



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS DE  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA GRUPO  
FAMET SAC, CHACHAPOYAS – AMAZONAS, 2016.**

**AUTORES : Bach. GLEDIS SANTILLÁN SANTILLÁN  
: Bach. ODALIS DAYANA DAMACÉN HUABLOCHO**

**ASESOR : Ma. Cs. JUAN MANUEL BUENDÍA FERNÁNDEZ,**

**CHACHAPOYAS – PERU**

**2019**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI**

***RECTOR***

**Dr. MIGUEL ANGEL BARRENA GURBILLON**

***VICERRECTOR ACADÉMICO***

**Dra. FLOR TERESA GARCIA HUAMAN**

***VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN***

**Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR**

***DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS***

#### VISTO BUENO DEL ASESOR

El docente que suscribe el presente trabajo, de tesis, en cumplimiento de las disposiciones emanadas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 174-2016-UNTRM /CU, otorga el visto bueno al informe final de la tesis “**DISEÑO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA GRUPO FAMET SAC, CHACHAPOYAS – AMAZONAS, 2016**”, presentado por las Bachilleres: **GLEDIS SANTILLÁN SANTILLÁN** y **ODALIS DAYANA DAMACÉN HUABLOCHO**, para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador y posterior sustentación.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



---

**Ma. Cs. Juan Manuel Buendía Fernández**  
**DNI 17520709**

**JURADO EVALUADOR**



---

**Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar**

**Presidente**



---

**Mg. Luis Rafael Tinedo Saavedra**

**Secretario**



---

**Dr. River Chavez Santos**

**Vocal**

## **DEDICATORIAS**

Dedico esta tesis a mis padres Tobias Santillan Saldaña y Susana Santillan Goñas que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional de éxito.

A mis hermanos y demás familiares que siempre me brindaron su apoyo incondicional en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

**GLEDIS SANTILLAN SANTILLAN**

Esta tesis se lo dedico a mis padres ARTURO y GLORIA, pilares fundamentales de mi vida quienes me brindaron su apoyo, comprensión y educación para lograr escalar y conquistar este peldaño más en la vida.

A mis hermanos MAGALY y LEDGAR por su ejemplo, quienes me enseñaron que con el trabajo y perseverancia se encuentra el éxito profesional y a mis sobrinos quienes me inspiran fuerza de superación.

**ODALIS DAYANA DAMACEN HUABLOCHO**

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento, primero a DIOS, posteriormente al Mg. Cs. JUAN MANUEL BUENDIA FERNANDEZ, por apoyarnos durante todo el desarrollo de esta investigación, a las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y por su puesto a la gerente de la empresa FAMET SAC. Por habernos permitido realizar nuestra investigación dentro de su Empresa.

**GLEDIS SANTILLAN SANTILLAN**

En primer lugar, doy gracias a **DIOS** quien guía el destino de mi vida, por permitir llegar a ser profesional; a mi asesor de tesis **Mg. Cs. JUAN MANUEL BUENDIA FERNANDEZ**, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, y a todos los docentes de la Universidad personas de gran sabiduría.

Mi agradecimiento también va dirigido al Gerente propietario de la Empresa FAMET SAC. **Sra. LILIANA TUESTA SANTILLAN** por haber aceptado que se realice mi tesis en su prestigiosa Empresa.

**ODALIS DAYANA DAMACEN HUABLOCHO**



**ANEXO 3-K**

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo GLEDIS SANTILLAN SANTILLAN  
identificado con DNI N° 71942100 Estudiante( )/Egresado (X) de la Escuela Profesional de  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Facultad de:  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la Tesis titulada: DISEÑO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS DE  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA GRUPO FAMET S.A.C., CHACHAPOYAS AMAZONAS  
2016.



que presento para  
obtener el Título Profesional de: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 16 de ABRIL de 2019.

Firma del(a) tesista





**ANEXO 3-K**

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo ODALIS QUYANA DERMACEN HUABLOCHO  
identificado con DNI N° 48034670 Estudiante( )/Egresado (X) de la Escuela Profesional de  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Facultad de:  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la Tesis titulada: DISEÑO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS DE  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
TIVA DE LA EMPRESA GRUPO FAMET S.A.C., CHACHAPOYAS-AMAZONAS  
2016.



que presento para  
obtener el Título Profesional de: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 16 de ABRIL de 2019

Firma del(a) tesista







**ANEXO 3-N**

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 19 de MARZO del año 2019, siendo las 4:00 P.M. horas, el aspirante ODALIS DAYANA DAMACÉN HUABLOCHO defiende en sesión pública la Tesis titulada: DISEÑO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA GRUPO FAMET SAC CHACHAPOYAS - AMAZONAS 2016

para obtener el Título Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:



Presidente : CARLOS A. HINOJOSA SOLOEZA  
Secretario : LUIS RAFAEL TINEDO SAAVEDRA  
Vocal : RIVEN CASUEL SANCOS

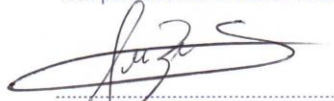
Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:  
Aprobado (  )      Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 5:30pm horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: LEVANTAR LAS OBSERVACIONES

## INDICE GENERAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	iv
JURADO EVALUADOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIAS.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
DECLARACION JURADA DE NO PLAGIO .....	viii
ACTA DE EVALUACION DE SUSTENTACION DE TESIS .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	4
a. Material de estudio.....	4
b. Métodos.....	4
c. Técnicas .....	5
d. Instrumentos.....	5
e. Procedimiento .....	5
f. Análisis de los datos.....	5
III.RESULTADOS .....	6
III.I PROPUESTAS.....	25
IV. DISCUSIÓN .....	77
V. CONCLUSIONES .....	80
VI. RECOMENDACIONES .....	81
VII. REFERENCIAS BIBLOGRÁFICAS .....	82
VIII. ANEXOS .....	85

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N°01: ¿Cómo considera usted la comunicación al interior de la empresa?.....	6
GRAFICO N°2: ¿Cómo considera su actitud ante los clientes? .....	7
GRAFICO N°3: Implementar un Manual de Organización y funciones y un Reglamento Interno, ¿Favorecen el establecimiento de canales de comunicación eficiente entre el personal y la Administración? .....	8
GRAFICO N°4: ¿Cómo considera la organización de la empresa?.....	9
GRAFICO N° 5: ¿Cómo calificaría la gestión administrativa en la empresa? .....	10
GRAFICA N° 6 ¿Conoce un proceso de selección de personal?.....	11
GRAFICA N°7: ¿conoce los derechos, deberes y obligaciones que tiene con la empresa? .....	12
GRAFICO N°8: El perfil laboral del personal que labora en la empresa, es: .....	13
GRAFICO N°9: El tiempo de entrega de los materiales encargados por los clientes es: .....	14
GRAFICO N°10: ¿En qué aspecto aportaría la calidad total del talento humano en la gestión de la empresa?.....	15
GRAFICO N°11: Considera que la mejora en la gestión del talento humano, ¿ayudaría en la mejora de la gestión de la empresa?.....	16
GRAFICO N°12: ¿Considera importante que se implemente un plan de mejoramiento de los recursos humanos? .....	17
GRAFICO N°13: ¿Le gustaría participar de un proceso de capacitación? .....	18
GRAFICO N° 14: ¿Cómo calificaría la gestión del recurso humano en la empresa?.....	19
GRAFICO N°15: ¿Está de acuerdo en que periódicamente se evalúe el desempeño del personal que labora en la empresa?.....	20
GRAFICO N°16: ¿Cree usted que los programas de entrenamiento, capacitación y desarrollo de talentos, tiene impacto sobre el desempeño empresarial? .....	21
GRAFICO N°17: ¿Está de acuerdo en que se establezcan técnicamente las funciones del personal que labora en la empresa?.....	22
GRAFICA N°18: Implementar un Reglamento Interno y un Manual de Funciones ¿Permite mantener estándares de calidad en la empresa? .....	23
GRAFICO N°19: Si el resultado de las evaluaciones de desempeño del personal indica debilidades, ¿estaría de acuerdo en que se implemente otro esquema funcional? .....	24

