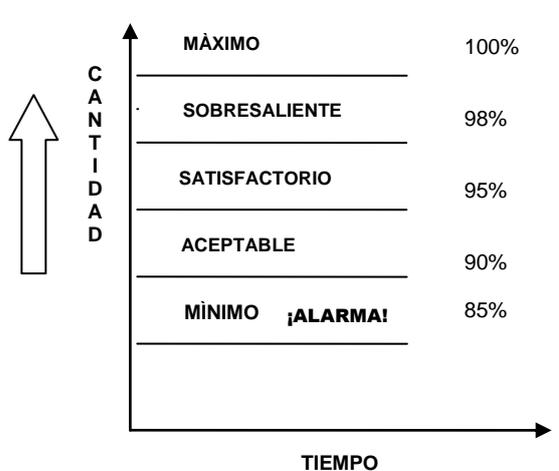
Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 15 de 21

Nombre:	Ausencias registradas en el "SCAV" (ARS)
Objetivo:	Mostrar porcentualmente en qué proporción se registran las ausencias en el sistema "SCAV"
Definición:	$ARS = \frac{NARS}{NTAN} * 100$ <p>Dónde: NARS: número de ausencias registradas en el "SCAV". NTAN: número total de ausencias notificadas.</p>
Vigencia	Permanente
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

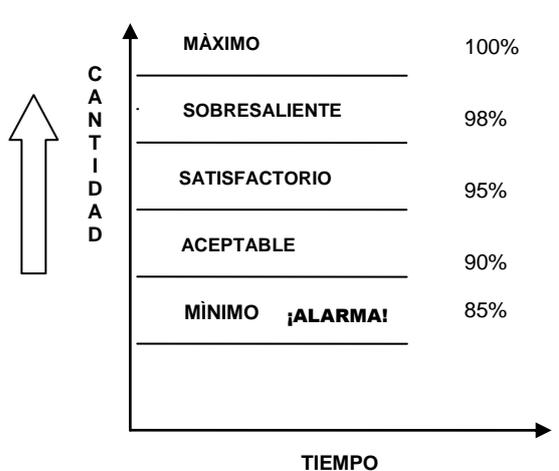
Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 16 de 21

Nombre:	Supervisión del uniforme en la empresa (SUE)
Objetivo:	Mostrar porcentualmente si se supervisa diariamente el uniforme en la empresa.
Definición:	$SUE = \frac{NSU}{NTHM} * 100$ <p>Dónde: NSU: número de veces que se supervisa el uniforme. NTHM: número total hábiles en el mes.</p>
Vigencia	Permanente
Periodicidad	Mensualmente
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

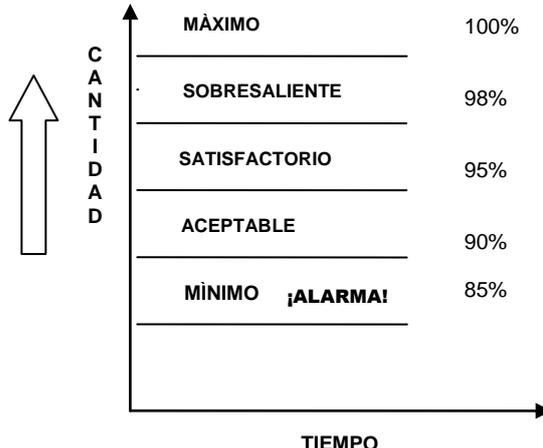
Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 17 de 21

Nombre:	Divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo. (DPRT)
Objetivo:	Dar a conocer a todos los trabajadores de las empresas las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo.
Definición:	$DPRT = \frac{NTIRT}{NTE} * 100$ <p>Dónde:</p> <p>NTIRT: número de trabajadores informados de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo.</p> <p>NTE: número total de trabajadores de la empresa.</p>
Vigencia	Temporal
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

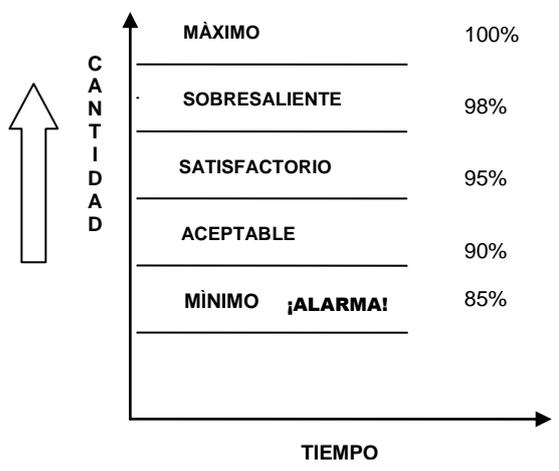
**Indicadores del Modelo de Gestión para la
 Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
 Normativas y Políticas de la Administración del
 Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 18 de 21

Nombre:	Entrega de documentos al ingresar a la empresa (EDI)
Objetivo:	Verificar que todos los documentos estén en los expedientes cuando ingresa el personal
Definición:	$EDI = \frac{NTNID}{NTNI} * 100$ <p>Dónde:</p> <p>NTNID: número de trabajadores nuevos ingresos que tienen sus documentos completos al ingresar en la empresa en su respectivo expediente.</p> <p>NTNI: número total de trabajadores nuevos ingresos en la empresa.</p>
Vigencia	Temporal
Periodicidad	Trimestral
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

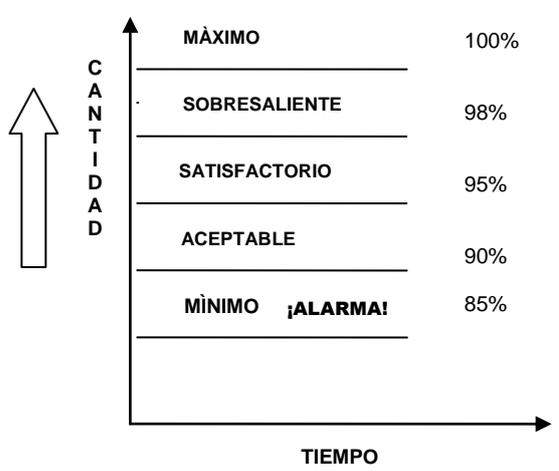
Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 19 de 21

Nombre:	Disfrute de vacaciones (DV)
Objetivo:	Conocer que no hay vacaciones vencidas sin disfrutar
Definición:	$DV = \frac{NTDV}{NTV} * 100$ <p>Dónde:</p> <p>NTDV: número de trabajadores que se han disfrutado sus vacaciones</p> <p>NTV: número total de trabajadores que le corresponde vacaciones.</p>
Vigencia	Temporal
Periodicidad	Mensual
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

Indicadores del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 20 de 21

Nombre:	Anticipo de prestaciones sociales (APS)
Objetivo:	Hacer cumplir que todos los documentos estén en el expediente cuando se le entrega un anticipo de prestaciones al trabajador.
Definición:	$APS = \frac{NTTD}{NTAPS} * 100$ <p>Dónde:</p> <p>NTTD: número de trabajadores que tienen todos los documentos completos cuando se le da el anticipo de prestaciones.</p> <p>NTAPS: número total de trabajadores que se le dio anticipo de prestaciones sociales.</p>
Vigencia	Temporal
Periodicidad	Mensual
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean

Cargo: Coord. De RRHH

Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra

Cargo: Director

Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao

Cargo: Director

Fecha: Por Aprobar

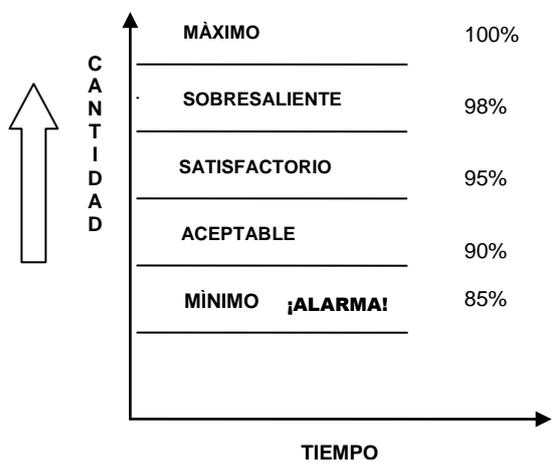
**Indicadores del Modelo de Gestión para la
 Supervisión, Control y el Cumplimiento de las
 Normativas y Políticas de la Administración del
 Personal**

Código : IMG

Edición : 1

Fecha: 23/Jun/2016

Página: 21 de 21

Nombre:	Pago de guardería (PG)
Objetivo:	Verificar que todos los documentos se hayan entregado al departamento de administración para el pago de la misma.
Definición:	$PG = \frac{NTTDG}{NTPG} * 100$ <p>Dónde:</p> <p>NTTDG: número de trabajadores que tienen todos los documentos completos para tramitar pago.</p> <p>NTPG: número total de trabajadores que se le paga guardería.</p>
Vigencia	Temporal
Periodicidad	Mensual
Estado	N/A
Unidad	Porcentaje (%)
Umbral	100%
Rango de gestión	

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 25/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar



Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

Código : AMDG

Edición : 1

Fecha: 24/Jun/2016

Página: 1 de 38

SECCIÓN 8: Anexos del Modelo de Gestión.

Emitido por: Ing. Omar Melean
Cargo: Coord. De RRHH
Fecha: 20/06/2016

Revisado por: Lic. Joel Guerra
Cargo: Director
Fecha: Por Revisar

Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao
Cargo: Director
Fecha: Por Aprobar

	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A01.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 2 de 38
Referencias normativas		

Referencias normativas

Ley o Normativa	Artículos
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 del jueves 30 de diciembre de 1999.	Capítulo V: De los Derechos Sociales y de las Familias Art. 86 al 97.
Ley Orgánica de Trabajo, de los trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), publicada en la Gaceta Oficial N° 6.076, la que está en vigencia, desde el 01 de Mayo del 2012.	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo IV: De la Suspensión de la Relación de Trabajo y Capítulo V: De la Terminación de la Relación de Trabajo, Art. 71 a la 82. • Capítulo III: De las Prestaciones Sociales, Art. 144. • Capítulo IV: De la Protección al Trabajo, al Salario y las Prestaciones Sociales Art. 154. • Capítulo IX: De las Vacaciones Art. 189 al 203. • Título VI: Protección de la Familia en el Proceso Social de Trabajo Protección especial, Art. 335 al 345.
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)	• Capítulo III: De las empresas de trabajo temporal, intermediarias y contratistas; Condiciones de Seguridad e Higiene de los trabajadores temporales, intermediarias y contratistas, Artículo 57.
Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, publicada en Gaceta Oficial N° 2.818 Extraordinario de 1º de julio de 1981.	Título II: de la Actividad Administrativa, Capítulo I, Disposiciones Generales Artículo 30.
Reglamento Ley Orgánica del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo VI: de la Suspensión de la Relación de Trabajo, Art. 39 al 46. • Sección Segunda del Cuidado Integral de los Hijos de los Trabajadores, Art. 126.

	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A02.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
	Normativas y políticas de la administración del personal	Página: 3 de 38

Normativa y Procedimientos Internos para el personal de SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A.

Disposiciones Generales

- ✓ El presente compendio de Normativas y Procedimientos se aplica a todo el personal que labore en las empresas “SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A., salvo disposiciones especiales.
- ✓ El incumplimiento de alguna norma acarreará respectivas sanciones para el empleado, independientemente de que conozca o no la normativa.
- ✓ Cualquier inquietud en cuanto a su relación laboral debe consultar con su supervisor inmediato o la Coordinación de Recursos Humanos.

Del Ingreso

- ✓ Al momento de su ingreso a la organización deberá enviar a la Coordinación de Recursos Humanos, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ingreso, los siguientes documentos:
 - Una (01) copia de su Cedula de Identidad.
 - Copia de su Registro de Información Fiscal.
 - Una (01) foto tipo carnet.
 - Copia de títulos académicos obtenidos, certificados de cursos realizados y constancias de trabajos anteriores.
 - Copia de Constancia de estudio (para permisos por estudios).
 - Tres (03) referencias personales.
- ✓ La empresa realiza los pagos de nómina a través del Banco Provincial. A tal fin el empleado deberá consignar ante la Coordinación de Recursos Humanos, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ingreso, un recibo de servicios a su nombre, a nombre de un familiar directo (que coincidan los apellidos) o en caso de no poseer este requisito, una Carta de Residencia. El proceso de apertura de cuenta nomina demora de tres a cuatro semanas por los procesos que realiza el banco.
- ✓ El Beneficio de Alimentación es cancelado a través de la empresa Sodexo Pass Venezuela C.A., mediante una tarjeta electrónica. Esta es solicitada por la empresa con la recarga mensual del beneficio, y es enviada por el proveedor dentro del lapso de tres (03) a cinco (05) días luego de dicha solicitud. La primera emisión de la misma no tiene costo para el trabajador.
- ✓ El costo de la Tarjeta Electrónica de Alimentación Sodexo Pass por reposición, robo o extravío tiene un costo de Sesenta bolívares (Bs. 60,00). Este costo será descontado de la nómina del personal, en el supuesto caso que la misma sea extraviada o robada.

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A02.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 4 de 38	
Normativas y políticas de la administración del personal		

Del Uniforme

- ✓ Todo personal dentro de las instalaciones de la empresa, que estén dentro de la jornada laboral o estén prestando servicio de contabilidad asistida, tienen la obligatoriedad de hacer uso del uniforme.
- ✓ El uniforme consta del uso de una Chemises con la identificación de la empresa, la misma debe ser usada con un Blue Jean (Azul oscuro) que no esté roto, zapatos casuales cerrados y el respectivo carnet.
- ✓ La Chemises tiene que ser llevada por dentro del Blue Jean y debe tener la respectiva correa.
- ✓ Durante la estadía en las instalaciones de la oficina debe portar el uniforme en excelente estado de pulcritud y sin arrugas.
- ✓ Para los empleados de sexo masculino al momento de portar el uniforme tendrá que quitarse, en el caso que los tuviese, zarcillos y piercing, éste último también corresponde a mujeres que laboren en la empresa.
- ✓ El uniforme no comprende el uso de gorras, viseras, bandanas, sombreros y afines, el porte de lo antes mencionado es causal de amonestación escrita.
- ✓ El desacato al uso del uniforme será causa de amonestación escrita y se prohibirá la entrada a las instalaciones, por incumplimiento de la norma.
- ✓ **Consideración:** El mal uso del uniforme en lugares públicos puede causar una imagen dañina a la empresa y al empleado.

Del Horario

- ✓ El horario de trabajo es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm.
- ✓ El empleado que llegue después de transcurridos 10 minutos del horario de entrada, se le descontará los minutos tardes, si llegan de 8 am a 8:10 am, deben quedarse después de las 5:00 pm, cumpliendo las 8 Horas de trabajo.
- ✓ Todo empleado tiene que marcar tanto la hora de entrada al trabajo, como la hora de salida al medio día, la hora de entrada después del almuerzo y la hora de salida del sitio de trabajo, de lo contrario si no marcan, sin excepción se le descontará la jornada correspondiente a donde no hizo el marcaje.
- ✓ El incumplimiento del horario será estimado causal de despido según el artículo 79 literal (i) de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras., *se entenderá por incumplimiento reiterado del horario de trabajo, su inobservancia en cuatro (4) oportunidades, por lo menos, en el lapso de un mes.*"
- ✓ Serán amonestado los trabajadores que no cumplan el horario, como llegadas tardes (Después de las observancia en un mes de mínimo 3 (Tres) oportunidades a partir de las 8:10 am), días no trabajados sin notificación y/o ni razón de causa mayor, salidas temprano sin permiso ante establecido, entre otros que afecten el horario de la empresa.
- ✓ El empleado que por razones de trabajo no pueda marcar la hora de entrada o salida de cualquier turno, por asistir a algún cliente o por hacer algún trámite relacionado con el trabajo, el jefe inmediato deberá reportar por correo electrónico la eventualidad a la coordinación de Recursos Humanos, explicando el motivo, a la brevedad posible.

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A02.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 5 de 38	
Normativas y políticas de la administración del personal		

- ✓ La empresa no exige a ningún trabajador quedarse después de las 5:00 pm haciendo horas extras, y mucho menos venir en días de descanso y/o feriados (Sábados, Domingos).

De los Permisos

- ✓ El permiso por lactancia comprenderá dos (02) descansos que serán de una (01) hora y media cada uno, según la normativa de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, y tendrá una duración de nueve (09) meses. Para esto la empleada deberá consignar la correspondiente constancia de lactancia emitida por el pediatra del infante.
- ✓ El permiso por paternidad debido a nacimiento o adopción es de catorce (14) días continuos a partir de la fecha de nacimiento del hijo o de adopción, según el artículo 339 de la LOTTT. En los casos de partos Múltiples, este permiso se extiende a veintiún (21) días continuos según el artículo 9 de Ley Para Protección De Las Familias, La Maternidad Y La Paternidad.
- ✓ Se comprenden dos (02) días de permiso en caso de fallecimiento de padres, hijos o cónyuge del trabajador, cuando el deceso ocurre en la misma ciudad donde labora el empleado, y de cinco (05) días laborables si ocurriera en el interior o en el extranjero.
- ✓ Por concepto de inscripción en el servicio militar, la empresa otorga el permiso de un día remunerado por exigencia de la Ley de Conscripción y Alistamiento Militar.
- ✓ La empresa concede permiso remunerado a aquellos empleados que por alguna razón de índole oficial deben participar en los procesos electorales como miembro de mesa.
- ✓ Serán remunerados los permisos por concepto de acto de grados, bendición del anillo de los hijos o del mismo trabajador, deben ser solicitados con Setenta y dos (72) horas de antelación ante la Coordinación de Recursos Humanos y su supervisor inmediato (Preferiblemente por el correo outlook), indicando el día que será el evento.
- ✓ La empresa cancela los primeros tres (03) días cuando un empleado tiene reposo médico que exceda este lapso, el mismo deberá ser validado ante el órgano correspondiente sin excepción.
- ✓ Los permisos para realizarse exámenes, consultas médicas u odontológica y deben ser solicitados con Veinticuatro (24) horas de antelación ante la Coordinación de Recursos Humanos y su supervisor inmediato (Preferiblemente por el correo outlook) y serán otorgados para el horario de la mañana o de la tarde (Comprendidos entre de 8:00 am a 12:00 del mediodía ó de 1:00 pm a 5:00 pm). El empleado deberá consignar ante su supervisor las constancias por consulta o exámenes médicos correspondientes, el día inmediatamente siguiente a su ausencia, de lo contrario la ausencia será considerada como una inasistencia injustificada.
- ✓ Para todos los casos no previstos anteriormente, los permisos serán otorgados como NO REMUNERADOS, por lo que no se cancelara el salario ni el beneficio de Alimentación correspondiente al día, o las horas de ausencia.
- ✓ Los permisos no remunerados también deben ser notificados y serán aprobados o rechazados según los números de casos de llegadas tardes y días no laborados de forma injustificadas que tengan en un periodo de un mes (30 días) y deben ser notificados con

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2886752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191631-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A02.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 6 de 38	
Normativas y políticas de la administración del personal		

Anterioridad con un lapso de tiempo de 24 horas por medio del correo electrónico a Recursos Humanos y su supervisor inmediato según sea caso.

De las Vacaciones

- ✓ En concordancia con el Artículo 190 de la Ley orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), el disfrute de los días por Vacaciones se realizará a partir de la fecha que el empleado genere efectivamente este beneficio, es decir, al cumplir un año ininterrumpido de labores dentro de la empresa.
- ✓ De igual forma, según lo establecido en el Artículo 192 de la LOTTT, el correspondiente Bono Vacacional será cancelado en la oportunidad que el empleado disfrute efectivamente de sus Vacaciones anuales, o de más de la mitad de los días de disfrute correspondientes al periodo vencido.
- ✓ En el momento en que se genera el derecho de disfrutar vacaciones, el empleado deberá coordinar su disfrute con la Coordinación de Recursos Humanos dentro de los treinta (30) días siguiente a la causación de dicho beneficio, por medio de los mecanismo destinados para tal fin.
- ✓ Aquellos empleados que deseen disfrutar de sus vacaciones, deberán manifestar esta intención por medio del formato destinado para tal fin, el mismo deberá estar debidamente firmado por su supervisor inmediato en señal de aprobación de las mismas.
- ✓ El Formato de Solicitud de Vacaciones deberá ser debidamente llenado y enviado en físico a la Coordinación de Recursos Humanos con un mínimo de quince (15) días continuos de anticipación, antes del disfrute de las mismas.

De las Prestaciones

- ✓ De acuerdo al artículo 144 de la LOTTT:
 - El trabajador tendrá derecho al anticipo hasta de un setenta y cinco por ciento (75%) de lo acreditado o depositado, para satisfacer obligaciones derivadas de:
 - a La construcción, adquisición, mejora o reparación de vivienda para él y su familia;
 - b La liberación de hipoteca o de cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad;
 - c Las pensiones escolares para él, su cónyuge, hijos o con quien haga vida marital; y
 - d Los gastos por atención médica y hospitalaria de las personas indicadas en el literal anterior.

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2886752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A02.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 7 de 38	
Normativas y políticas de la administración del personal		

- ✓ Según el artículo 74 del reglamento de la LOT:
 - “En atención a lo previsto en el Artículo 144 de la Ley Orgánica del Trabajo, el trabajador o trabajadora tendrá derecho a solicitar anticipos de lo acreditado o depositado, o a crédito o aval de lo acreditado en la contabilidad de la empresa, una vez al año, salvo en el supuesto previsto en el literal d) de aquella norma jurídica”.
- ✓ Toda solicitud de anticipo de prestaciones tendrá que ser enviada y dirigida a la coordinación de recursos humanos en el formato destinado para tal fin, acompañado con el respectivo presupuesto, entre los días 01 al 20 de cada mes, para su revisión, aprobación y cancelación a fin de mes.
- ✓ La información enviada por el empleado será entregada al departamento de administración quienes se encargaran de hacer el anticipo al empleado que lo haya pedido.

Del Beneficio de Guardería y Educación Inicial

- ✓ Trabajadores Beneficiados (Art. 126 RLOT): “Se entiende como beneficio sociales de carácter no remunerativo los servicios de los centros de educación inicial”. Quien tengan hijos o hijas menores de cinco (5) años de edad.”
- ✓ En qué consiste el beneficio: El empleador deberá mantener una guardería infantil o servicio de educación inicial donde los trabajadores puedan dejar a sus hijos durante la jornada de trabajo.
- ✓ Modalidades para otorgar el beneficio: (Art. 344 LOT – ART. 133 RLOT).
 - Instalación de guarderías o servicio de educación inicial.
 - La instalación y mantenimiento, a cargo de uno o varios patronos o patronas, de guarderías o servicios de educación inicial.
 - Pago de la matrícula y mensualidad a la guardería o servicios de educación inicial
 - El pago de la matrícula y mensualidades a la guardería o servicios de educación inicial, debidamente inscritas ante las autoridades competentes. En este caso, la obligación del patrono o patrona se entenderá satisfecha con el pago de una cantidad de dinero equivalente al cuarenta por ciento (40%) del salario mínimo, por concepto de matrícula y de cada mensualidad.
- ✓ Es un beneficio de carácter social no remunerativo: (Art. 344 LOT) Este servicio no se considerará parte del salario.
- ✓ Forma de pago: (Art. 133 RLOT) Los pagos a las guarderías infantiles deberán ser realizados por el patrono o patrona, directamente a la guardería, quien conservará los comprobantes o recibos emitidos por la guardería.

 <p>SC Guardería Contable, C.A. RIF: J-2886752-9 RIF: J-40191831-9 ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A02.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 8 de 38	
Normativas y políticas de la administración del personal		

- ✓ Requisitos para gozar de este beneficio:
- Fotocopia de los Estatutos sociales y sus modificaciones de la Guardería o centro de Educación inicial.
 - Fotocopia del RIF de la Guardería o Centro de educación Inicial.
 - Fotocopia de la Partida de Nacimiento del Infante.
 - Constancia de Inscripción Autorizada por el Instituto Nacional del Menor, o por el Ministerio de Educación, Hogares de Cuidado Diario, Multihogares, Maternales de la Fundación del Niño o en cualquier otra Institución autorizada al efecto por el Ministerio de la Familia y del Trabajo.

Caracas, _____ de _____ de _____.

Nombre y Apellido: _____.

Cédula de Identidad: _____.

Firma del Trabajador: _____.

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191811-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A. RIF: J-2880752-9</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A03.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 9 de 38	
Documentos de los valores empresariales		

Valores empresariales

La empresa tiene como valores esenciales en cada actividad que se ejecute dentro de ellas, la cual es identidad de la misma, las que a continuación se visualizan:

- **Puntualidad:** Es la disciplina de estar a tiempo con nuestras obligaciones del día a día para así lograr los objetivos empresariales.
- **Identidad Organizacional:** Es la comprensión y compromiso de hacer nuestros, las normativas y políticas de la empresa, haciendo un trabajo de calidad usando todos los lemas y enseñanzas que la identifican.
- **Honestidad:** Es la convicción de todos los trabajadores que dentro de las instalaciones de la empresas hagan uso de la verdad como una herramienta primordial para generar confianza, credibilidad y justicia en lo que somos, en nuestras acciones y en todas las actividades que se realicen dentro de ellas.
- **Comunicación:** Es el instrumento para generar cambios donde siempre se facilite las conexiones entre los miembros, clientes y externos de forma sincera y oportuna.
- **Responsabilidad:** Es reconocer los compromisos que se han adquiridos, con transparencia y ética profesional; cuidando el patrimonio y un excelente rendimiento laboral.

Caracas, _____ de _____ de _____.

Nombre y Apellido: _____.

Cédula de Identidad: _____.

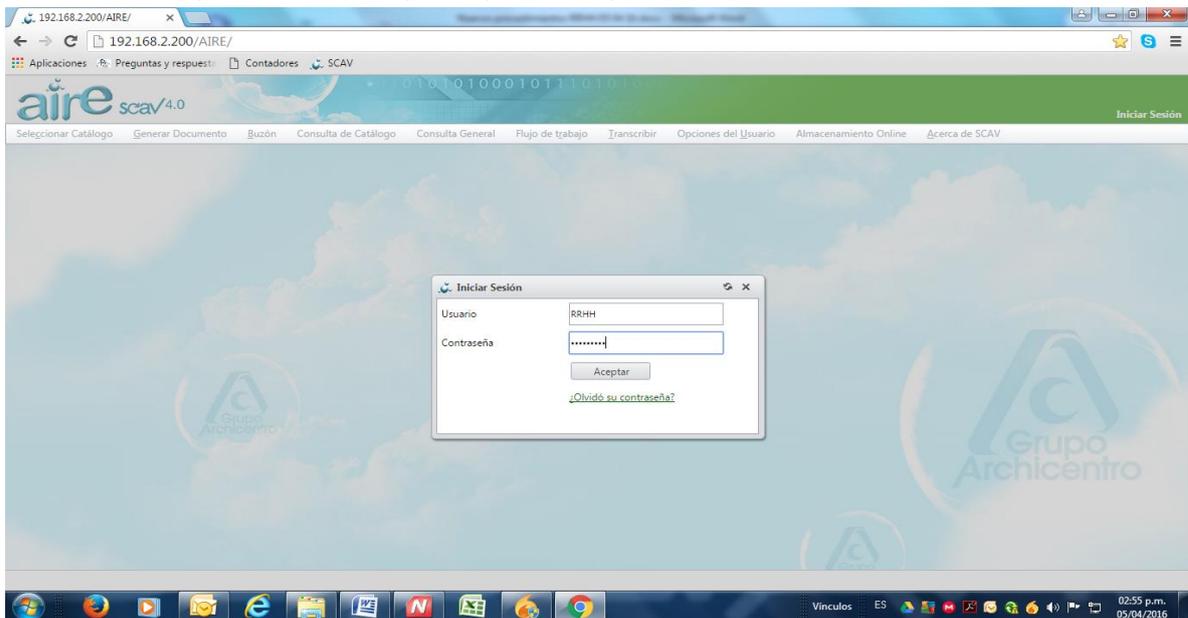
Firma del Trabajador: _____.

	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A04.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 10 de 38
Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal		

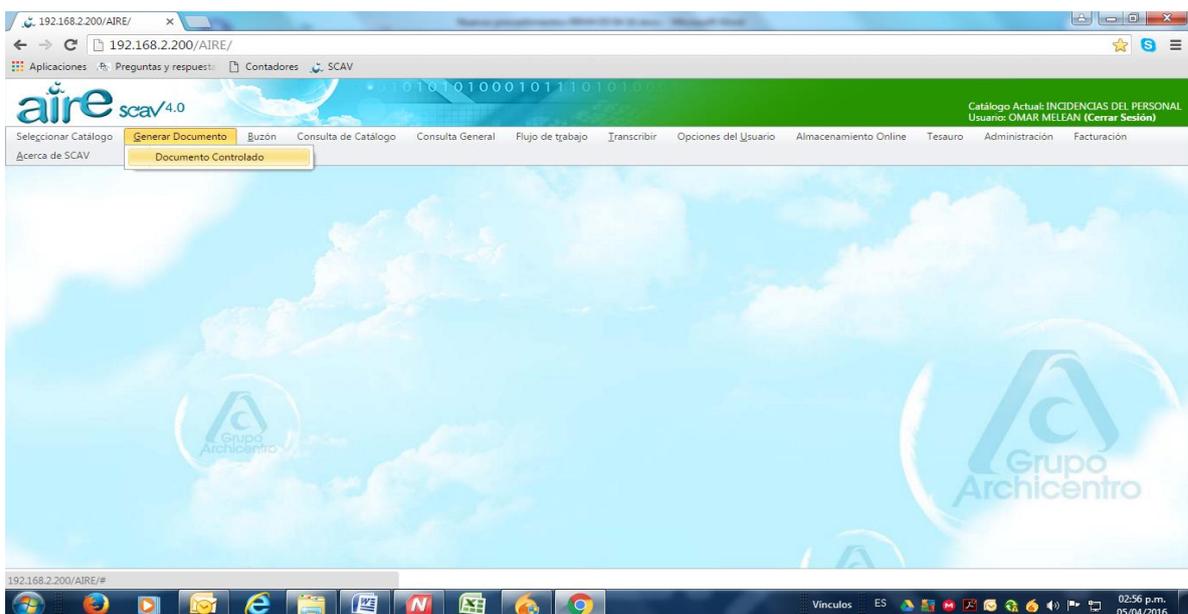
Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal

A. Para llevar el control de permisos

1. Entre al Scav aire por internet, y dar click a Scav debajo de la barra del buscador, ingrese usuario y contraseña, después oprime aceptar.

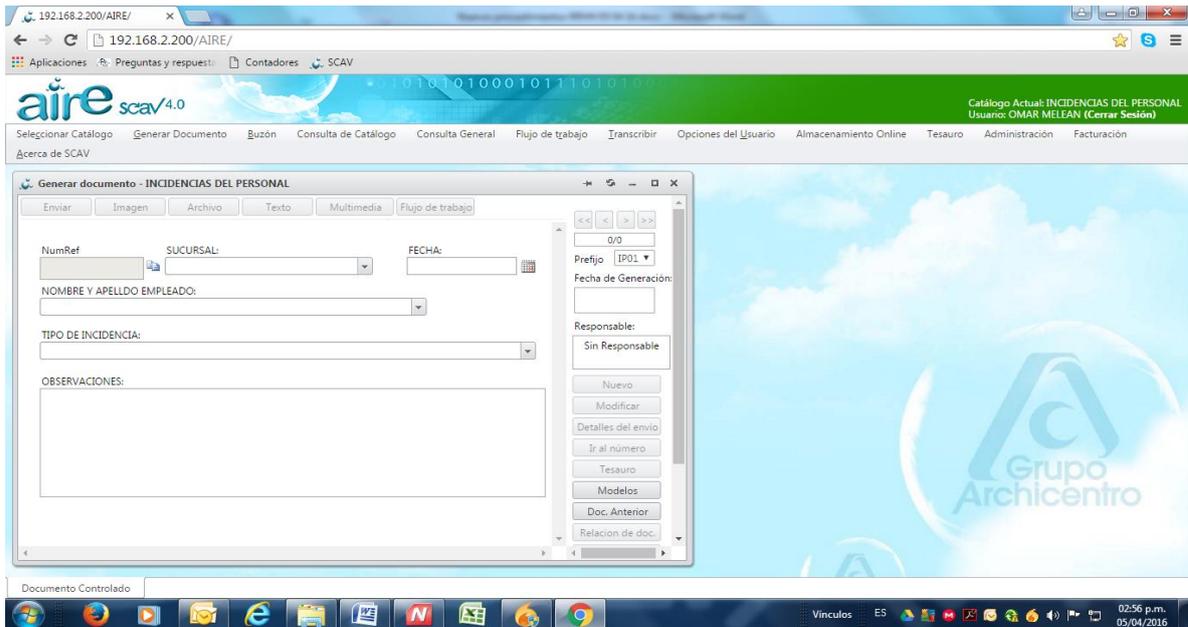


2. Para que genere un permiso, se da click en generar documento, en documento controlado.

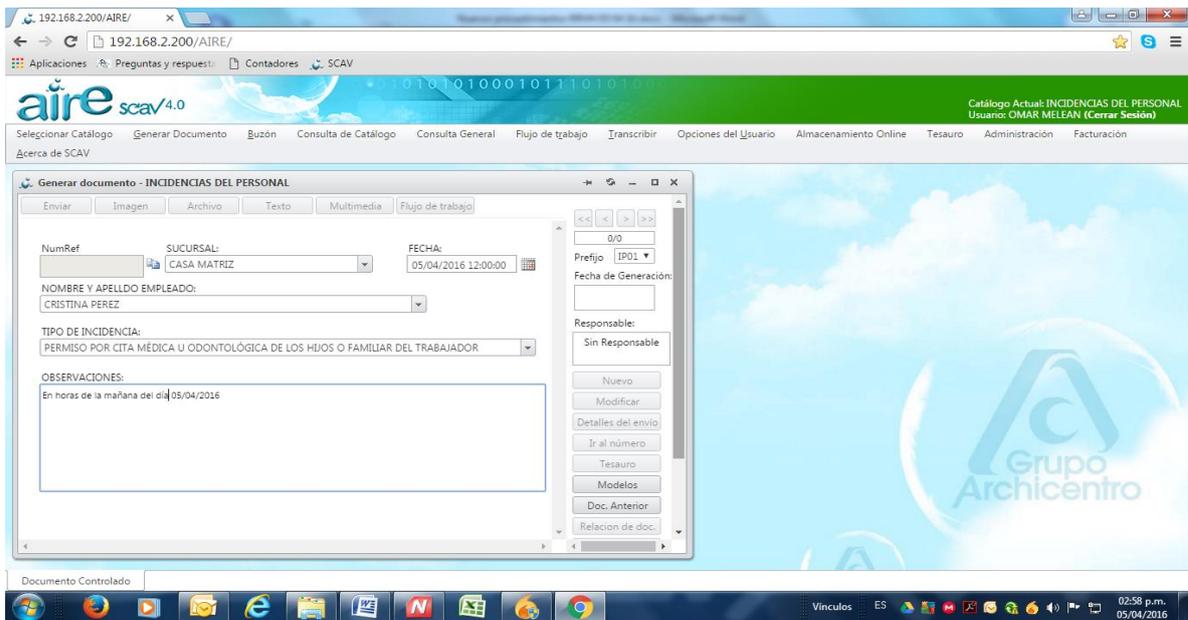


	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A04.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 11 de 38
Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal		