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal de diseñar documentos técnicos normativos que contribuyan a mejorar la gestión administrativa de la empresa GRUPO FAMET SAC, empresa que se dedica a la venta de productos para la construcción, trabajo en campo y para las necesidades del hogar. El desarrollo de esta investigación partió de un estudio exhaustivo de la parte interna de la organización bajo los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, estadístico y las técnicas de encuestas, entrevistas y mediante la observación, siendo como principal instrumento el cuestionario realizado a las 12 personas quienes laboran en la empresa. Además se tuvo en cuenta una metodología y marco teórico como guía para el proceso de formulación de los documentos técnicos normativos lo cual indica todas las herramientas para el diagnóstico, análisis y propuesta de dichos documentos. Como resultado se elaboró el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), Reglamento Interno (RI), los que define una estructura más funcional. Como conclusiones se tiene que en la empresa GRUPO FAMET SAC la estructura organizacional es pequeña, simple y vertical, determinada por la gerencia, la mayoría de los casos los directivos asumen todos los roles organizacionales y las funciones, lo que ocasiona inoperancia y retraso en la toma de decisiones. El carácter familiar que tiene este tipo de empresas hace que el reclutamiento y la selección se lleven a cabo de manera informal, no se cuenta con un plan de capacitación, siendo uno de los procesos más descuidados, ya que no se cuenta con un diagnóstico de necesidades, La evaluación del desempeño también es un proceso que se aplica de manera informal. Se debe efectuar una reestructuración donde se determine los cargos, definición y ordenamiento de puestos y funciones que corresponde desempeñar conociendo las normas de orden, relaciones de trabajo y prevenciones de riesgos a las que deben de ceñirse los colaboradores.

Palabras clave: *Gestión del Talento Humano, Organización Empresarial, Documentos Técnicos Normativos.*

## **ABSTRACT**

The main objective of this thesis is to design normative technical documents that contribute to improving the administrative management of FAMET SAC, a company that sells products for construction, field work and household needs. The development of this research was based on an exhaustive study of the internal part of the organization under the inductive-deductive, analytical-synthetic, statistical methods and the techniques of surveys, interviews and observation, being the main instrument the questionnaire made to the 12 people who work in the company. In addition, a methodology and theoretical framework was taken into account as a guide for the process of formulating normative technical documents, which indicates all the tools for the diagnosis, analysis and proposal of said documents. As a result, the Manual of Organizations and Functions (MOF), Regulation of Organizations and Functions (ROF), Internal Regulation (RI), which defines a more functional structure, was prepared. The conclusions are that in the company Group FAMET SAC the organizational structure is small, simple and vertical, determined by the management, most of the cases the managers assume all the organizational roles and functions, which causes inoperability and delay in the decision making. The family nature of this type of company means that recruitment and selection are carried out informally; there is no training plan, which is one of the most neglected processes, since there is no diagnosis of needs, Performance evaluation is also a process that is applied informally. A restructuring must be carried out in order to determine the positions, definition and ordering of positions and functions that must be performed, knowing the rules of order, work relations and risk prevention to which the employees must adhere.

**Keywords:** Human Talent Management, Business Organization, Normative Technical Documents

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas familiares son una salida al desempleo, sin embargo tienen que hacer frente a una serie de problemas que dificultan su crecimiento. Según el Barómetro Europeo de la Empresa Familiar las empresas familiares europeas y españolas acusan a estos cinco como los principales obstáculos. Desde que comenzara la crisis muchas familias han optado con crear su propia empresa. Las empresas familiares se posicionan como una opción para el empleo tanto en España como en Europa, sin embargo, tienen que enfrentarse a una serie de problemas que dificultan su actividad y su crecimiento.

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Okpara y Wynn (2007) afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (Okpara & Wynn, 2007). Sin embargo, las MYPES enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sausser, 2005). En el Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPES en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2005).

En la investigación realizada en Lima Metropolitana por CENTRUM CATOLICA (2012) alrededor de 11 casos de estudio de MYPES, a partir de la experiencia de los



propios empresarios. El estudio toma como referencia el marco teórico de Ansoff (1965), utilizado y adaptado por Okpara y Wynn (2007). Okpara y Wynn (2007) proponen una clasificación de los tipos de decisiones necesarias para iniciar y mantener un negocio exitoso, y analizan los problemas comunes que enfrentan los empresarios en las pequeñas empresas, clasificándolos en: operativos, estratégicos, administrativos y externos, que involucran el acceso a la tecnología, la baja demanda, la corrupción y la infraestructura.

El estudio añade una quinta categoría: los factores personales. Los factores fueron validados y se identificaron otros nuevos en el caso del Perú.

Estas cifras justifican, además que evidencian la necesidad de identificar los factores que limitan el crecimiento y desarrollo de las empresas, de forma que se pueda lograr una mayor proporción de empresas consolidadas en el Perú. Sin embargo, a pesar de la importancia y contribución que realizan las MYPES, la literatura actual revela que no se han realizado estudios en el Perú que identifiquen los factores que limitan su crecimiento y desarrollo.

Para la empresa GRUPO FAMET SAC la gestión del talento humano, se constituye en el principal activo, ya que su participación hace posible que la empresa se desarrolle. Todos los componentes humanos de una empresa son importantes, cualquiera que sea su nivel jerárquico o la tarea que desempeñen, sin embargo, esta gestión se ha debilitado por la falta de una adecuada gestión para el personal. Esta situación se evidencia en los resultados de la gestión, en los procesos aislados, en la carencia de documentos técnicos normativos, en un ambiente administrativo que podría ser mejor planificado y contar con instrumentos de evaluación y medición.

La problemática que se presenta en esta empresa y que podría extenderse a empresas de similar gestión, es que la mayoría de mypes del distrito de Chachapoyas tienen un sistema administrativo tradicional, donde predomina el clan familiar en la toma de decisiones el cual podría migrar hacia un sistema técnico en función de tener como respaldo un personal profesional y capacitado para afrontar este tipo de cambios en la empresa. Se carece de procesos unificados, desarrollando un trabajo poco productivo, no ágil e impreciso, lo cual afecta el proceso de comercialización de los productos y conlleva a la inadecuada atención al cliente.

Se debe considerar la importancia de la investigación propuesta, en función de la aplicación de fundamentos técnicos y metodológicos para cada uno de los procesos

administrativos u operativos que se llevan a cabo en las mypes en un primer paso metodológico, el diagnóstico situacional será retrospectivo de acuerdo a ciertos archivos que serán facilitados con el objeto de recabar información, con apoyo en la lectura de los indicadores de gestión. Otro aspecto metodológico considerado será el aplicado a los instrumentos de medición como son las encuestas, las que serán destinadas a medir el criterio de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

Con esta investigación se beneficiarán las pequeñas y medianas empresas, cuyo capital humano es el principal componente de ellas. Es importante para las empresas desarrollar políticas de responsabilidad social, gestiones sensibles a las necesidades de los trabajadores, medidas de conciliación y de igualdad para mejorar la motivación de los empleados y clima laboral; por tal razón se prevé plasmar en el manual de funciones y reglamento interno, ventajas para el trabajador de la empresa, pero a la vez delinear un sistema de respeto y compromiso de trabajo efectivo para con la misma.

El informe final de esta investigación se convertirá en una herramienta para el administrador de las MYPES, importante para la toma de decisiones y el establecimiento de mecanismos y correctivos para la optimización total de cada uno de sus componentes humanos.

Esta investigación proporcionará un modelo mediante el cual la empresa en estudio pueda perfeccionar sus recursos de tal forma que su accionar llegue a ser eficiente y presente beneficios tanto a las personas que laboran al interior de ella, como para el grupo de personas, especialmente clientes y personas vinculadas que requieren del servicio de la misma. Ante la pregunta ¿Permitirá mejorar la gestión administrativa de la empresa FAMET SAC el diseño de documentos técnicos normativos de gestión del talento humano? , nuestra hipótesis es que el diseño de documentos técnicos normativos tales como el Manual de Organización y Funciones, el Reglamento Interno y el Reglamento de Organización y Funciones, permitirán mejorar la gestión administrativa y la gestión del talento humano, de la empresa GRUPO FAMET SAC.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **a. Material de estudio**

El material de estudio es el total de los colaboradores que laboran en la empresa “GRUPO FAMET SAC”, de la ciudad de Chachapoyas.

### **b. Métodos**

El método de investigación a desarrollar será, Inductivo y analítico ya que el objetivo de la investigación consiste en diseñar Documentos Técnicos Normativos, para mejorar el desempeño del personal que labora en la misma, y lograr un correcto proceso administrativo con personal eficiente y eficaz.

❖ **Inductivo – deductivo:** Este método permitió ir de lo general a lo específico. La existencia de documentos técnicos normativos, orientará al correcto desempeño del personal, aumenta la eficacia de los procesos y compromete todos los aportes para optimizar la operatividad de la empresa. Es decir, si se induce al personal a una capacitación permanente, se considera su opinión y experiencia en determinado campo y se va ajustando los procesos en función del mejoramiento individual y colectivo se deduce que la empresa tendrá un mejoramiento significativo en la gestión del talento humano y por ende en la gestión administrativa.

❖ **Método analítico – sintético:** Este método permite analizar y describir de manera ordenada algún hecho que se suscite en la parte administrativa de la empresa. La falta de documentos técnicos normativos en una empresa, deriva en un deficiente proceso administrativo y operativo de la misma; la implementación de estos componentes permitirá fortalecer la problemática planteada debido al cumplimiento de aspectos formales que deben asumir y cumplir los trabajadores de la empresa.

### **c. Técnicas**

**Fuentes de donde se obtuvo los datos:** personas, documentos, base de datos.

**Localización de las fuentes:** a través de la población y muestra seleccionadas, las que se ubicaron como parte integrante de la organización en estudio.

- ❖ Encuestas a trabajadores.
- ❖ A través de la observación.

### **d. Instrumentos**

**Cuestionario:** basado en las variables y dimensiones. Las preguntas estuvieron referidas al cambio tecnológico, problemas de información, comunicación, limitaciones tecnológicas, competitividad.

### **e. Procedimiento**

La encuesta permitió recolectar información a un grupo de personas elegida a través de un cuestionario que es elaborado por el investigador. El diagnóstico inicial y la utilización de la técnica señalada en el párrafo anterior, permitió conocer el criterio de los administradores y empleados, para determinar las falencias operativas que existen dentro de la empresa, es por esta razón que se procedió realizar la encuesta, ya que a través de ella se obtiene respuestas que sirvieron para recomendar soluciones a los problemas.

### **f. Análisis de los datos**

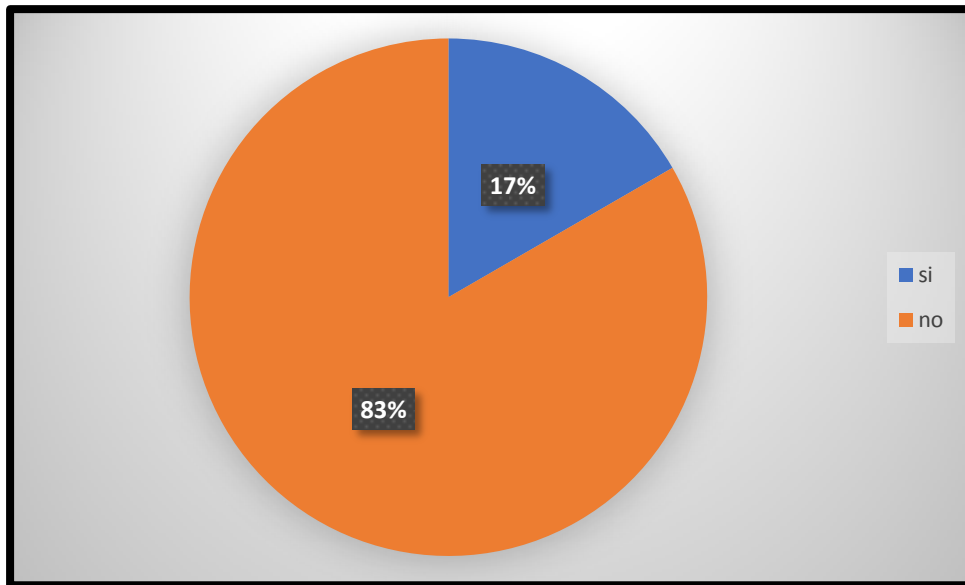
Para la recolección de los datos se realizaron visitas previas a la empresa GRUPO FAMET SAC con el propósito de coordinar con el representante legal de éstas, sobre su disponibilidad para proporcionarnos la información suficiente para la realización de nuestro trabajo de investigación. El procesamiento se desarrolló empleando el programa de computación EXCEL y el detalle fue el siguiente:

- ❖ Determinar la confiabilidad y validez de los instrumentos escogidos.
- ❖ Realizar el análisis estadístico descriptivo de cada variable de estudio.
- ❖ Efectuar el análisis estadístico inferencial respecto a la hipótesis.
- ❖ Presentación de resultados.