3. Se abre una ventana con campos que se llenan, cada campo despliega opciones.

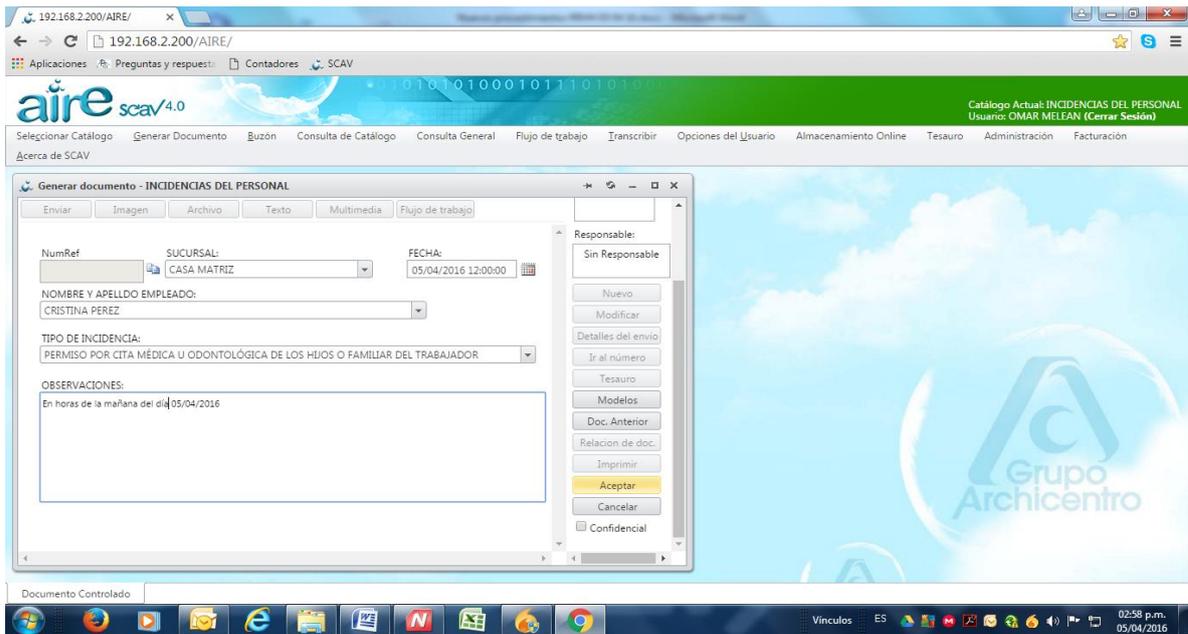


4. En observaciones se escribe más detalles del permiso.

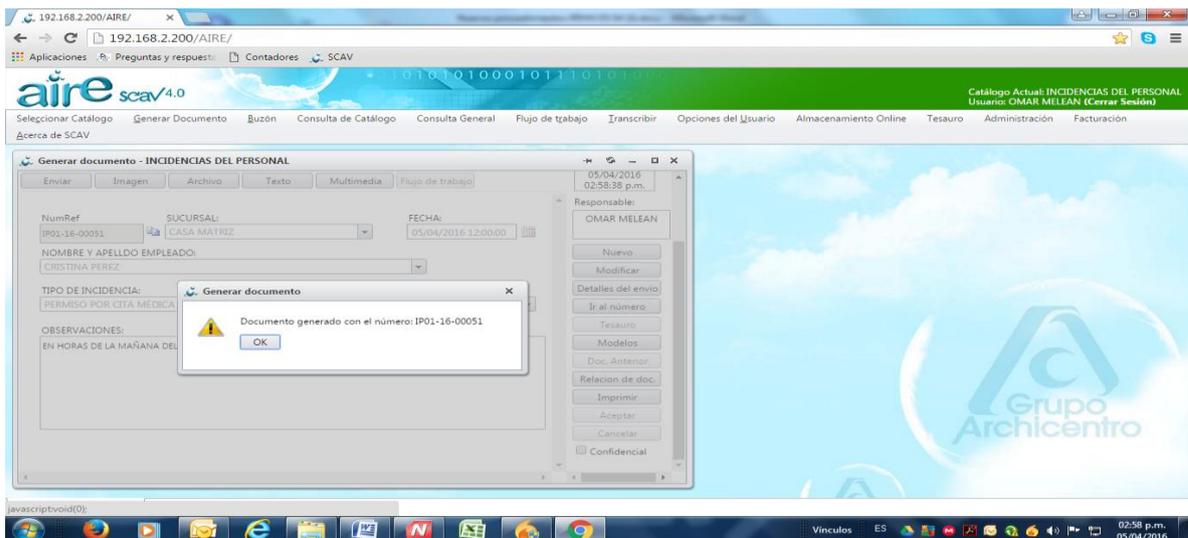


 <p>Superavit S.C. Operadora Contable, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-4019181-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG-A04.</p> <p>Edición : 1</p> <p>Fecha: 24/Jun/2016</p> <p>Página: 12 de 38</p>
<p>Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal</p>		

5. Cuando se finaliza el llenado de todos los campos, se oprime aceptar para guardar la incidencia.



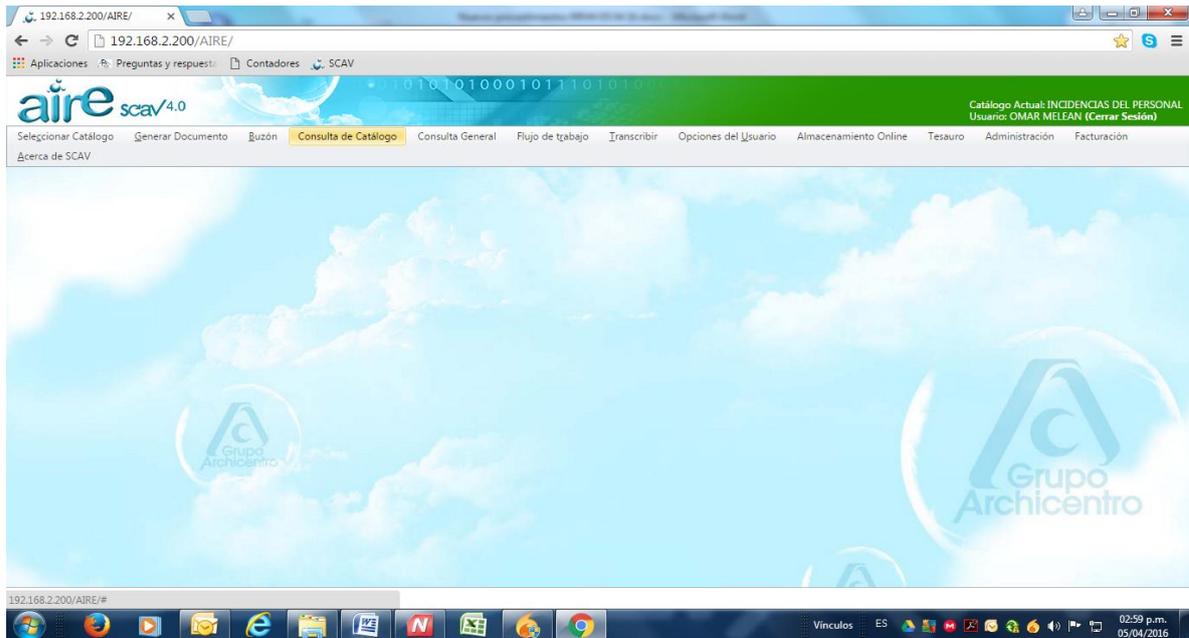
6. Por ultimo aparece una ventana que indica que el documento fue generado.



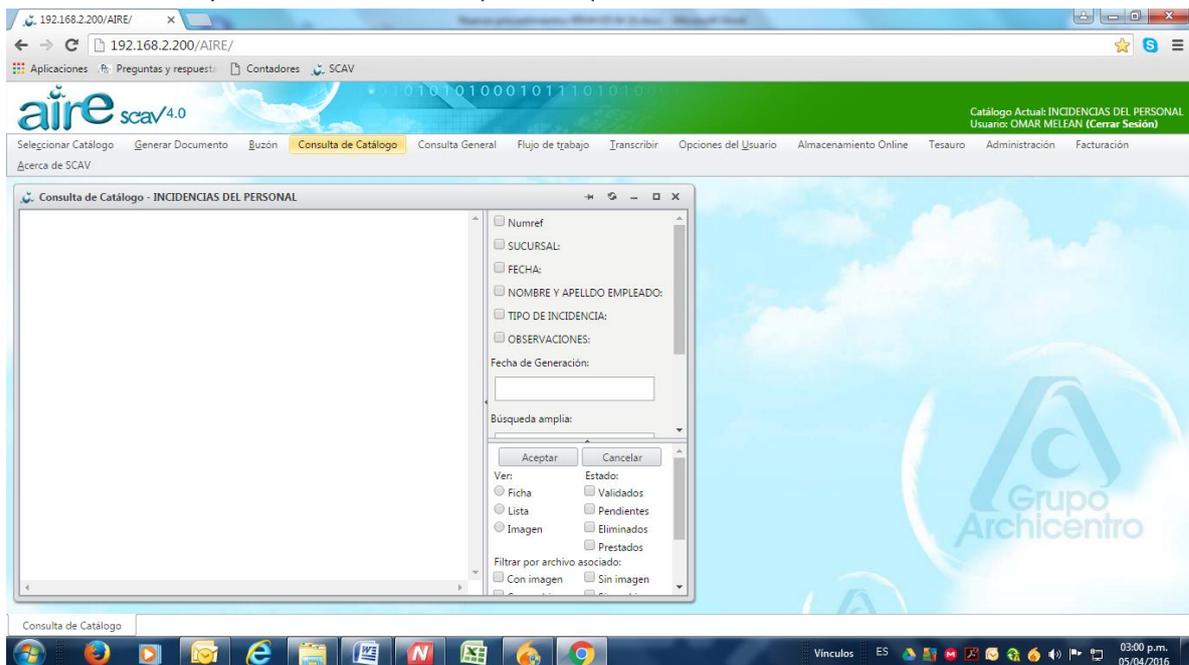
 <p>Superavit S.C. Operadora Contable, C.A. RIF: J-2886752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO S.C. RIF: J-40191631-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG-A04.</p>
	<p>Edición : 1</p>	
	<p>Fecha: 24/Jun/2016</p>	
	<p>Página: 13 de 38</p>	
<p>Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal</p>		

B. Consulta de permisos para realizar la nomina

1. Se busca la opción consulta de catálogo y con el mouse se da un click.

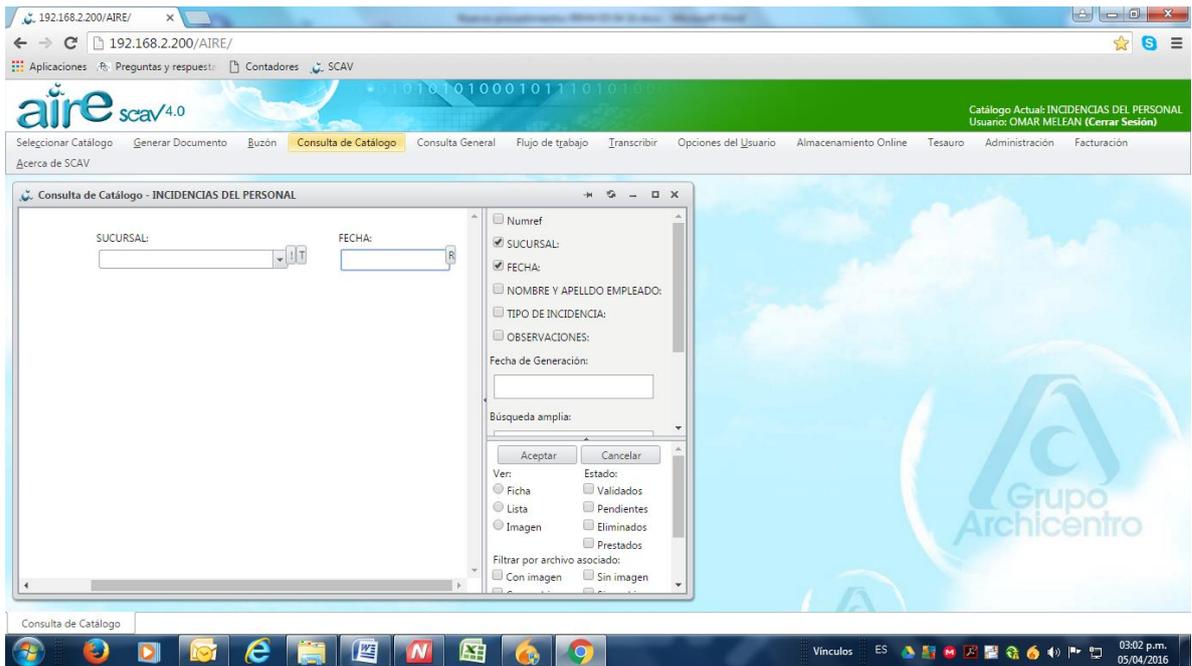


2. Este desplegará una ventana, la cual al lado derecho hay opciones de cómo se quiere la consulta y se tilda la forma en que se requiera.

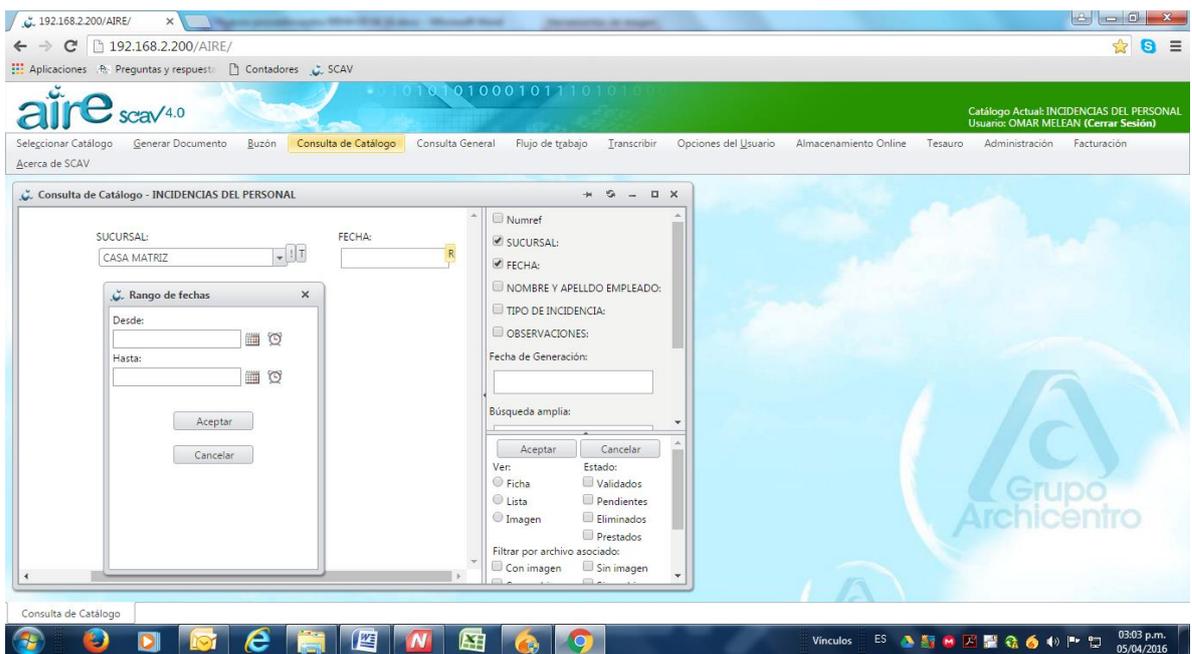


 <p>Superavit S.C. Operadora Contable, C.A. RIF. J-2886752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF. J-40191631-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG-A04.</p> <p>Edición : 1</p> <p>Fecha: 24/Jun/2016</p> <p>Página: 14 de 38</p>
<p>Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal</p>		