### III. RESULTADOS

#### SOBRE COMUNICACIÓN

**GRAFICO N°01: Ante la interrogante ¿conoce un proceso de selección de personal?**

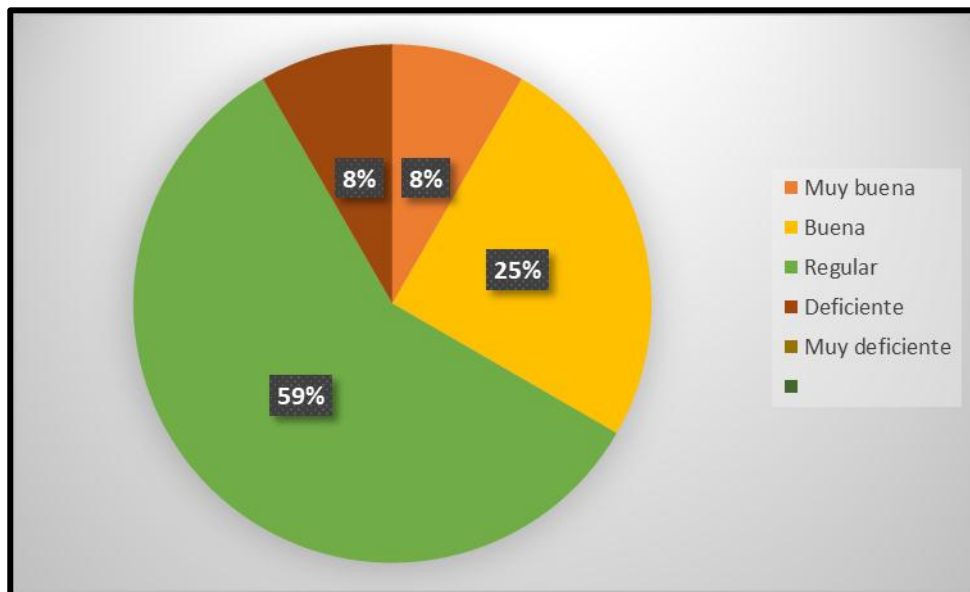


**FUENTE:** Elaboración propia

#### INTERPRETACION

En el gráfico N°01, ante la interrogante: ¿conoce un proceso de selección de personal?, el 83% no conoce un proceso de selección y el 17% si lo conoce, porque en los trabajos anteriores lo realizaron. Entonces en la empresa en cuestión no se está realizando un proceso de selección adecuado.

## GRAFICO N°2: ¿Cómo considera su actitud ante los clientes?



FUENTE: Elaboración propia

### INTERPRETACION:

En el gráfico N°2, ante la interrogante ¿Considera importante que se implemente una vía de comunicación directa entre el personal y la administración?

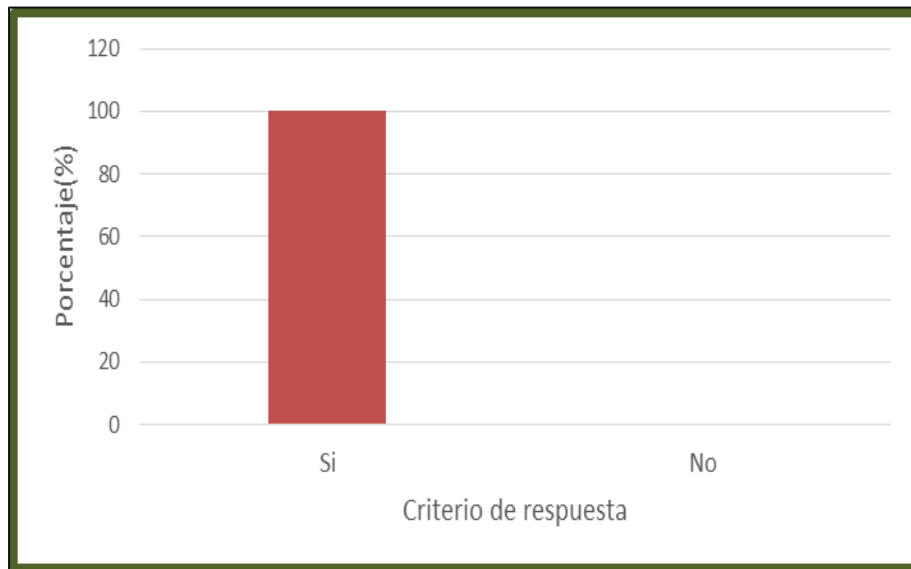
El 59% de los integrantes de la Empresa FAMET SAC considera que su actitud frente a los clientes es regular.

El 25% de los integrantes de la Empresa FAMET SAC considera que su actitud frente a los clientes es buena.

El 8% de los integrantes de la Empresa FAMET SAC considera que su actitud frente a los clientes es deficiente y muy deficiente.

Estos resultados reflejan que los trabajadores necesitan de capacitaciones constantes, sobre atención a los clientes y sobre los tipos de productos que ofrece la Empresa, y sobre todo una buena inducción para que los colaboradores se sientan identificados, comprometidos por certeza y consentimiento más que por exigencia.

**GRAFICO N°3: Implementar un Manual de Organización y funciones y un Reglamento Interno, ¿Favorecen el establecimiento de canales de comunicación eficiente entre el personal y la Administración?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:**

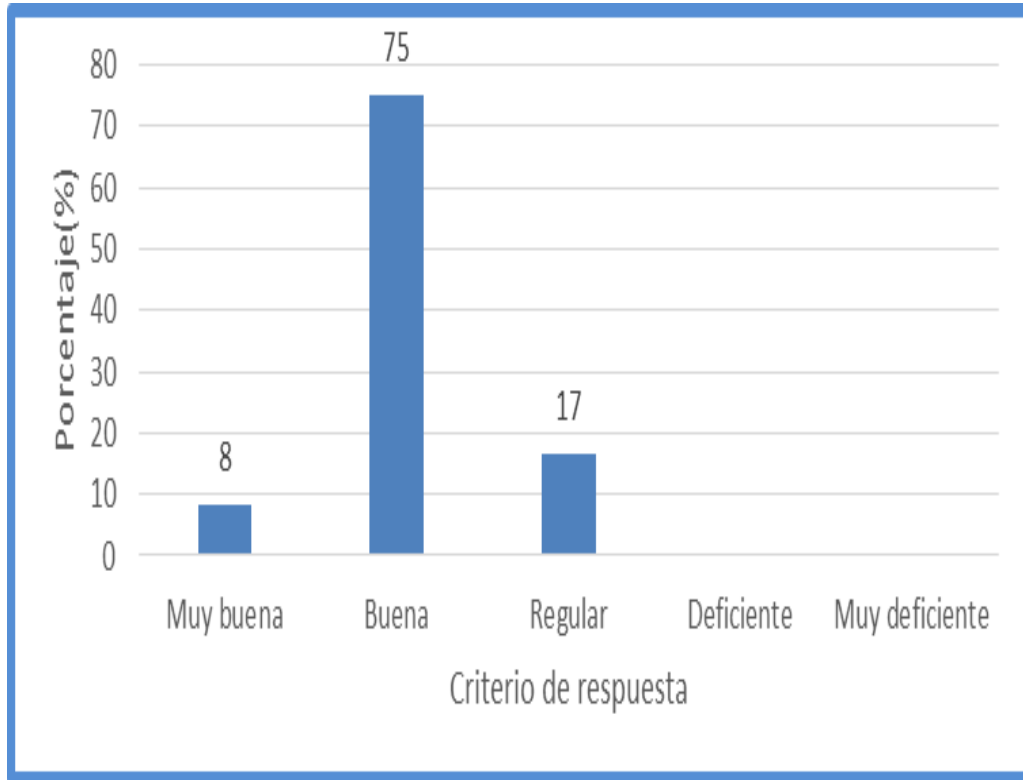
En el grafico N°3 ante la interrogante: Implementar un Manual de funciones y un Reglamento Interno, favorecen el establecimiento de canales de comunicación eficiente entre el personal y la administración Comunicación al interior de la empresa.

El personal encuestado considera muy importante (100%) implementar un Manual de funciones y un Reglamento Interno, ya que esto favorece el establecimiento de canales de comunicación eficiente entre el personal y la administración.



## SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

**GRAFICO N°4: ¿Cómo considera la organización de la empresa?**



ión Propia

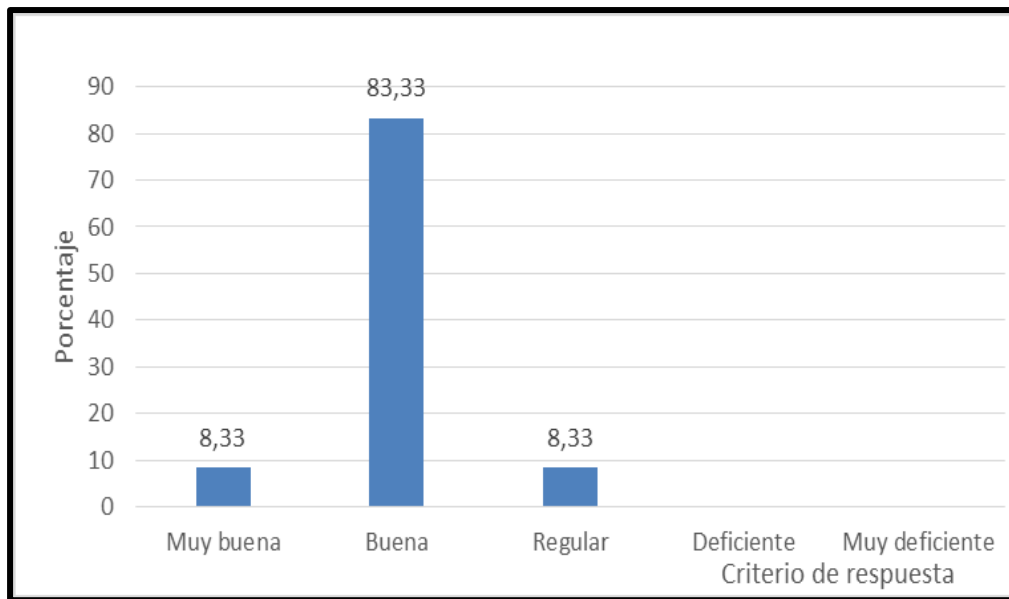
### **INTERPRETACION:**

Ante la interrogante, Consideración sobre la Organización Administrativa de la empresa.

El personal considera en un 75% que la organización en la empresa FAMET SAC es Buena.

La organización de la Empresa se considera buena, ya que la Gerente tiene experiencia en lo que son negocios y de acuerdo a lo que nos comentó viene manejando la Empresa desde que se inició y ha logrado mantenerlo en el mercado algo de 7 años.

### GRAFICO N° 5: ¿Cómo calificaría la gestión administrativa en la empresa?



FUENTE: Elaboración Propia

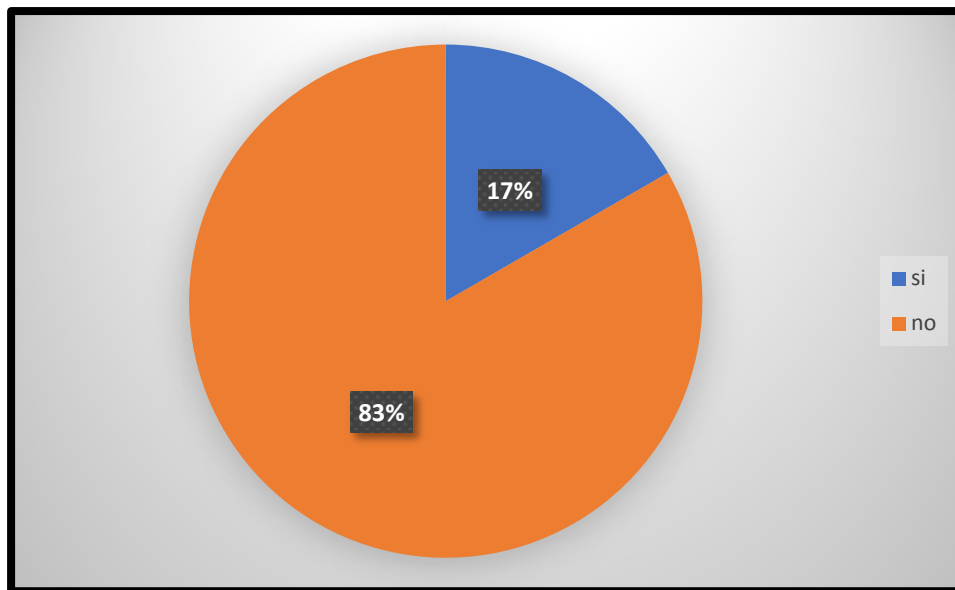
### INTERPRETACION

En la figura N°5, ante la interrogante ¿Cómo calificaría la gestión administrativa en la empresa? Los encuestados respondieron

El 83.33% del personal encuestado califica la gestión administrativa de la empresa FAMET SAC como buena, el 8.33% del personal califica a la gestión administrativa de la Empresa como Muy Buena y el 8.33% restante califica a la gestión administrativa como Regular.

La presente grafica también expresa que en la Empresa FAMET SAC los encuestados no califican como deficiente o muy deficiente a la Gestión Administrativa con nuestra propuesta lograremos una fortalecer la Gestión de la Empresa ya que el recurso humana es la base fundamental de la misma.