3. Para realizar la nómina se necesitará tildar la opción Sucursal y Fecha, la cual despliega estas opciones.

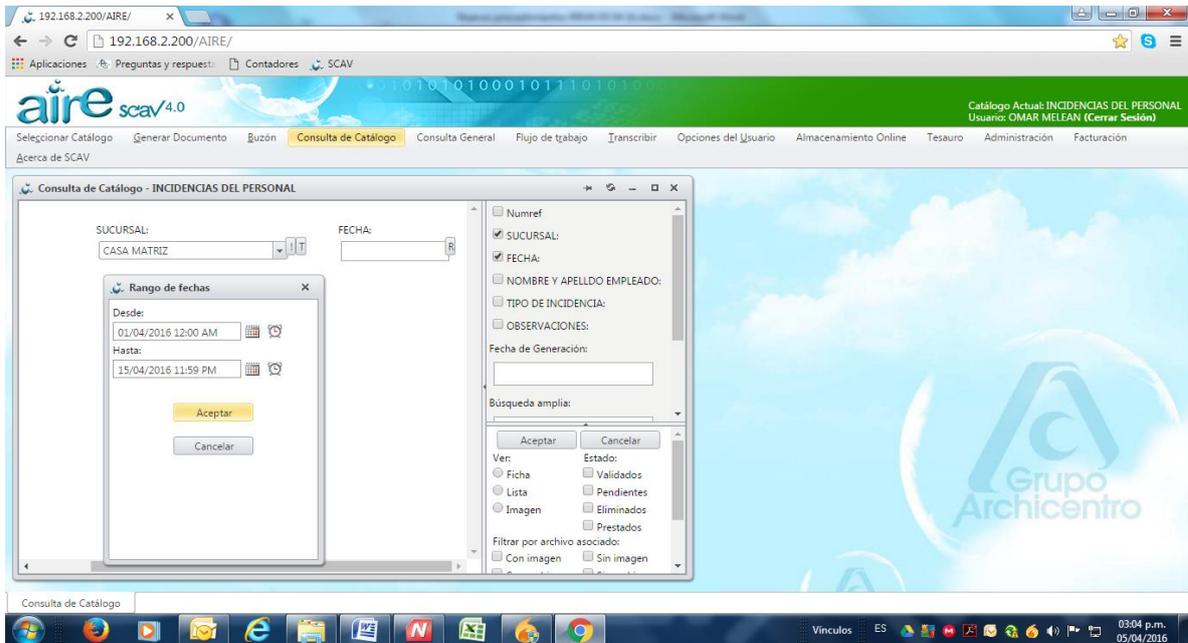


4. Se llenan los campos, se coloca las fechas de donde corre la nómina hasta donde es el corte de la misma.

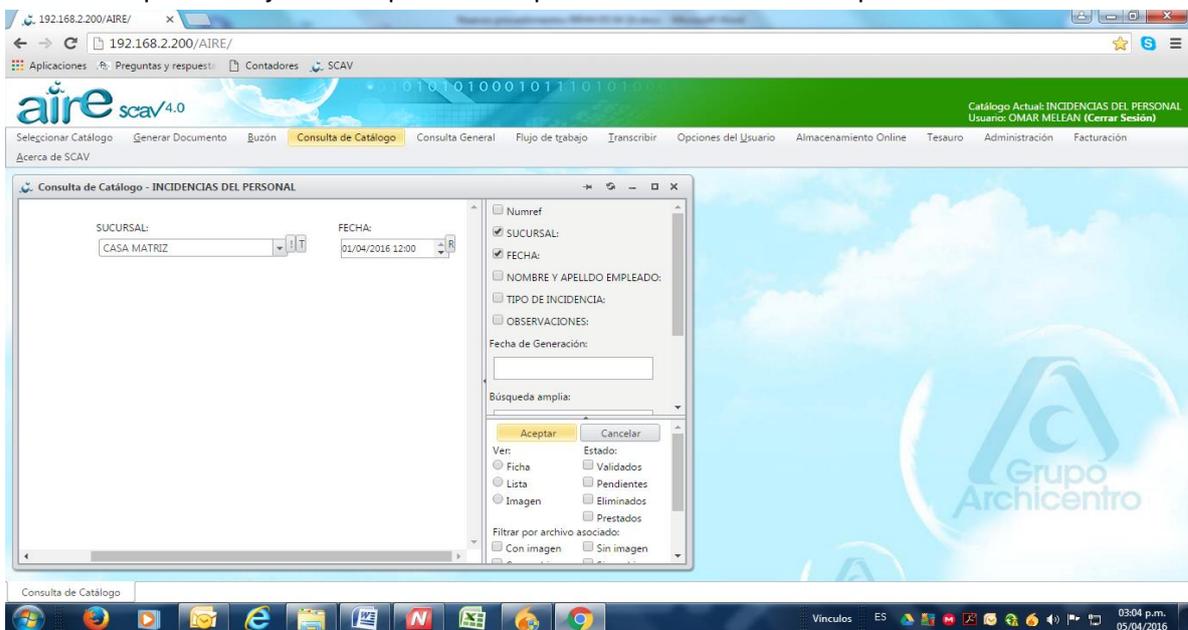


	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A04. Edición : 1 Fecha: 24/Jun/2016 Página: 15 de 38
Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal		

5. En la opción de fecha, coloque el desde y el hasta, y después se hace click en aceptar.

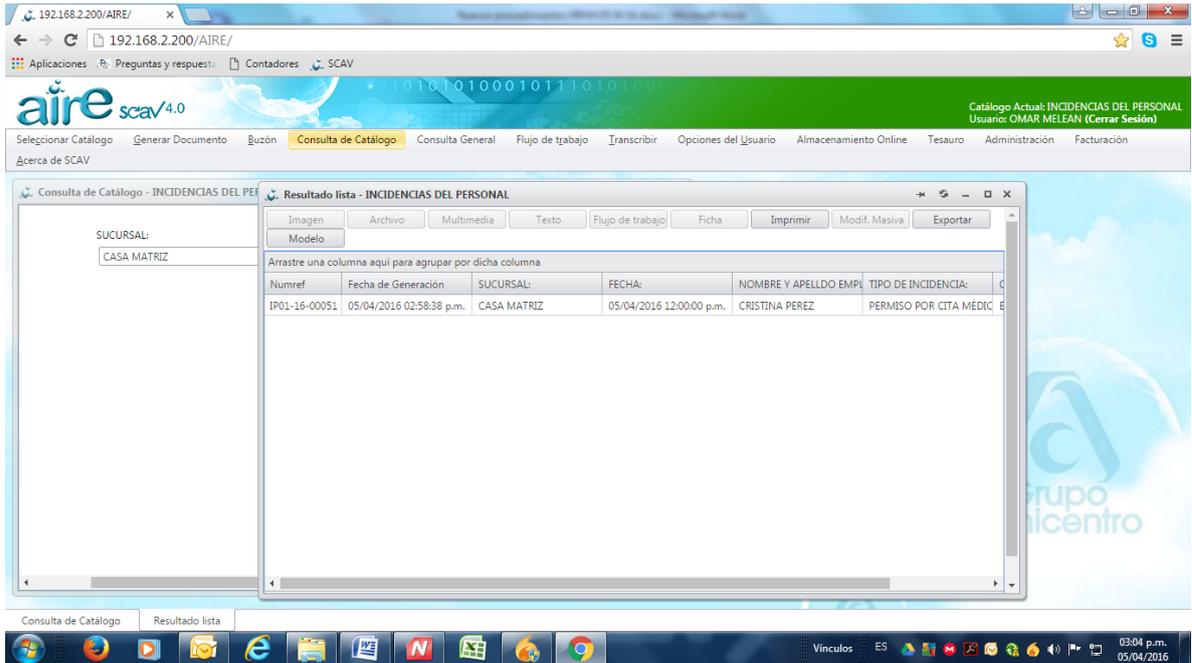


6. Después debajo de las opciones se aprieta otra vez click en aceptar.

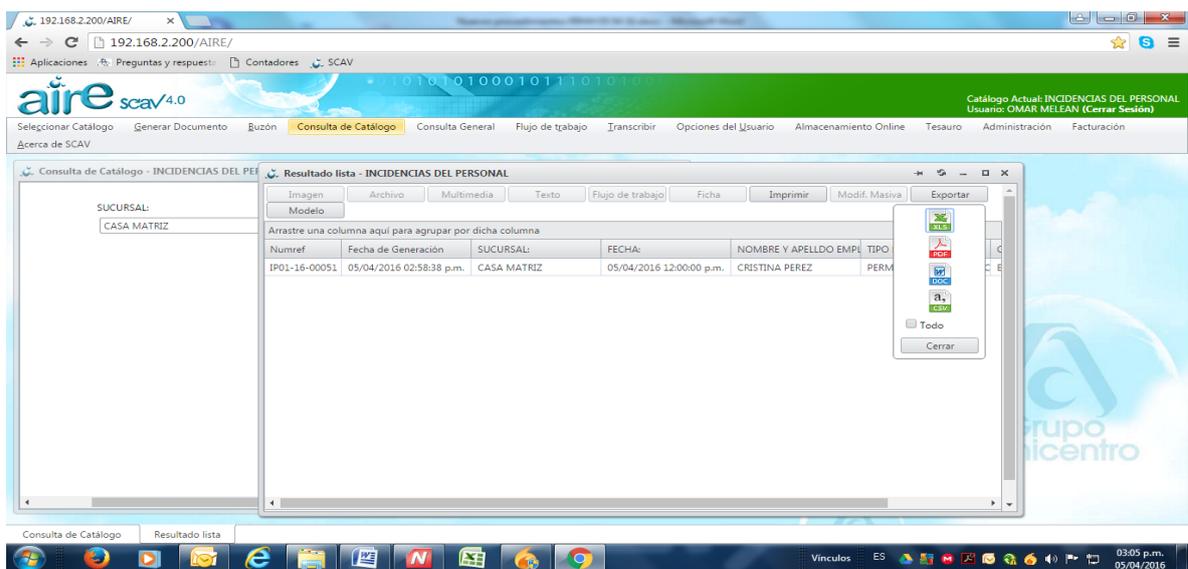


 <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG-A04.</p>
		<p>Edición : 1</p>
		<p>Fecha: 24/Jun/2016</p>
		<p>Página: 16 de 38</p>
<p>Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal</p>		

7. Se desplegará una ventana con los permisos realizados en esa sucursal y entre esas fechas.



8. Se aprieta click a exportar, se desplegará otra ventana, y de nuevo click en documento Excell (Xls), para así descargar la información.



	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A04.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 17 de 38
Sistema Scav Modulo Incidencias del Personal		

9. Cuando abra el documento, después se da click en abrir el archivo ahora, (En la tecla Si), se guarda el documento en la computadora, para así conocer los permisos para realizar los respectivos descuentos de la nómina.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	Numref	Fecha de Generación	SUCURSAL:	FECHA:	NOMBRE Y APELLIDO EMPLEADO:	TIPO DE INCIDENCIA:	OBSERVACIONES:				
1											
2	IP01-16-00051	05/04/2016 14:58	CASA MATRIZ	05/04/2016 12:00	CRISTINA PEREZ	PERMISO POR CITA MÉDICA U ODONTOLÓGICA DE LOS HIJOS O FAMILIAR DEL TRABAJADOR	EN HORAS DE LA MAÑANA DEL DÍA 05/04/2016				
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

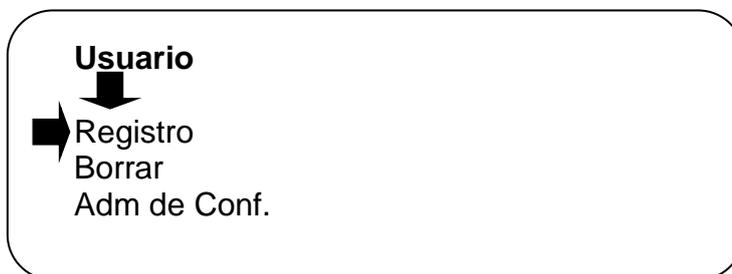
 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2986752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191631-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A05.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 18 de 38	
Como ingresar nuevos ingresos al sistema de control de marcaje del Bio-Office		

Como ingresar nuevos ingresos al sistema de control de marcaje del Bio-Office

1. Se ingresa en el sistema de manejo control, y Presione [M] para entrar en modo de sistema de gestión. Turno de las opciones de [←] o la tecla [→].Pulse [OK] para entrar en el sub-menú.



2. Pulse [OK] para entrar en Usuario y después Registro.



	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A05.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 19 de 38
Como ingresar nuevos ingresos al sistema de control de marcaje del Bio-Office		

- Colocar la entrada de ID de usuario, ese número está asociado con el del sistema galac nomina, al registrar al trabajador al mismo. Pulse [Aceptar] para continuar.

Usuario

ID

Esc-ESC Set-OK

- Coloque el dedo sobre la ventana del escáner. Si al colocar el dedo de exploración dice aceptado o marcaje con éxito, el sistema le pedirá la siguiente.

Usuario

Presionar Huella #1

- Retire el dedo, el sistema le pedirá de nuevo que coloque el mismo sobre la ventana del escáner. Coloque el mismo dedo en el sensor del escáner.

Usuario

Presionar Huella #2

	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A05.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 20 de 38
Como ingresar nuevos ingresos al sistema de control de marcaje del Bio-Office		

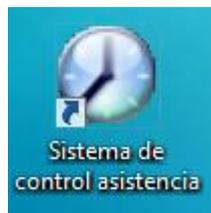
6. Si al inscribir el trabajador se escucha la palabra con éxito, Pulse [OK] para guardar la huella digital; Pulse [C] para la interfaz de usuario de registro.

Pass Usuario

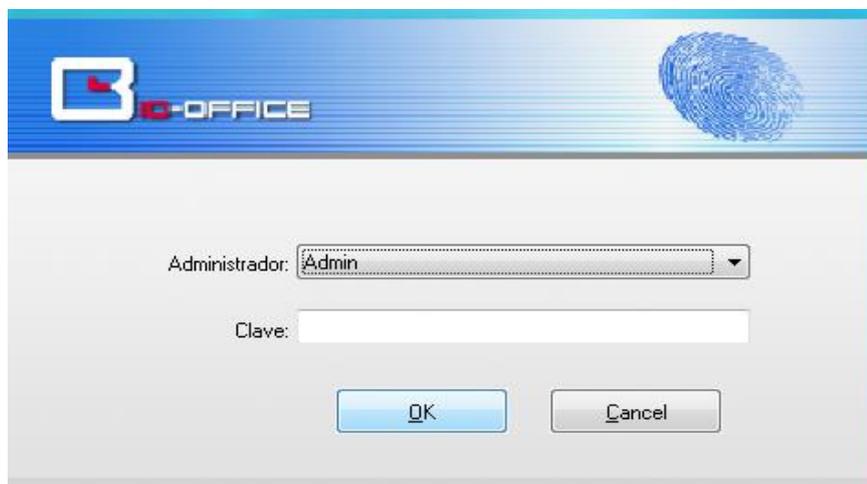
000401

Ign-ESC
Sav-OK

7. Buscar en el escritorio del computador el icono del sistema de control de asistencia y presionar click.



8. Al seleccionar aparecerá una ventana, coloque usuario y clave después presione click en [OK].



Como ingresar nuevos ingresos al sistema de control de
marcaje del Bio-Office

9. Seguidamente se presiona click en usuarios.



10. Se abrirá una ventana, donde se busca el logo de Agregar y presione click allí. En la zona de abajo se habilitará las celdas y se colocará los siguientes datos: Numero del código proporcionado por el sistema Galac, Tarjeta No., y el campo No., se coloca el nombre y apellido del trabajador, al igual se debe escribir el sexo y fecha de empleo, es lo más relevante y básico para guardar el usuario en el sistema.