## GRAFICA N° 6 ¿Conoce un proceso de selección de personal?



FUENTE: Elaboración Propia

### INTERPRETACION

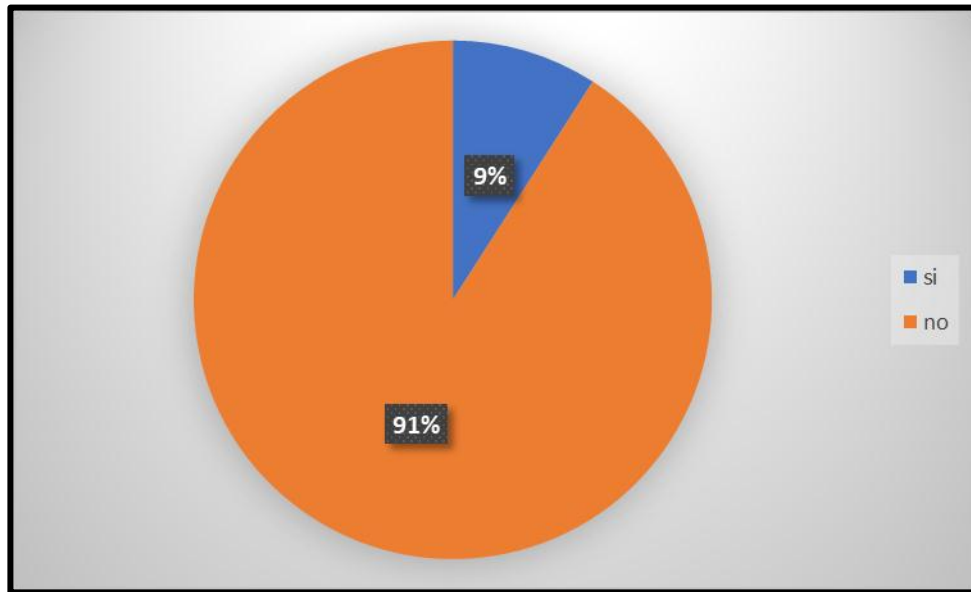
En el grafico N°01, ante la interrogante: ¿conoce un proceso de selección de personal?

El 83% no conoce un proceso de selección y el 17% lo conoce porque en sus trabajos anteriores lo realizaron.

Pero en la Empresa Grupo FAMET SAC para contratar un personal para ocupar una de las áreas lo hacen por recomendación por los colaboradores de la misma. Por lo que sería necesario realizar un proceso de selección de personal para así poder contar con colaboradores comprometidos a lograr los objetivos de la Empresa.

## SOBRE EL RECURSO HUMANO

**GRAFICA N°7: ¿conoce los derechos, deberes y obligaciones que tiene con la empresa?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

### **INTERPRETACION:**

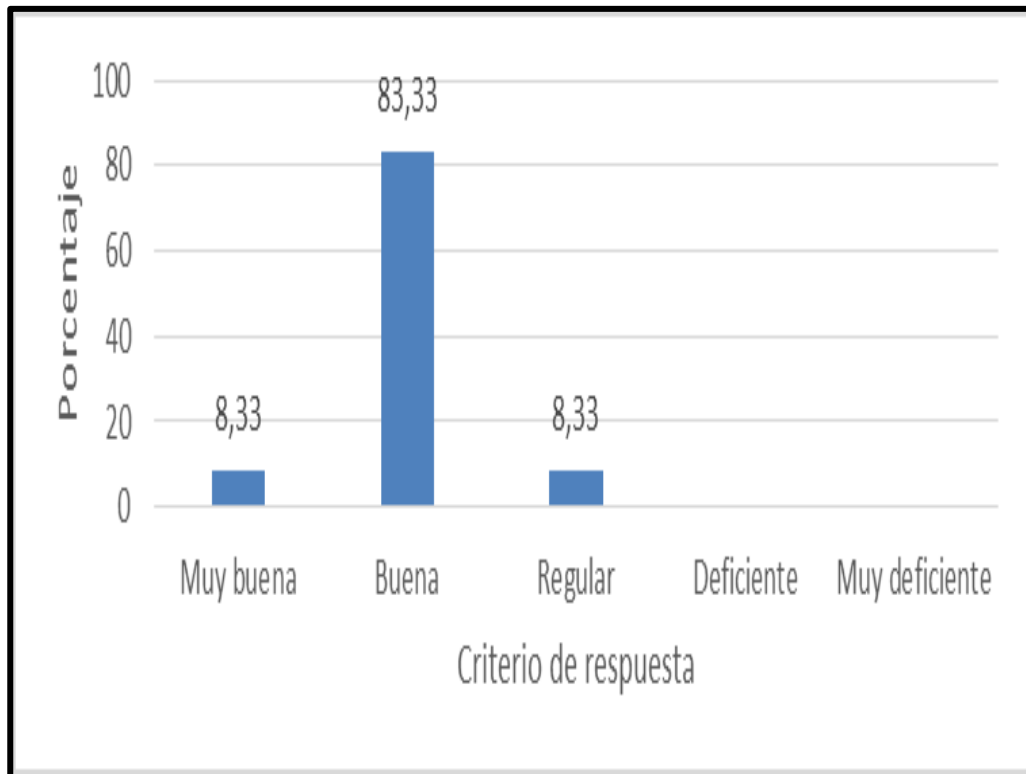
El gráfico N°7 expresa datos de la interrogante ¿conoce los derechos, deberes y obligaciones que tiene con la empresa?

El 91% del personal encuestado declaró no conocer sobre los derechos y obligaciones.

El 9 % del personal si conoce los derechos y obligaciones de la empresa.

Esta interrogante revela claramente que la Empresa no cuenta con un Reglamento Interno que contenga las normas de orden, relaciones de trabajo prevención de riesgo a los que deben de ceñirse los colaboradores.

**GRAFICO N°8: El perfil laboral del personal que labora en la empresa, es:**



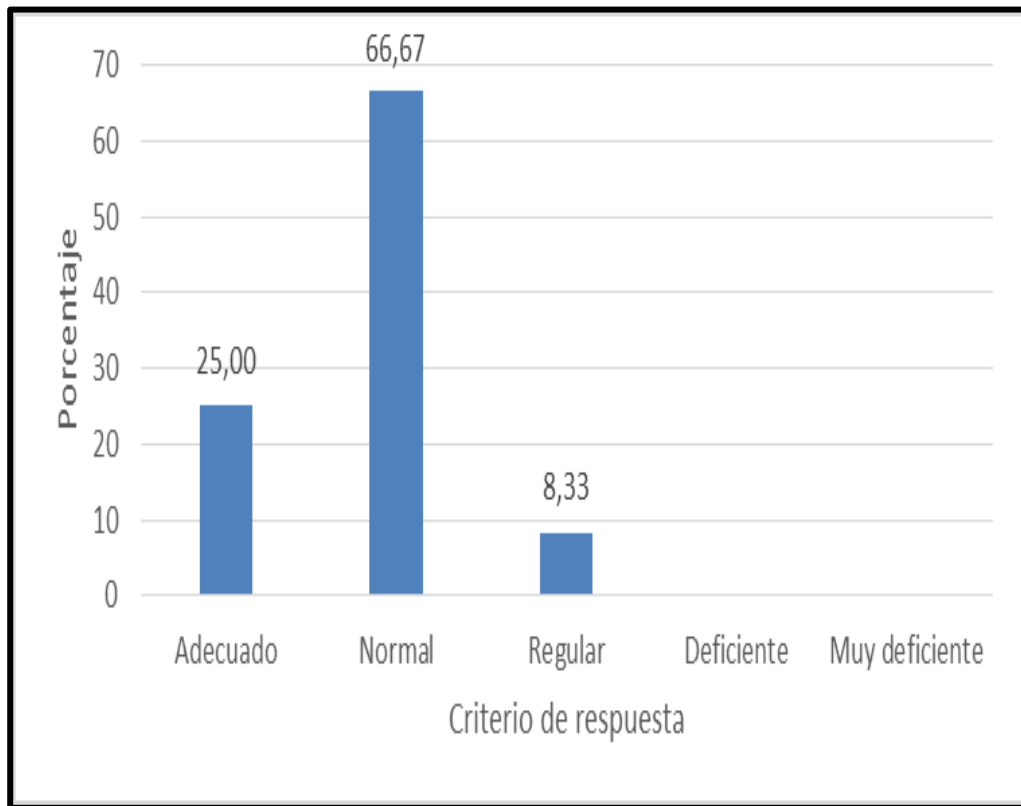
**FUENTE:** Elaboracion Propia

**INTERPRETACION:**

El grafico N°8: Consideración sobre el perfil del personal que labora en la empresa.