Crear Usuarios

Busqueda usuarios

Usuario No.	Nombre	Departame...	Cargo	Fecha Empleo	Telefono	Direccion	Sexo	Codigo	Comentar
376	Wilmer Machillanda	Chacao		2015-05-25			Masculinc		
77	Guerrero E	Chacao							
173	Trejo Ramon	Casa Matriz					Masculinc		
179	Betty Curbelo	Casa Matriz					femenino		
207	Alexander Choconta	Casa Matriz					Masculino		
229	Jessica Soto	Casa Matriz					femenino		
231	Enisabel Torresalba	Casa Matriz					femenino		
239	Ivanna Cordido	Casa Matriz					femenino		
270	Andrina Gamez	Casa Matriz					femenino		
280	Pino Yosabel	Casa Matriz					Femenino		
288	Sanchez Norbelis	Casa Matriz					Masculinc		
303	Chavez Ritsalid	Casa Matriz							
309	Romero Yanajendic	Casa Matriz					Masculinc		
317	Hernandez Tifanny	Casa Matriz							
319	Sgaraglio Anna	Casa Matriz							
322	Melean Omar	Casa Matriz		2014-03-10					
326	Martinez Felix	Casa Matriz							

Información de Usuarios | Carga de Huellas

Usuario No. 376 **Tarjeta No.** Wilmer Machillanda **No** Wilmer Machillanda

Sexo Masculino **Codigo** **Fecha.Nac.** 25/05/2015

Educacion **Especialidad** **Cargo** **Fecha Empleo** 25/05/2015

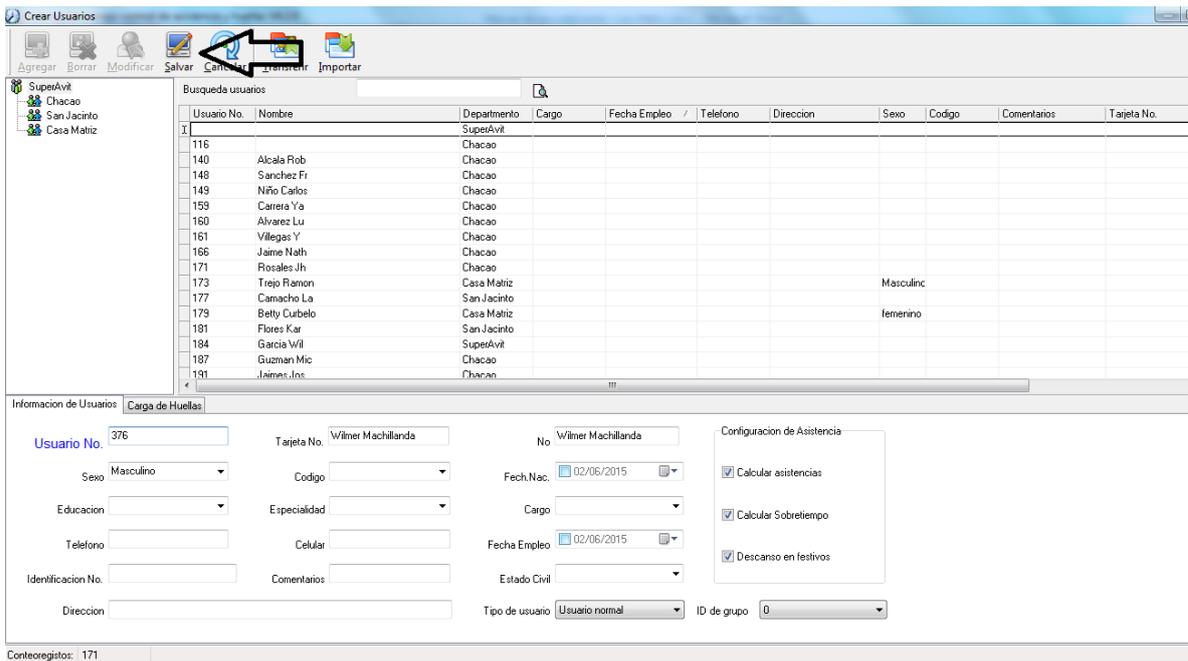
Telefono **Celular** **Estado Civil**

Identificacion No. **Comentarios** **Tipo de usuario** Usuario normal **ID de grupo** 0

Configuracion de Asistencia
 Calcular asistencias
 Calcular Sobre tiempo
 Descanso en festivos

 <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código: MDG-A05.</p>
		<p>Edición : 1</p>
		<p>Fecha: 24/Jun/2016</p>
<p>Como ingresar nuevos ingresos al sistema de control de marcaje del Bio-Office</p>		<p>Página: 22 de 38</p>

11. Se da click en salvar, que está en la parte superior de la ventana.

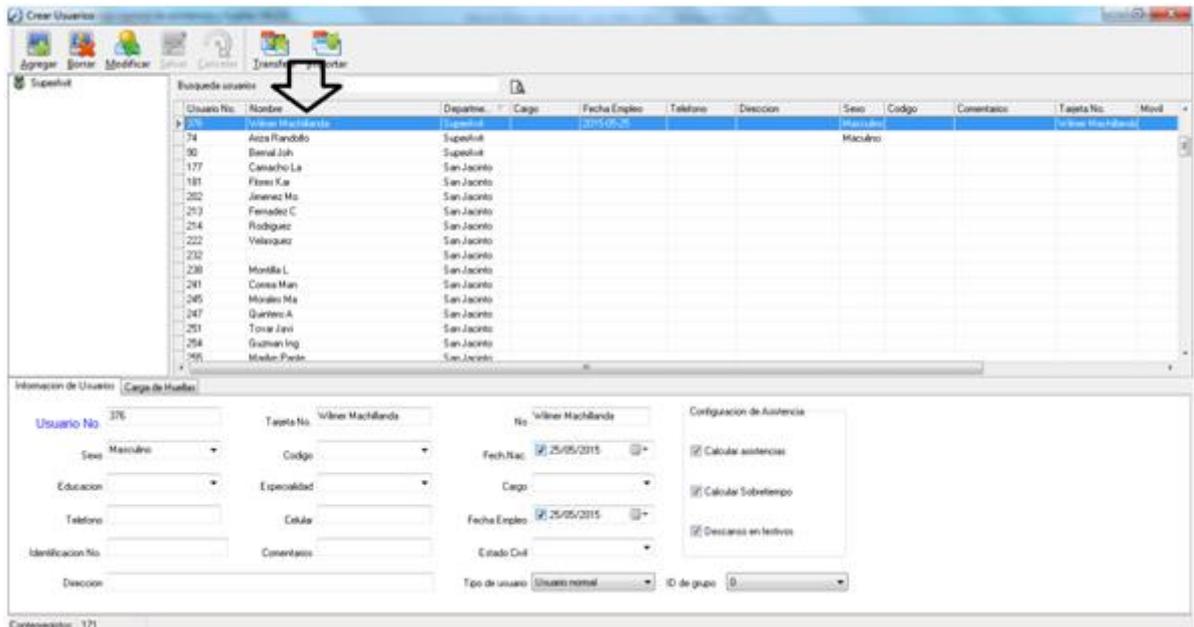


The screenshot shows the 'Crear Usuarios' window with a table of users. The 'Salvar' button in the top toolbar is highlighted with a red arrow. Below the table is the 'Información de Usuarios' form.

Usuario No.	Nombre	Departamento	Cargo	Fecha Empleo	Telefono	Direccion	Sexo	Codigo	Comentarios	Tarjeta No.
116		Chacao								
140	Alcala Rob	Chacao								
148	Sanchez Fr	Chacao								
149	Niño Carlos	Chacao								
159	Carrea Y'a	Chacao								
160	Alvarez Lu	Chacao								
161	Villegas Y	Chacao								
166	Jaime Nath	Chacao								
171	Rozales Jh	Chacao								
173	Trejo Ramon	Casa Matiz					Masculino			
177	Canacho La	San Jacinto								
179	Betty Durbelo	Casa Matiz					femenino			
181	Flores Kar	San Jacinto								
184	Garcia Wil	SuperAvit								
187	Guzman Mic	Chacao								
191	James Ins	Chacao								

Información de Usuarios: Usuario No. 376, Tarjeta No. Wilmer Machillanda, No. Wilmer Machillanda, Sexo Masculino, Fecha Nac. 02/06/2015, Fecha Empleo 02/06/2015, Tipo de usuario Usuario normal, ID de grupo 0.

12. Se busca el nombre y apellido del trabajador que se está ingresando y se da click a esa línea para colocar la sucursal y empresa donde está ubicado.



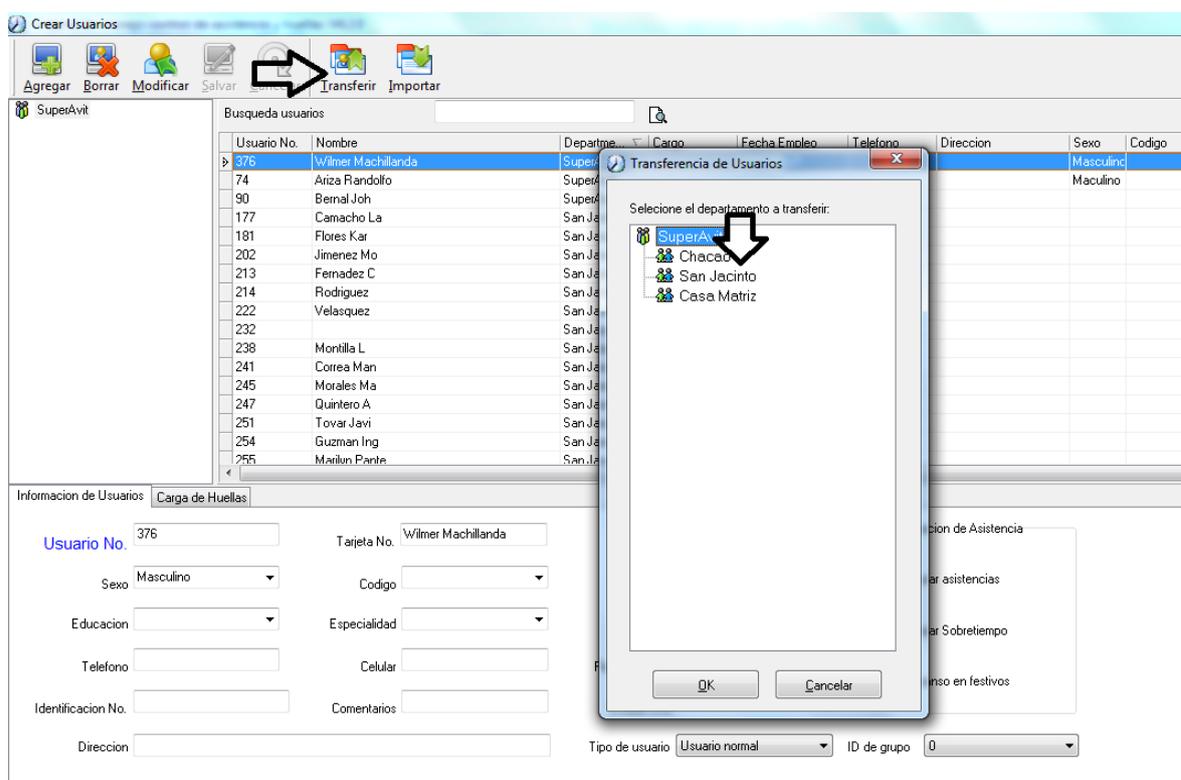
The screenshot shows the 'Crear Usuarios' window with the user 'Wilmer Machillanda' selected in the table. A red arrow points to the selected row. Below the table is the 'Información de Usuarios' form.

Usuario No.	Nombre	Departamento	Cargo	Fecha Empleo	Telefono	Direccion	Sexo	Codigo	Comentarios	Tarjeta No.	Móvil
74	Alcaz Pinedo	SuperAvit					Masculino				
90	Bernal Jhon	SuperAvit									
177	Canacho La	San Jacinto									
181	Flores Kar	San Jacinto									
202	Jimenez Mo	San Jacinto									
213	Fernandez C	San Jacinto									
214	Rodriguez	San Jacinto									
222	Velasquez	San Jacinto									
232		San Jacinto									
238	Montilla L	San Jacinto									
241	Corrao Man	San Jacinto									
245	Morales Ma	San Jacinto									
247	Quintero A	San Jacinto									
251	Torres Javi	San Jacinto									
254	Guzman Ing	San Jacinto									
245	Morales Parla	San Jacinto									

Información de Usuarios: Usuario No. 376, Tarjeta No. Wilmer Machillanda, No. Wilmer Machillanda, Sexo Masculino, Fecha Nac. 25/05/2015, Fecha Empleo 25/05/2015, Tipo de usuario Usuario normal, ID de grupo 0.

	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A05.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 23 de 38
Como ingresar nuevos ingresos al sistema de control de marcaje del Bio-Office		

13. Se da click en transferir y cuando salga la ventana próxima se da click a la sucursal o empresa donde pertenece, y se presiona click en [OK].



 <p>Superayit Sistemas Contables, C.A. RIF: J-2800250-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-4010031-6</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A. RIF: J-2800250-9</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A06.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 24 de 38	
Amonestación por llegadas tardes		

Caracas, ___ de ___ de _____

Atención.-
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

AMONESTACIÓN

Debido al ingreso a su puesto de trabajo luego del inicio de su Jornada Laboral (A partir de hora de las 8:10 am) los días: XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, incurriendo con esto en el incumplimiento de su horario de trabajo, afectando con esto el compromiso con sus actividades diarias.

Queremos hacer de su conocimiento que este tipo de comportamiento es inaceptable e incompatible con las políticas internas de la empresa.

Adicionalmente, queremos informarle que dichos actos son considerados falta grave establecida en la Legislación Laboral vigente, Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), en su artículo 79, literal "i" el cual reza lo siguiente: **"Falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo"**.

Adicionalmente hacemos de su conocimiento que el incumplimiento reiterado del horario de trabajo según el artículo 38 del Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT) es considerado causal de despido justificado, indicando en su Parágrafo Primero **"Se entenderá por incumplimiento reiterado del horario de trabajo, su observancia en cuatro (4) oportunidades, por lo menos, en el lapso de un (1) mes."** Por lo que le notificamos que este incidente constituye sus varias llegadas tardes en el periodo de la primera quincena del mes de _____ del año _____.

Recibe Conforme:

Nombre y Apellido

Nombre y Apellido del Trabajador

Coordinador de Recursos Humanos

C.I. V- XX.XXX.XXX

 <p>SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-40181231-3 ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A07.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 25 de 38
Amonestación por llegadas tardes		

Caracas, ___ de ___ de _____

Quien suscribe, XXXXXXXXXXXXXXXX, portador de la cedula de identidad V-XX.XXX.XXX, me comprometo a _____, siguiendo los parámetros que se me han marcado en la empresa _____, en caso de no cumplir con el mismo, doy potestad a la organización a tomar una decisión al respecto y cumplirla de haber faltado a la misma.

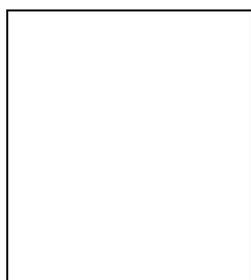
Declaro que conozco todos los parámetros, normativas y políticas de la administración del personal, sabiendo que debo cumplir con lo establecidos en ellas.

Por lo expuesto arriba, reitero mi compromiso y me despido.

Nombre y Apellido del trabajador

V- XX.XXX.XXX

Firma



Huella dactilar

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2886752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A08.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 26 de 38	
Amonestación por conducta inapropiado en el área de trabajo		

Caracas, ___ de ___ de _____

Atención.-

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

AMONESTACIÓN

Le informamos que debido a la situación que sucedió hoy, Día de la semana, ___ de _____ de 20____, en la oficina _____, a las 0:00 am, ya que actuó _____, la cual afecta las labores diarias y la convivencia en el lugar de trabajo.

Esperemos que estos altercados no vuelvan a repetirse, y que de existir alguna situación en el futuro, se nos sea informado antes, para arreglar la situación.

Confiamos en que tomara las medidas necesarias para corregir esta actitud y de esta manera no vuelva a suceder, caso contrario la empresa tomará las medidas de sanción que le correspondan.

Atentamente,

Recibe Conforme:

Nombre y Apellido

Coordinador de Recursos Humanos

Nombre y Apellido del Trabajador

C.I. V- XX.XXX.XXX

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2886752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A09.
	Amonestación por ausencias no justificadas	Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 27 de 38

Caracas, ___ de ___ de _____

Atención.-

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

AMONESTACIÓN

Debido a la Insistencia Injustificada al trabajo el día, (o los días) ___/___/20___, incurriendo con esto en incumplimiento de su horario de trabajo y afectando con esto el compromiso con sus actividades diarias.

Queremos hacerle de su conocimiento, que dichos actos son considerados falta grave establecida en la Legislación Laboral vigente, Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Las Trabajadoras (LOTTT), en su artículo 79, literal F el cual reza lo siguiente: **“Inasistencia injustificada al trabajo durante tres (3) días hábiles en el periodo de un (1) mes, el cual se computara a partir de la primera inasistencia”**, por lo que el periodo al cual se refiere dicho artículo será contabilizado hasta el día ___ de _____ de 20 ____.

Confiamos que esta advertencia servirá para que Ud. tome las previsiones y correcciones necesarias, con la finalidad de que no se repitan tales hechos.

Recibe Conforme:

Nombre y Apellido

Coordinador de Recursos Humanos

Nombre y Apellido del Trabajador

C.I. V- XX.XXX.XXX

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2886752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A10.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 28 de 38	
Amonestación por permisos con más de las horas aprobadas		

Caracas, ___ de ___ de _____

Atención.-

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

AMONESTACIÓN

Debido al ingreso a su puesto de trabajo luego del permiso que fue concedido por la empresa tomando más de las horas aprobadas, el día : XX/XX/XX, pasándose en números de horas: XX, llegando a las XX:XX AM, incurriendo con esto en el incumplimiento de su horario de trabajo, afectando con esto el compromiso con sus actividades diarias.

Queremos hacer de su conocimiento que este tipo de comportamiento es inaceptable e incompatible con las políticas internas de la empresa.

Adicionalmente, queremos informarle que dichos actos son considerados falta grave establecida en la Legislación Laboral vigente, Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), en su artículo 79, literal "i" el cual reza lo siguiente: **"Falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo"**.