El 83.33% del personal encuestado opina que el perfil laboral de quienes laboran en la empresa es bueno. Esto se aprecia claramente ya que cuenta con colaboradores que ya cuentan con experiencia laboral en el puesto donde se desempeñan.

**GRAFICO N°9: El tiempo de entrega de los materiales encargados por los clientes es:**



**FUENTE:** Elaboracion Propia

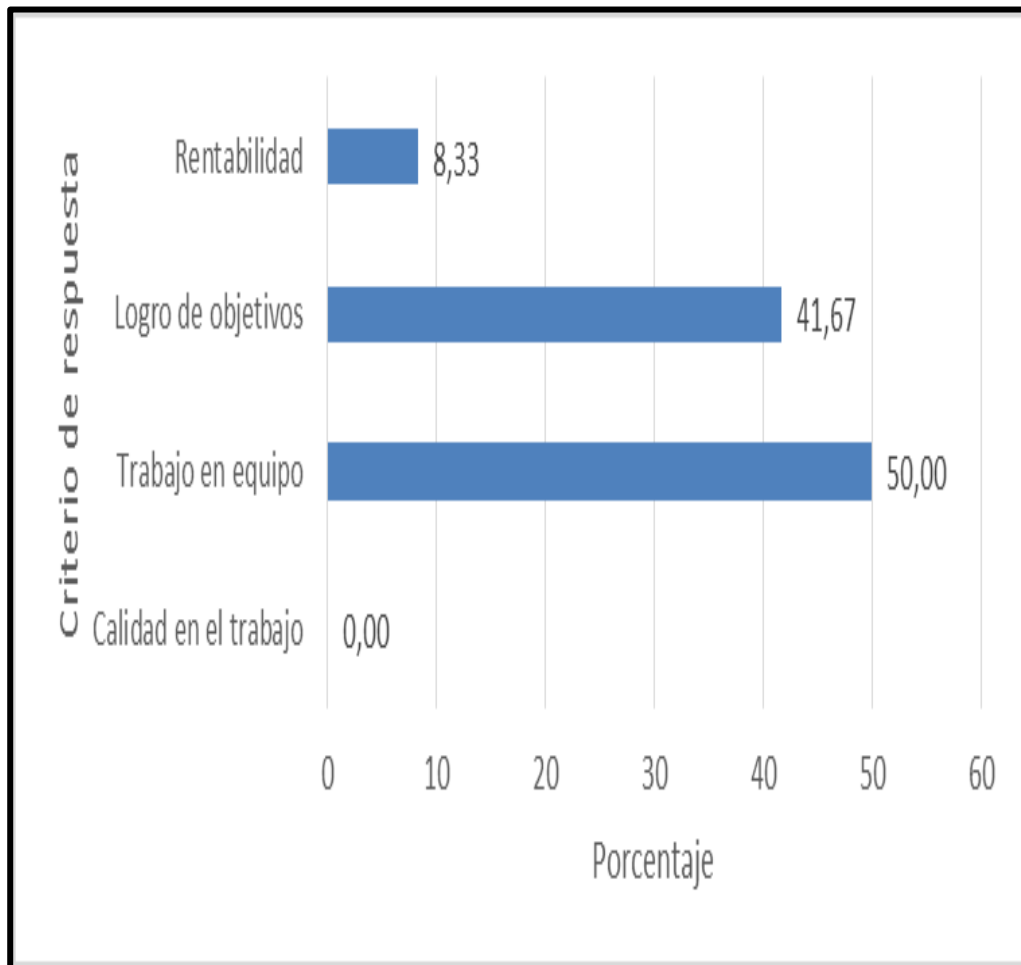
**INTERPRETACION:**

El grafico N°9 expresa datos sobre el Tiempo de entrega de los trabajos encargados por los clientes. Los datos son los siguientes:

El 8% del personal expreso que es Regular, el 25% expreso que es Adecuado y el 66.67% del personal encuestado considera que el tiempo de entrega de los trabajos, encomendados por los clientes, es normal (66.67%).

Por la demanda de los clientes se puede afirmar que la entrega de los materiales, se da deacuerdo al tiempo establecido.

**GRAFICO N°10: ¿En qué aspecto aportaría la calidad total del talento humano en la gestión de la empresa?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:**

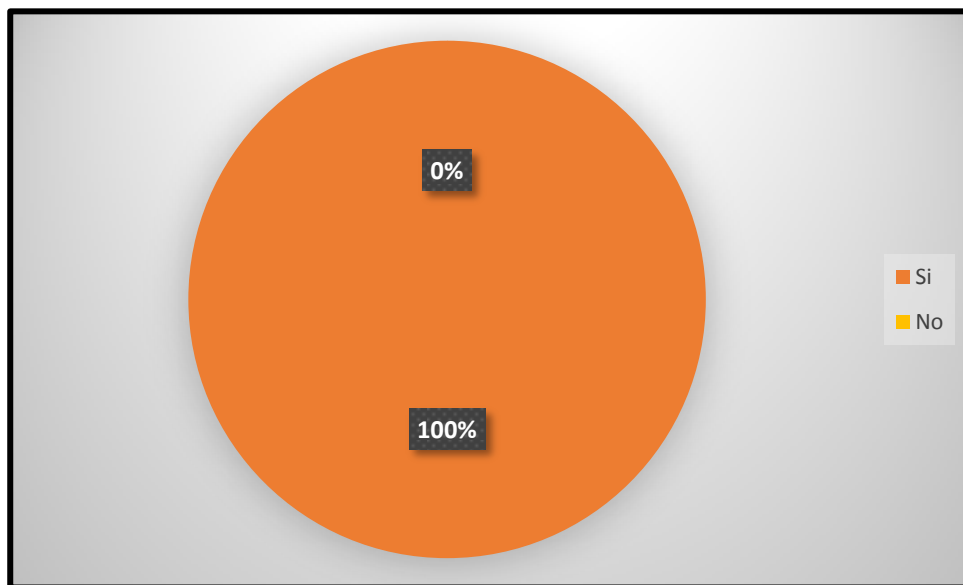
El gráfico N°10: expresa datos de la interrogante ¿En qué aspecto aportaría la calidad total del talento humano en la gestión de la empresa? Los datos son los siguientes:

En cuanto al aporte del talento humano en la empresa, lo más significativo se considera que sería en el trabajo en equipo (50%) y en el logro de objetivos (41.67%).