Adicionalmente hacemos de su conocimiento que el incumplimiento reiterado del horario de trabajo según el artículo 38 del Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT) es considerado causal de despido justificado, indicando en su Parágrafo Primero **"Se entenderá por incumplimiento reiterado del horario de trabajo, su observancia en cuatro (4) oportunidades, por lo menos, en el lapso de un (1) mes."** Por lo que le notificamos que este incidente constituye sus varias llegadas tardes en el periodo de la primera quincena del mes de _____ del año _____.

Recibe Conforme:

Nombre y Apellido

Nombre y Apellido del Trabajador

Coordinador de Recursos Humanos

C.I. V- XX.XXX.XXX

	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A11.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
	Amonestación por no llevar correctamente el uniforme	Página: 29 de 38

Caracas, ___ de ___ de _____

Atención.-

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

AMONESTACIÓN

Debido al ingreso a su puesto de trabajo llevando incorrectamente el uniforme, se le hace esta carta de llamado de atención incurriendo con esto en el incumplimiento con las políticas internas de la empresa.

Se le ha hecho de conocimiento del uso correcto del mismo, llevando de vestimenta al lugar de trabajo: _____, la cual reza las normativas y políticas que;

_____.

Confiamos en que tomara las medidas necesarias para corregir esta actitud y de esta manera no vuelva a suceder, caso contrario la empresa tomará las medidas de sanción que le correspondan.

Recibe Conforme:

Nombre y Apellido

Nombre y Apellido del Trabajador

Coordinador de Recursos Humanos

C.I. V- XX.XXX.XXX

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2886752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A12.
	Políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo	Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 30 de 38

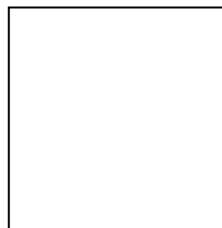
Políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo

Las siguientes son reglas generales que todo trabajador (a) debe acatar y son obligatorias para prevenir accidentes y/o incidentes en el lugar de trabajo:

1. Acatar y ejecutar las normas preventivas señaladas en esta comunicación.
2. Hacer buen uso y cuidar las instalaciones donde labora.
3. Acatar las instrucciones y advertencias que imparta el Comité de Seguridad y Salud Laboral.
4. Informar a su supervisor inmediato, o a un miembro del Comité de Salud y Seguridad laboral, sobre cualquier situación que represente un riesgo para su salud o la de sus compañeros.
5. Acatar las instrucciones, informaciones, la notificación de riesgo por puesto de trabajo y advertencias de los avisos de seguridad.
6. Colaborar con las actividades de los Delegados de Prevención.
7. Asistir a los talleres, cursos y charlas de Salud y Seguridad Laboral dictadas por la empresa.
8. Evite realizar actividades que no le sean asignadas por su supervisor inmediato.

Yo, _____, declaro que he leído y comprendido las Políticas y Normativas para prevenir los riesgos de trabajo antes mencionadas.

FIRMA DEL TRABAJADOR



HUELLA DACTILAR
(Pulgar derecho)

RECURSOS HUMANOS

 <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A13.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 31 de 38
Documentos del expediente		

CONTENIDO DE DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE	
APELLIDOS Y NOMBRES	_____
CEDULA DE IDENTIDAD	_____
CARGO	_____
AREA	_____
FECHA DE INGRESO	_____
DOCUMENTOS A CONSIGNAR EL TRABAJADOR	
REQUISICION DE PERSONAL	_____
CURRICULUM	_____
COPIA DE LA CEDULA DE IDENTIDAD TITULAR	_____
RIF	_____
FOTOGRAFIA	_____
TITULO BACHILLER/ T.S.U/ UNIVERSITARIO	_____
CONSTANCIA DE TRABAJO	_____
CONSTANCIA DE ESTUDIO	_____
PARTIDA DE NACIMIENTO TITULAR / HIJOS	_____
RECURSOS HUMANOS	
CONTRATO	_____
AUTORIZACION DE PRESTACIONES	_____
RUTOGRAMA	_____
PLANILLA "NOTIFICACION DE RIESGOS"	_____
CARTA DE PRE-EMPLEO	_____
PLANILLA DE INGRESO BANAVIH	_____
PLANILLA DE INGRESO I.V.S.S	_____
VERIFICACION DE LAS REFERENCIALES PERSONALES	_____
ENTREVISTA, AUTORIZADA Y FIRMADA	_____
OTROS	_____
OBSERVACION: _____	
FIRMA COORDINADOR DE RRHH	SELLO DEL DEPARTAMENTO DE RRHH
FECHA:	

	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A14.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 32 de 38
Solicitud de Vacaciones		

Solicitud de Vacaciones

Nombre del Trabajador:		Fecha de Ingreso	Tiempo de Servicio:
Departamento a la cual pertenece:		Cargo:	Período Vacacional:
Total Días:	Desde:	Hasta:	Regreso:
Días pendientes:			
Firma del Empleado:			
Firma del Supervisor Inmediato:			
Fecha de solicitud:			
Observaciones: Se cancela el Bono Vacacional correspondiente.			

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2880752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191831-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A15.
	Solicitud de anticipo prestaciones sociales	Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 33 de 38

Caracas, _____ de _____ de 20__

SOLICITUD ANTICIPO PRESTACIONES SOCIALES

NOMBRES Y APELLIDOS	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
FECHA DE SOLICITUD	
FECHA DE INGRESO	
MONTO SOLICITADO	
MOTIVO DE SOLICITUD	

Motivo de solicitud de Anticipo de Prestaciones Sociales (Art 144):

1. Construcción, adquisición, mejora o reparación de viviendas.
2. Liberación de hipoteca o de cualquier otro gravamen sobre su vivienda.
3. Pensiones escolares.
4. Gastos por atención médica.

Nota: La solicitud de Anticipo de Prestaciones Sociales debe venir acompañada de su respectivo presupuesto.

Empleado

RRHH

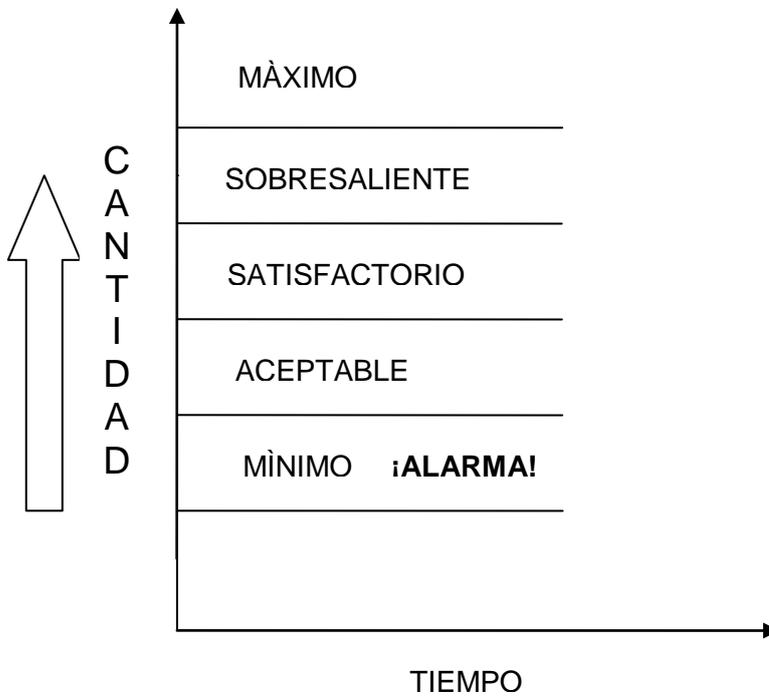
Administración

 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2980752-9</p> <p>ALMACENADORA SERRAO RIF: J-40191631-5</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A17.
	Informe final de auditoría	Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 35 de 38

Lugar y fecha de la auditoría:	
Hora:	Duración estimada:
Objetivos de la auditoría:	
Criterios de la auditoría:	
Documentos de referencias:	
Alcance de la auditoría:	
Funciones y responsabilidades:	

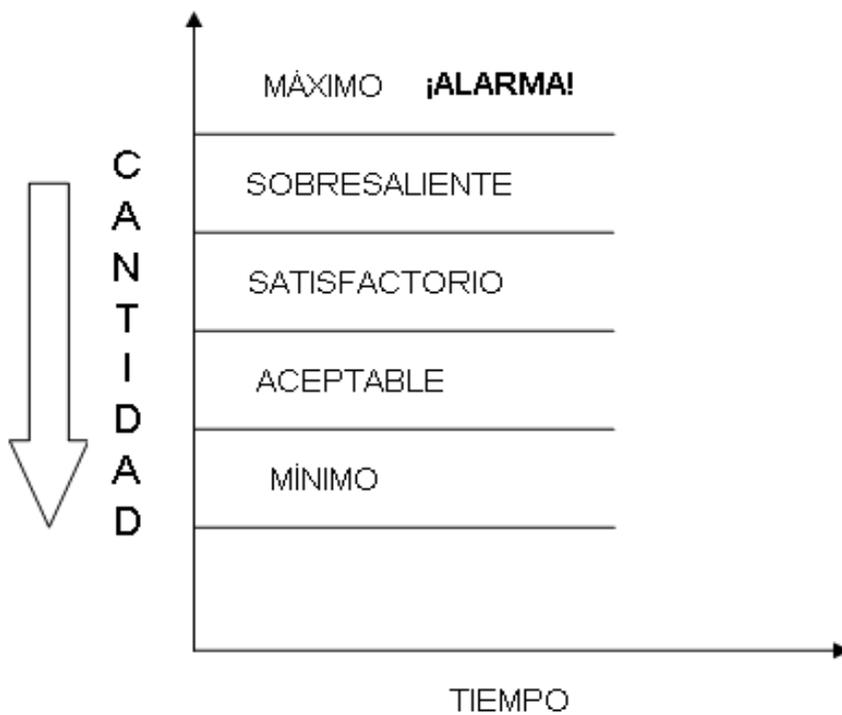
 <p>Superavit SC Operadora Contable, C.A. RIF: J-2886752-9</p> <p>ALMACÉN SERRAO RIF: J-40191631-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A18.
	Edición : 1	
	Fecha: 24/Jun/2016	
	Página: 37 de 38	
Rango de gestión descendente y ascendente		

- **Rango de gestión ascendente.**



	Anexos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal	Código: MDG-A18.
		Edición : 1
		Fecha: 24/Jun/2016
		Página: 38 de 38
Rango de gestión descendente y ascendente		

- **Rango de gestión descendente.**



CAPITULO VIII

Análisis de los resultados

CAPÍTULO VIII

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el capítulo VIII se presenta los resultados y los análisis respectivos del Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal con la prueba piloto que se instauró en las empresas.

8.1. Resultados de los indicadores de gestión

Después de formular la parte teórica con encuestas y material bibliográfico para llevar a cabo el Modelo de Gestión, al final del mismo se presentan los indicadores que sirven para hacer la evaluación del mismo, se instauró en las empresas de estudio, la cual son: SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46 C.A. y Almacenadora Serrao C.A.. por un tiempo de un mes y quince días el mismo, comprende desde el lunes, seis (06) de Junio del 2016 hasta el martes, doce (12) de Julio del 2016 se realizó la prueba piloto, a continuación se visualizan el comportamiento de los mismos:

- Cumplimiento de actividades procedimentales (CAP)

Este indicador nos muestra porcentualmente en qué medida se ha cumplido con la realización de los procedimientos de las actividades en las empresas SG Operadora Contable, C. A., Administradora NA-46, C.A., y Almacenadora Serrao, C.A., con un total de 18 procedimientos, se determinó que de todas no se realizaron las siguientes, por el tiempo en que estaban programadas las mismas, que son anuales:

- Procedimiento para la actualización del Modelo de Gestión.
- Procedimiento para la actualización del programa.
- Procedimiento de auditoria del Modelo de Gestión.

$$CAP = \frac{NAP}{NAT} * 100 \quad (1)$$

Con la formula (1) se identifica:

NAP: número de actividades a las que se les ha realizado el procedimiento, siguiendo el Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal

NAT: número de las actividades totales del modelo de gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.

En este caso si no se ejecutaron tres (3) procedimientos de dieciochos (18), es un total en porcentaje de 83,33 %, la cual nos indica que es un rango de gestión Satisfactorio.

- Divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal. (DDNP)

Según la definición del mismo es dar a conocer a todos los trabajadores de las empresas las normativas y políticas de la administración del personal, la cual tiene un total de empleados de sesenta y seis (66), la cual solo tres (3) personas del total no estaban informadas por ser nuevos en la organización cuando se tomó la medida del mismo, su fórmula es la siguiente:

$$DDNP = \frac{NTI}{NTE} * 100 \quad (2)$$

Con la formula (2) se visualiza:

NTI: número de trabajadores informados de las normativas y políticas.

NTE: número total de trabajadores de la empresa.

La cual el NTI fue de sesenta y tres (63) trabajadores de los sesenta y seis (66) que hay en total en las tres (3) empresas, con un resultado en porcentaje de 95,45 %, lo cual según el mismo es un rango de gestión Satisfactorio.

- Divulgación de los valores empresariales. (DVE)

Este indicador es de forma temporal y es para conocer si todos los trabajadores de las empresas están informados de los valores empresariales. Con un total de empleados en las tres (3) empresas de sesenta y seis (66), cuando se tomaron las medidas del mismo solo tres (3) personas del total no estaban informadas por ser nuevos ingresos, su fórmula es la siguiente:

$$DVE = \frac{NTC}{NTE} * 100 \quad (3)$$

Con la formula (3) se identifica:

NTC: número de trabajadores que conocen de los valores empresariales.

NTE: número total de trabajadores de la empresa.

Para este indicador el NTC fue de sesenta y tres (63) trabajadores de un total de trabajadores de sesenta y seis (66) distribuidos en las tres (3) empresas, con un resultado en porcentaje de 95,45 %, según el rango de gestión es Satisfactorio.

- Solicitud de permisos no remunerado. (SPNR)

Este indicador se creó para mostrar porcentualmente en qué medida se ha cumplido el procedimiento de solicitud de permisos no remunerado. En el tiempo que estuvo a prueba solo un permiso no remunerado no estuvo dentro de los parámetros, ya que el trabajador notifico tarde lo hizo directamente con el supervisor inmediato de forma verbal, y no se ejecutó según el procedimiento, de un total de diecinueve (19) permisos no remunerados que se solicitaron, según se enuncia de la siguiente manera:

$$SPNR = \frac{NTSN}{NTSPN} * 100 \quad (4)$$

Con la formula (4) se representa:

NTSN: número de trabajadores que cumplen el procedimiento de la solicitud de permisos no remunerado y solicitaron permisos no remunerados

NTSPN: número total de trabajadores que solicitaron permiso no remunerado.

En este indicador solo una persona de un total de diecinueve (19) permisos no remunerados que se solicitaron no lo realizo como esta en el procedimiento, la cual da en porcentaje un total de 94,74 %, este según el rango de gestión es Aceptable.

- Solicitud de permisos remunerados. (SPR)

Este indicador visualiza porcentualmente cuanto se ha cumplido el procedimiento de solicitud de permisos remunerados. En el lapso de tiempo que estuvo de forma piloto el Modelo de Gestión, tres trabajadores no notificaron por correo el permiso remunerado, después de la falta informaron, dos por mensaje de texto, y uno al llegar a la oficina, de un total de diecisiete (17) permisos remunerados que se dieron, en la formulación se conoce que:

$$SPR = \frac{NTSP}{NTSPR} * 100 \quad (5)$$

Con la formula (5) se visualiza:

NTSP: número de trabajadores que cumplen el procedimiento de la solicitud de permisos remunerados y solicitaron permisos remunerados.

NTSPR: número total de trabajadores que solicitaron permiso remunerado.

En este caso tres (3) trabajadores de un total de diecisiete (17) permisos remunerados que se dieron no notificaron como esta en el procedimiento, la cual da en porcentaje un total de 82,35 %, este según el rango de gestión es Alarma.

- Supervisores que cumplen los procedimientos de permisos (Remunerados o No remunerados) (SCPP)

Este indicador representa porcentualmente en qué medida se ha cumplido el procedimiento de permisos por parte de los supervisores, ya que ellos se les notifica también porque los empleados envían el correo con copia al supervisor directo, y al igual que el mismo debe pasar la constancia por consulta o exámenes médicos u odontológico al Departamento de Recursos Humanos. Los responsables o los que desempeñan el cargo de supervisión en la empresa representan un total de dieciséis (16) empleados, la cual catorce (14) Supervisores que los trabajadores que tienen a su cargo le solicitaron permiso, y solo dos (2) de ellos no se han ajustado a los procedimientos del mismo. La cual representan según:

$$SCPP = \frac{NSCPP}{NTSSSP} * 100 \quad (6)$$

Con la formula (6) se identifica:

NSCPP: número de supervisores que cumplen el procedimiento de permisos que los supervisados le solicitaron permisos.

NTSSSP: número total de supervisores de la empresa que los supervisados le solicitaron permisos.

De catorce (14) Supervisores que los trabajadores que tienen a su cargo le solicitaron permiso, solo doce (12) si cumplen los procedimientos del mismo, este da como resultado un 85,71 %, para el rango de gestión esto es el mínimo que se considera que hay que reforzar porque puede llegar a estar en Alarma.

- Trabajadores Sancionados que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal (TSN)

Este nos indica porcentualmente en qué medida se ha cumplido las sanciones a los trabajadores que no cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal. Hubo un total de nueve (9) empleados que no

cumplieron y hubo el mismo número igual de amonestados, que representan sanciones, lo cual se representa de la siguiente manera:

$$TSN = \frac{NTNC}{NTTNC} * 100 \quad (7)$$

Con la formula (7) se visualiza:

NTNC: número trabajadores sancionados que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.

NTTNC: número total de trabajadores que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.

De un total de nueve (9) empleados que incumplieron, el mismo número fue sancionado, este es un total en porcentaje de 100,00 %, para el rango de gestión representa el Máximo.

- Trabajadores premiados que si cumplen las normativas (TPS)

Este indicador muestra porcentualmente cuanto se ha cumplido de premiar a los trabajadores que si cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal. De los sesenta y seis (66) trabajadores que es total, hay dos (2) premiados que si cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal, y se realizó de forma verbal con una felicitación. Los que si cumplieron y no se les premio tiene un total de cincuenta y cinco (55) empleados, en la fórmula de este tenemos que:

$$TPS = \frac{NTPS}{NTTS} * 100 \quad (8)$$

Con la formula (8) se representa:

NTPS: número trabajadores premiados que si cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.

NTTS: número total de trabajadores que si cumplen las Normativas y Políticas de la Administración del Personal.

Hay dos (2) trabajadores que si se felicitó por su esfuerzo, y cincuenta y cinco (55) que si cumplen pero no fueron premiados de ninguna manera, la cual da en porcentaje un total de 3,63 %, en el rango de gestión está en menos de lo mínimo, está en Alarma, no se está cumpliendo a cabalidad el mismo.

- Ausencias registradas en el “SCAV” (ARS)

Este sirve para mostrar porcentualmente en qué proporción se registran las ausencias en el sistema “SCAV”. De las cuales treinta y seis (36) de las ausencias que se sucedieron en el lapso de tiempo que se monitoreo el modelo de gestión, solo cuatro (4) de ellas no se registraron, según para cuantificar el indicador se tiene la siguiente formula:

$$ARS = \frac{NARS}{NTAN} * 100 \quad (9)$$

Con la formula (9) se identifica:

NARS: número de ausencias registradas en el “SCAV”.

NTAN: número total de ausencias notificadas.

Se registraron treinta y dos (32) ausencias, de un total de treinta y seis (36), lo cual da un total en porcentaje de 88,89 %, esto representa en el rango de gestión el mínimo, en posición de alarma.

- Supervisión del uniforme en la empresa (SUE)

Conocer porcentualmente si se supervisa diariamente el uniforme en la empresa. La cuál de las seis (6) semanas que estuvo el modelo de gestión en uso, solo tres (3) días hábiles no se realizó, de veinte ochos (28) días en total, esto representa:

$$SUE = \frac{NSU}{NTHM} * 100 \quad (10)$$

Con la formula (10) se visualiza:

NSU: número de veces que se supervisa el uniforme.

NTHM: número total hábiles en el mes.

Son veinticinco (25) días hábiles que se supervisó el uniforme, de 28 días en total, esto representa un 89,28 %, para el rango de gestión está en la posición de mínimo, en posición de alarma.

- Divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo. (DPRT)

Se creó este indicador para dar a conocer a todos los trabajadores de las empresas las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo. De los sesenta y seis (66) trabajadores, solo tres (3) personas del total no estaban informadas, según la formula siguiente tenemos:

$$DPRT = \frac{NTIRT}{NTE} * 100 \quad (11)$$

Con la formula (11) se representa:

NTIRT: número de trabajadores informados de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo.

NTE: número total de trabajadores de la empresa.

Se tiene sesenta y tres (63) trabajadores informados del total que representa sesenta y seis (66) empleados, en porcentaje son 95,45 %, lo cual según el mismo es un rango de gestión Satisfactorio.

- Entrega de documentos al ingresar a la empresa (EDI)

Este indicador constata que todos los documentos estén en los expedientes cuando ingresa el personal. De las seis semanas se ingresó catorce (14)

trabajadores, y se constató con todos los expediente, de los cuales actualmente se tiene tres (3) que no tienen todos los documentos completos, se define que:

$$EDI = \frac{NTNID}{NTNI} * 100 \quad (12)$$

Con la formula (12) se identifica:

NTNID: número de trabajadores nuevos ingresos que tienen sus documentos completos al ingresar en la empresa en su respectivo expediente.

NTNI: número total de trabajadores nuevos ingresos en la empresa.

Hay once (11) trabajadores nuevos ingresos con todos los documentos del total que representa catorce (14) empleados, en porcentaje son 78,57 %, lo cual según el mismo es un rango de gestión Alarma.

- Disfrute de vacaciones (DV)

Se muestra porcentualmente si se cumple el disfrute de vacaciones vencidas. Durante las seis semanas hubo un total de doce (12) vacaciones vencidas, se disfrutaron once (11) de las mismas, según la formula se tiene que:

$$DV = \frac{NTDV}{NTV} * 100 \quad (13)$$

Con la formula (13) se visualiza:

NTDV: número de trabajadores que se han disfrutado sus vacaciones

NTV: número total de trabajadores que le corresponde vacaciones.

Se tiene que once (11) de doce (12) vacaciones vencidas en realidad se disfrutaron y se pagaron, esto representa en porcentaje un total de 91,67 %, según el rango de gestión es Aceptable.

- Anticipo de prestaciones sociales (APS)

Este muestra el cumplimiento de todos los documentos exigidos estén en el expediente cuando se le entrega un anticipo de prestaciones al trabajador. De un total de seis (6) anticipos de prestaciones sociales, todos tienen los requisitos completos, según la fórmula se visualiza:

$$APS = \frac{NTTD}{NTAPS} * 100 \quad (14)$$

Con la fórmula (14) se representa:

NTTD: número de trabajadores que tienen todos los documentos completos cuando se le da el anticipo de prestaciones.

NTAPS: número total de trabajadores que se le dio anticipo de prestaciones sociales.

De los seis (6) anticipo de prestaciones todos tienen los requisitos exigidos según la LOTTT, esto representa un 100,00 %, según el rango de gestión está ubicado en el Máximo de cumplimiento.

- Pago de guardería (PG)

Este indicador muestra porcentualmente que todos los documentos se hayan entregado al departamento de administración para el pago de la misma. De todos los pagos de guardería, todos tienen sus documentos completos, esto representa un total de diez (10) pagos, según la fórmula se tiene:

$$PG = \frac{NTTDG}{NTPG} * 100 \quad (15)$$

Con la fórmula (15) se identifica:

NTTDG: número de trabajadores que tienen todos los documentos completos para tramitar pago.

NTPG: número total de trabajadores que se le paga guardería.

Si de diez (10) pago de guardia, se cumplen todos, es un total del 100,00 % en porcentaje, según el rango de gestión está ubicado en el Máximo de cumplimiento.

8.2. Resultados cumplimiento total

A continuación se presenta una tabla con cada indicador, debajo de ella se totalizará y se dividirá con el total de indicadores que se tiene en el modelo de gestión para verificar cuanto es el porcentaje total obtenido del mismo, para conocer en cuanto se está cumpliendo los procedimientos y el mismo. Debajo de este está una regla con los rangos de gestión, según Veloz (2010) que realizó un juicio de expertos; Según para visualizar cuando el indicador esta en los distintos renglones: Alarma, Mínimo, Aceptable, Satisfactorio, Sobresaliente y Máximo; el indicador Cumplimiento de actividades procedimentales (CAP) es distinto porque es para comprender que si están cumpliendo los mismos, por ese motivo tiene un aceptable de 75 %, y el rango mínimo es desde 60% hasta 74,99%, mientras que los demás indicadores, esta en 9/10 como aceptable (A partir del 90%), el mínimo es entre 85% hasta el 89,99% es desde el que se presenta a continuación. (Ver tabla 7 y 8)

Tabla 7. Resultados de los Indicadores y el Modelo de Gestión.

Formula No.	Indicador	Porcentaje	Rango de gestión obtenido
1	Cumplimiento de actividades procedimentales (CAP)	83,33 %	Satisfactorio
2	Divulgación de las normativas y políticas de la administración del personal. (DDNP)	95,45 %	Satisfactorio
3	Divulgación de los valores empresariales. (DVE)	95,45 %	Satisfactorio
4	Solicitud de permisos no remunerado. (SPNR)	94,74 %	Aceptable
5	Solicitud de permisos remunerados. (SPR)	82,35 %	¡Alarma!
6	Supervisores que cumplen los procedimientos de permisos (Remunerados o No remunerados) (SCPP)	85,71 %	Mínimo
7	Trabajadores Sancionados que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal (TSN)	100,00 %	Máximo
8	Trabajadores premiados que si cumplen las normativas (TPS)	3,63 %	¡Alarma!
9	Ausencias registradas en el "SCAV" (ARS)	88,89 %	Mínimo
10	Supervisión del uniforme en la empresa (SUE)	89,28 %	Mínimo
11	Divulgación de las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo. (DPRT)	95,45 %	Satisfactorio
12	Entrega de documentos al ingresar a la empresa (EDI)	78,57 %	¡Alarma!
13	Disfrute de vacaciones (DV)	91,67 %	Aceptable
14	Anticipo de prestaciones sociales (APS)	100,00 %	Máximo
15	Pago de guardería (PG)	100,00 %	Máximo
	Total	85,63 %	Mínimo

Tabla 8. Rango de Gestión (Juicio de Experto)

Rango de Gestión (Juicio de Experto)						
Todos los Indicadores excepto la CAP (9/10)						
➡ 0%	85%	90%	95%	98%	99%	100%
¡ALARMA!	MÍNIMO	ACEPTABLE	SASTIFACTORIO	SOBRESALIENTE	MAXIMO	
Cumplimiento de actividades procedimentales (CAP) (7,5/10)						
➡ 0%	60%	75%	80%	85%	99%	100%
¡ALARMA!	MÍNIMO	ACEPTABLE	SASTIFACTORIO	SOBRESALIENTE	MAXIMO	

Fuente: Veloz (2010)

8.3. Análisis

Según el periodo que estuvo a prueba el modelo de gestión tuvo un total del 85,63 %; según la regla del rango de gestión está en el mínimo, para que se cumpla a cabalidad se debe tomar acciones y procurando dar mayor énfasis en los siguientes indicadores para que este resultado aumente, que están en los rangos de gestión mínimo, y tres (3) de ellos por debajo (Alarma) que a continuación se presentan:

- Solicitud de permisos remunerados. (SPR). (Alarma)
- Supervisores que cumplen los procedimientos de permisos (Remunerados o No remunerados) (SCPP). (Mínimo)
- Trabajadores premiados que si cumplen las normativas (TPS). (Alarma)
- Ausencias registradas en el "SCAV" (ARS). (Mínimo)
- Supervisión del uniforme en la empresa (SUE). (Mínimo)
- Entrega de documentos al ingresar a la empresa (EDI). (Alarma)

Para que el Modelo de Gestión aumente hacia el rango Aceptable, los indicadores deben tener un resultado mas alto que es por medio de porcentaje (%), se necesita hacer mas énfasis en las acciones que están dentro del mismo, tales como: hacer más divulgación de los procedimientos y los seguimientos descritos a perseguir, hacer uso del documento y revisión ante cualquier duda, y leer haciendo un profundo análisis de forma inter diaria el mismo o cuando se requiera.

Una de las particularidades de todos los antes mencionados, es el indicador Trabajadores premiados que si cumplen las normativas (TPS), ya que está dentro de la categoría de Alarma, lo cual se debe a una razón más allá del mismo cumplimiento. El departamento de recursos humanos con la junta directiva se debe reunir para solventar el problema, porque solo se hacen las felicitaciones verbales como parte del permiso a los que si cumplen el mismo, una de las acciones que se pueden discutir para que se realice es que las recompensas pueden hacerse en público, con una lista en una cartelera de los que si cumplen las normativa, o enviar un correo corporativo, felicitando a los trabajadores, y en esa misma se debe estudiar si hay posibilidad presupuestaria para una bonificación especial para

incentivar a los mismos a cumplirla porque el motivo es que no hay un estímulo fuerte para el cumplimiento del indicador.

Otros de los indicadores que tuvo menor fuerza, es la de supervisores que cumplen los procedimientos de permisos (Remunerados o No remunerados), para que se cumpla los mismos se les debe sancionar, buscando la normativa del Modelo de Gestión, aplicando la de Trabajadores Sancionados que no cumplieron las Normativas y Políticas de la Administración del Personal (MDG- P09), y después hacer un reunión con ellos, ya que están asociados sus acciones al documento y de ellos depende que se practique el mismo porque son los que inspeccionan el personal, con la de supervisión del uniforme y si se cumplen las normativas, para esto hay que realizar un discurso motivacional de forma regular, semanalmente hasta que mejore el desempeño, reforzando por qué se debe realizar a cabalidad el mismo, para que así disminuir los márgenes de incumplimiento; ya que el modelo de gestión está en el rango de mínimo, y solo basta que otro dos procedimientos bajen su nivel para que este debajo del rango, en el de Alarma. El departamento de Recursos Humanos debe hacer mayor énfasis en la entrega de documentos al ingresar a la empresa porque está en Alarma, ya que es el principal responsable de que se cumpla el mismo, dar más promoción al mismo procedimiento.

Hay que comprometerse conjuntamente toda la organización para que se de mejoras, tanto en el modelo de gestión como en sus procedimientos para obtener resultados más óptimos. En cuanto a los procedimiento que tiene un pago asociados están al máximo ya que se debe a que hay un estímulo económico de por medio, en cuanto a las sanciones es porque la empresa siempre ha estado comprometida con las normativas y políticas de la administración del personal, específicamente en la puntualidad, se ha dado más importancia a este. Lo cual se visualiza que está dejando de dar importancia a el procedimiento del incentivo o premiados; que podría darle impulso al Modelo de Gestión ya que estaría asociado a un estímulo, ya que el castigo a veces no es la respuesta, hay que tomar medidas positivas para un cambio radical, y si se da un aspecto salarial al mismo, se logra un aumento de cumplimiento de las mismas.

CONCLUSIONES

- Con el diagnóstico de las de las condiciones actuales de la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal que existen en las empresas, se logro identificar lo siguiente: que no hay acciones que logren que las reglas de las empresas sean acatadas, con la lista de verificación se logró observar que hay mas puntos negativos que positivos en cada ítems, la cual arrojó una decisión no aceptable. En cuanto a la encuesta que contestaron todos los supervisores, se analizó que los ítems mostraron que el 54,17 % respondió que nunca se realiza el cumplimiento a las normas y políticas de la administración del personal; Del total de ítems el 41,67 % contestaron que nunca hay control, no se le informa que hay normativas; Un 67,71 % indicaron que no una supervisión de la normativa, no se registran las asistencia, no se verifica horas de llegadas, salidas, tiempos de reposos y permisos, al igual que no se comprueba que traen el uniforme, entre otros.
- En el capítulo de diseño se dio las pautas para realizar el Modelo de Gestión, con la estructura de ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad, y la nueva ISO 9001: 2015, teoría con revisión bibliográfica y leyes que aplican, y la ejecución de cómo se hizo los indicadores que logran la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal, conjuntamente con las nuevas reglas formuladas para la misma.
- Con el modelo de gestión se estableció una guía para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del personal, para lograr los objetivos de la organización y establecer pautas de comportamiento de los trabajadores en concordancia con las reglas que estableció la organización.
- El programa del modelo de gestión logra que se establezcan fechas de ejecución de los procedimientos que están en el mismo, así permite un mayor logro de las actividades en periodos de tiempos.
- El Modelo de Gestión es el patrón de cómo supervisar, controlar y hacer cumplir las normativas de la organización en administración del personal, con procedimientos que dan una guía para la ejecución de cada una.

- Los valores empresariales se establecieron para lograr una identidad, así todos los trabajadores conocen cuales comportamientos son aceptables y cuáles no, esta sección apoya la supervisión, cumplimiento y control de las normativas internas de la organización.
- Las normativas de supervisión son una pauta para lograr que los trabajadores cumplan las reglas en materia de administración de personal, dando respuesta a uno de sus componentes primordiales por la cual fue creado.
- Después de la ejecución del Modelo de Gestión por seis (6) semanas, este tuvo un comportamiento de ejecución con un rango general mínimos, en un ochenta y cinco con 63/100 (85,63) por ciento (%), está dentro del rango mínimo, lo cual indica que se necesita mas apoyo por parte de la empresa y sus supervisores para hacer cumplir a cabalidad lo descrito en este documento, para así lograr un mayor desempeño en las organizaciones que son el objeto de estudio.

RECOMENDACIONES

Para la aplicación efectiva del modelo de gestión la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal en las empresas SG Operadora Contable C.A., Administradora NA-46, C.A y Almacenedora Serrao, C.A. se debe cumplir con lo siguiente:

- Tomar en cuenta la prueba piloto, y hacer reforzamiento en el cumplimiento de los procedimientos descritos para así lograr los objetivos que se plantean en el Modelo de gestión, la empresa debe ser el pilar fundamental conjuntamente con los supervisores de hacer de este documento una identidad organizacional.
- Promover, analizar y seguir ejecutando el Modelo de Gestión como la forma de realizar estas actividades, que con los procedimientos descritos sean aceptados y adquiridos como identidad organizacional.
- El departamento de Recursos Humanos y sus integrantes deben guiarse por el Modelo de Gestión, siendo los responsables de hacer cumplir los procedimientos del mismo, y así mismo encontrar en este documento un apoyo para que todos los trabajadores cumplan, porque si el mismo no hace caso omiso a lo antes descrito, de nada servirá instaurar y lograr lo cometido.
- Divulgar las normativas y políticas de la administración del personal, como primordial antes de realizar cualquier actividad de la misma, al igual que hacer conocer las políticas y normativas para prevenir los riesgos de trabajo para así cumplir con lo dispuesto en la LOPCYMAT.
- En la inducción del personal se debe dar por escrito y leerse en voz alta para así aclarar cualquier duda con los nuevos ingresos, y no tener a posteriori respuestas de que no estaban en conocimientos de las mismas.
- La Junta directiva conjuntamente con el departamento de Administración deberían de establecer de dar una bonificación extra por el cumplimiento del mismo.
- Utilizar los indicadores de medición establecidos en el presente trabajo, como una herramienta para conocer la conducta de la gestión de las empresas en la materia, para determinar qué tan bien se están logrando los objetivos y las metas propuestas.

Anexos

A. Lista de verificación

Lista de Verificación				
Responsable de la Inspección:		Fecha:		Hora:
Empresa:			Página 1 de 2	
	Descripción			
	Cumplimiento	SI	NO	Observaciones
1	¿Existen formas de sancionar a los trabajadores que no cumplen las normativas?			
2	¿Existen formas de premiar a los trabajadores que si cumplen las normativas?			
3	¿Se hacen cumplir las Normas para prevenir los riesgos de trabajo?			
4	¿Los trabajadores cumplen a cabalidad la forma que se aprueban los permisos?			
5	¿El empleado consigna ante su supervisor las constancias por consulta o exámenes médicos?			
6	¿Existen formas de actuación para hacer cumplir las normativas?			
7	¿Hay niveles de tolerancias de llegadas en el trabajo?			
8	¿Existen Normas para prevenir los riesgos de trabajo?			
9	¿Las normativas se aplican de forma imparcial para todos los trabajadores?			
10	¿Las políticas y normativas son divulgadas y conocidas por todos los trabajadores?			
	Control			
11	¿Las políticas están por escrito?			
12	¿Se da en físico o por escrito las normativas al personal?			
13	¿Se lleva un record histórico de la asistencia del trabajador?			
14	¿Las políticas son predecibles?			
15	¿Se cumplen las normativas que están dispuestas en la LOTTT?			

Lista de Verificación				
Responsable de la Inspección:		Fecha:		Hora:
Empresa:			Página 2 de 2	
	Descripción			
	Control	SI	NO	Observaciones
16	¿Se informa al personal de las normativas en la inducción o los primeros días de trabajo?			
17	¿Se contempla en las políticas de la empresa normas para prevenir los riesgos de trabajo?			
18	¿Los permisos son notificados por el trabajador?			
19	¿Los permisos son aprobados por la empresa?			
20	¿Se lleva un control y registro de las ausencias y permisos del personal?			
	Supervisión			
21	¿Se registran la asistencia del empleado?			
22	¿Se supervisa al personal sus horas de llegadas?			
23	¿Se examina las horas de salidas del personal?			
24	¿Se supervisa llegadas y salidas del personal en la otorgación de los permisos?			
25	¿Se verifica que el tiempo destinado para las comidas y periodos de reposo durante la jornada es el que está permitido por la empresa?			
26	¿Se comprueba que la hora de llegada del empleado es la permitida por la empresa?			
27	¿Se verifica el uniforme regularmente?			
28	¿Se realiza una observación continua del sitio y prácticas para prevenir los riesgos en el trabajo?			
29	¿Los trabajadores cumplen el procedimiento respectivo para la solicitud de permisos?			
30	¿El supervisor le pide al trabajador las constancias de los permisos por concepto de consulta o exámenes médicos?			

B. Encuesta

Encuesta					
Responsable de la entrevista:		Fecha:		Hora:	
Empresa:				Página 1 de 2	
Descripción					
	Cumplimiento	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
1	¿Se sancionan a los trabajadores que no cumplen las normativas?				
2	¿Se premia a los trabajadores que si cumplen las normativas?				
3	¿Se cumplen las Normas para prevenir los riesgos de trabajo?				
4	¿Los trabajadores cumplen a cabalidad la forma que se aprueban los permisos?				
5	¿El empleado consigna ante su supervisor las constancias por consulta o exámenes médicos?				
6	¿Las normativas se aplican de forma imparcial para todos los trabajadores?				
Control					
7	¿Se informa al personal de las normativas en la inducción o los primeros días de trabajo?				
8	¿Se da en físico o por escrito las normativas al personal?				
9	¿Se lleva un record histórico de la asistencia del trabajador?				
10	¿Los permisos son notificados por el trabajador?				
11	¿Los permisos son aprobados por la empresa?				
12	¿Se lleva un control y registro de las ausencias y permisos del personal?				
Supervisión					
13	¿Se registran la asistencia del empleado?				
14	¿Se supervisa al personal sus horas de llegadas y salidas?				
15	¿Se supervisa llegadas y salidas del personal en la otorgación de los permisos?				

Encuesta					
Responsable de la entrevista:		Fecha:		Hora:	
Empresa:				Página 1 de 2	
	Descripción				
	Supervisión	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
16	¿Se verifica que el tiempo destinado para las comidas y periodos de reposo durante la jornada es el que está permitido por la empresa?				
17	¿Se verifica el uniforme regularmente?				
18	¿Se realiza una observación continua del sitio y prácticas para prevenir los riesgos en el trabajo?				

C. Código

Nomenclatura: XXX-XXX

Ejemplo 1: MDG- P01

MDG: Modelo de Gestión

P01: Procedimiento número uno (1)

Ejemplo 2: MDG-A01

MDG: Modelo de Gestión

A01: Anexo número uno (1)

IMG: Indicadores del Modelo de Gestión

NPS: Normativas para la supervisión

PSCC: Programa para la Supervisión, Control y el Cumplimiento

VE: Valores Empresariales

D. Vaciado de Información del Modelo de Gestión

 <p>SC Operadora Costado, C.A. RIF: J-40191831-9</p> <p>ADMINISTRADORA NA-46, C.A.</p>	<p>Modelo de Gestión para la Supervisión, Control y el Cumplimiento de las Normativas y Políticas de la Administración del Personal</p>	<p>Código : MDG</p>
		<p>Edición : 1</p>
		<p>Fecha: 20/Jun/2016</p>
		<p>Página: 1 de 113</p>
<p>Emitido por: Ing. Omar Melean Cargo: Coord. De RRHH Fecha: 25/06/2016</p>	<p>Revisado por: Lic. Joel Guerra Cargo: Director Fecha: Por Revisar</p>	<p>Aprobado por: Lic. Gerardo Serrao Cargo: Director Fecha: Por Aprobar</p>

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7 ma. Edición). (pp. 52 y 132). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Fernández C. (2011). Modelo sobre Competencias Gerenciales para el Personal Directivo de Tecnología del Sector Financiero basado en Enfoque de Organizaciones Inteligentes. Memoria para optar al Título de Ph.D. in Accelerated Degree Program Doctorate of Philosophy, Intelligent. Organizations Development & Management, Tecana American University, Estados Unidos.
- Flores N. (2012). Diseño e Implantación de un Modelo de Gestión en el Proceso de Selección de Personal en la Dirección Nacional de Personal del Consejo de la Judicatura en la Ciudad de Quito. Tesis de Magister, Postgrado en Gerencia Empresarial, MBA, Mención Gestión de Proyectos, Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.
- Freire D. (2014). Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el fortalecimiento de la Unidad de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, año 2014. Tesis de Magister, Postgrado en Gestión Empresarial, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- Guacimara E. & Velásquez A. (2008). La Clasificación de la Industria Manufacturera en Venezuela: Una Aproximación desde la Perspectiva Multivariante de los Costos. Tesis de Especialista, Postgrado de Estadística, Universidad Central de Venezuela. Venezuela
- Hernández R., Fernández C., Baptista M. (2010). Metodología de la Investigación. (5 ta. Edición). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. (12 a. Edición). (pp. 14). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Macías D. (2011). Implementación de un programa de supervisión Integral de Gestión en el área de Salud No. 7 – Rocafuerte – Manabí. Tesis de Magister, Postgrado en Gerencia Integral de Salud para el Desarrollo Local, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- Marín M. (2011). Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los Trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz. Tesis de Magister, Postgrado en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Mena W. (2014). Propuesta de un Modelo de Gestión por competencia orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca para el año 2014. Tesis de Magister, Postgrado en Gestión Empresarial, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- Miño D. (2015). Diseño e implementación de un plan de gestión integral del talento humano en la empresa CAVES SA EMA, para el mejoramiento de sus operaciones, clima laboral, motivación y desarrollo del personal de la empresa. Tesis de Magister, Postgrado en Gestión Empresarial, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.

- Pariona H. (2015). Relación entre el modelo de gestión estratégica y el desempeño docente en la I.E. n° 39017/mx-p de San Francisco, distrito de Ayna, Ayacucho. Tesis de Magister, Postgrado en Educación, mención Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Urquijo, J. (2010). Teoría de las Relaciones Industriales de Cara al Siglo XXI. (pp. 94). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Valarezo T. (2010). Diseño de un sistema de control interno para el Instituto superior Pedagógico "Ciudad de Loja". Tesis de Magister, Postgrado en Auditoría de Gestión de la Calidad, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- Veloz P. (2010). Diseño e Implantación de un Modelo de Mejoramiento Continuo por Medio de Mapeo de Procesos e Indicadores de Gestión. Tesis de Magister, Postgrado en Gestión de la Productividad y la Calidad, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador.

Referencias Hemorograficas

- Conci G., Marin J. (2013). Validación de un cuestionario para medir el grado de uso de las prácticas de alta implicación de los trabajadores. *Intangible Capital*, 417, 854 – 882.
- García N., Martin F., Sánchez G. (2013). Propuesta de un modelo teórico del doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: Las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas. *Intangible Capital*, 431, 991 – 1020.

Referencia Electrónicas

- Altag (2014). Doce Maneras de Diagnosticar Mal Liderazgo de Supervisión. Extraído el 04 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.altag.net/doce-maneras-de-diagnosticar-mal-liderazgo-de-supervision/>
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Extraído el 30 de Octubre de 2015. Disponible en: <http://museoarqueologico.univalle.edu.co/imagenes/Proyecto%20de%20Grado%2001/lecturas/Libro%20metodologia%20investigacion.%20Libro%20NB.pdf>
- Bsi. (2015). ISO 9001:2015. Extraído el 30 de Octubre de 2015. Disponible en: <http://www.bsigroup.com/es-MX/gestion-de-calidad-ISO-9001/revision-ISO-9001/>
- Castellano F. (2014). Sistemas Integrados de Gestión. Extraído el 20 de Abril de 2016. Disponible en: <http://slideplayer.es/slide/132766/>
- Ceapp (2013). Manual de Procedimientos de Recursos Humanos. Extraído el 16 de Abril de 2016. Disponible en: <http://ceapp.org.mx/admin/transparencia/2014-04-11/19.pdf>
- Celpax (2015). Los seis indicadores esenciales de Recursos Humanos. Extraído el 21 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.celpax.com/es/los-seis-indicadores-esenciales-de-recursos-humanos/>

- Cemla (2012). Indicadores de Gestión. Para el área de Recursos Humanos. Extraído el 21 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.cemla.org/actividades/2012/2012-05-rrhh/2012-05-rrhh-04.pdf>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Publicada (1999). Gaceta Oficial N° 36.860 de 30 de diciembre de 1999. Extraído el 04 de Diciembre de 2015 de: <http://www.mp.gob.ve/LEYES/constitucion/constitucion1.html>
- García, Y. (2014). Definición de Empresa de Servicios. Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/empresa-de-servicios/>
- Instituto Nacional de Estadística (2013). Proceso de Gestión de Recursos Humanos. Extraído el 16 de Abril de 2016. Disponible en: http://www.ine.gov.ve/documentos/personal/ManualesAdministrativos/RecursosHumanos/manuales/pdf/GRHM001_250213.pdf
- Iso9001calidad (2003). Manual de Organización. Extraído el 16 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.iso9001calidad.com/wp-content/uploads/009-manual-organizacion-sgc.pdf>
- Juarezm.ingenieromtto (2009). APLICACION DE LAS NORMAS COVENIN. 2500-93 Y 1980-89. Extraído el 04 de Abril de 2016. Disponible en: <http://juarezmingenieromtto.blogspot.com/2009/07/aplicacion-de-las-normas-covenin-2500.html>
- Kimaldi (2016). Área de conocimiento, Control de Acceso y Presencia. Extraído el 02 de Abril de 2016. Disponible en: http://www.kimaldi.com/area_de_conocimiento/control_de_acceso_y_presencia/control_de_personal
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981). Gaceta Oficial N° 2.818 Extraordinario de 1° de julio de 1981. Extraído el 04 de Diciembre de 2015 de: <http://www.onapre.gob.ve/index.php/publicaciones/descargas/viewcategory/42-ley-organica-de-procedimientos-administrativos>
- Ley Orgánica de Trabajo, de los trabajadores y Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial N° 6.076 de 1° de Mayo del 2012. Extraído el 04 de Diciembre de 2015 de: <http://www.lottt.gob.ve/>
- Localg.a.p. (2014). Lista de Verificación Adaptada - Reglas Generales. Extraído el 04 de Abril de 2016. Disponible en: http://www.globalgap.org/export/sites/default/.content/.galleries/documents/140602_Agrequima_lg_customization_CL_GR_V1_0-2_es.pdf
- Macías J., Pérez J., Soto R. (2011). UNIDAD III Pequeñas y Medianas Empresas PYME. Extraído el 05 de Noviembre de 2015. Disponible en: <http://gestionderecursoshumanosunermb.blogspot.com/2011/10/unidad-iii-pequenas-y-medianas-empresas.html>
- Monografias (2015). La supervisión y la organización. Extraído el 04 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos17/supervision/supervision.shtml>
- Nueva iso 9001-2015 (2015). Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015. Extraído el 16 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Portalcalidad (2004). Checklist. Lista de verificación. Extraído el 02 de Abril de 2016. Disponible en: http://www.portalcalidad.com/etiquetas/240Checklist._Lista_de_verificacion

- Portal de Relaciones Públicas (2016). Como Armar un Cuestionario? . Extraído el 02 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/comohacerunaencuesta.htm>
- Pdcahome (2013). Check list / Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo?. Extraído el 02 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.pdcahome.com/check-list/>
- Rabadán F. (2009). Empresa Familiar: problemas en la definición y consecuencias estadísticas. Extraído el 15 de Enero de 2016. Disponible en: http://www.pacorabadan.com/2013/11/13/empresa-familiar-problemas-en-la-definicion-y-consecuencias-estadisticas/#_ftn2
- Reglamento Ley Orgánica del Trabajo (2013). Gaceta Oficial N° 40.157 del 30 de abril de 2013. Extraído el 04 de Diciembre de 2015 de: <http://tuasesorjuridico.com.ve/index.php/leyes/146-reglamento-ley-organica-del-trabajo>
- Revista seguridad minera (2013). ¿Cómo establecer indicadores de gestión?. Extraído el 20 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.revistaseguridadminera.com/gestion-seguridad/como-establecer-indicadores-de-gestion/>
- Tavares D. (2012). Cómo supervisar al personal. Extraído el 04 de Abril de 2016. Disponible en: <http://negocios.uncomo.com/articulo/como-supervisar-al-personal-4278.html>
- Thompson, I. (2012). Definición de Eficacia. Extraído el 06 de Noviembre de 2015. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Thompson, I. (2012). Definición de Eficiencia. Extraído el 06 de Noviembre de 2015. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Uneg (2006). Manual de Procedimientos Recursos Humanos. Extraído el 16 de Abril de 2016. Disponible en: <http://site.uneg.edu.ve/intranet/saw/ssv/documentos/dpei/200905008.pdf>
- Usaid (2010). Guía de Procedimiento de Recursos Humanos de Mancomunidades. Extraído el 16 de Abril de 2016. Disponible en: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnadt725.pdf
- Uzcátegui E. (2010). Indicadores de Gestión. Extraído el 20 de Abril de 2016. Disponible en: <http://ever-uzcategui.over-blog.es/article-indicadores-de-gestion-47050934.html>
- Valarino, E., Yáber G. (2007). Clasificación, organización y gestión de la investigación en los postgrados de administración y gerencia. Extraído el 15 de Enero de 2016. Disponible en: <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIE/article/view/545/526>
- Veeduría Distrital (2014). Indicadores de Gestión. Extraído el 20 de Abril de 2016. Disponible en: <http://slideplayer.es/slide/1859660/>