Según los encuestados la CALIDAD TOTAL aportaría en mayor grado en el trabajo en equipo.



**GRAFICO N°11: Considera que la mejora en la gestión del talento humano, ¿ayudaría en la mejora de la gestión de la empresa?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

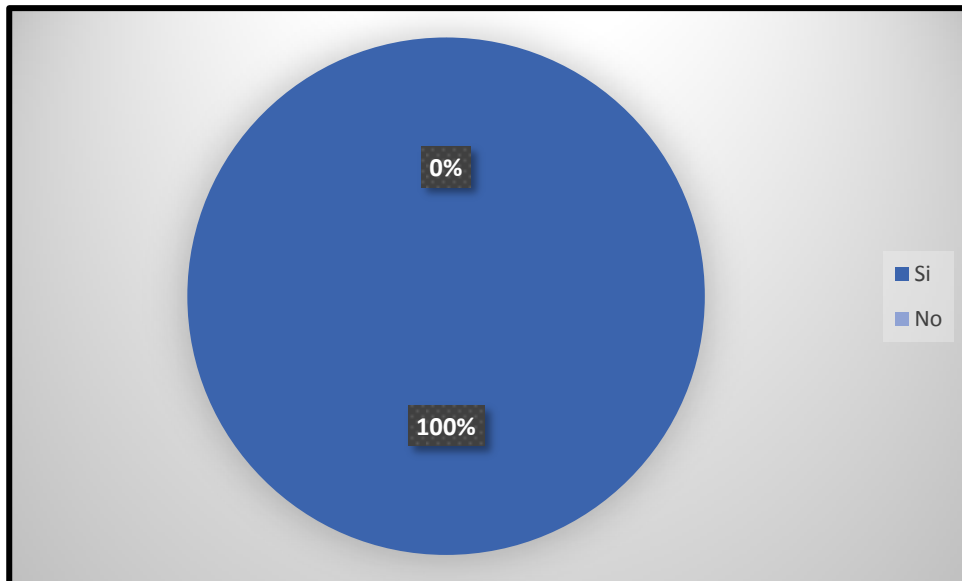
**INTERPRETACION:**

En el gráfico N° 11 se puede apreciar los resultados de la interrogante, Considera que la mejora en la gestión del talento humano, ¿ayudaría en la mejora de la gestión de la empresa? Los datos son los siguientes:

El 100% considera que la mejora en la gestión del talento humano contribuiría en la mejora de la gestión de la empresa.

Es decir, si se induce al personal a una capacitación permanente, se considera su opinión y experiencia en determinado campo y se va ajustando los procesos en función del mejoramiento individual y colectivo se deduce que la empresa tendrá un mejoramiento significativo en la gestión del Talento Humano y por lo tanto en la Gestión Empresarial.

**GRAFICO N°12: ¿Considera importante que se implemente un plan de mejoramiento de los recursos humanos?**



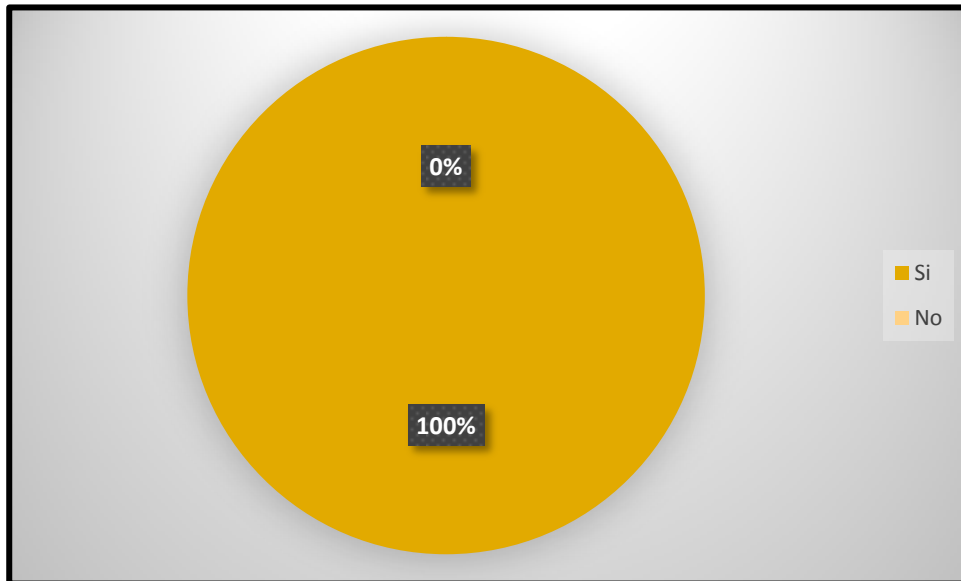
**FUENTE:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:**

En el grafico N°12 se puede apreciar los resultados de la interrogante ¿Considera importante que se implemente un plan de mejoramiento de los recursos humanos? Los datos son los siguientes:

El 100% de los encuestados considera muy importante que se implemente un plan de mejoramiento de los recursos humanos.

**GRAFICO N°13: ¿Le gustaría participar de un proceso de capacitación?**



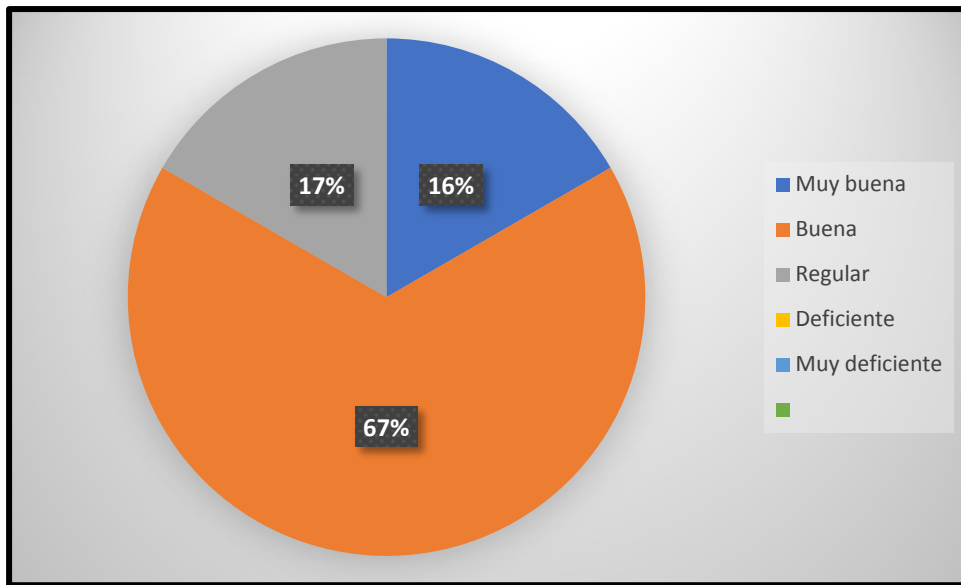
**FUENTE:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:**

En el grafico N° 13 se puede apreciar los resultados a la interrogante que si le gustaría participar en un proceso de capacitación. Los datos son los siguientes:

Al 100% del personal le gustaría participar en el proceso de capacitación.

**GRAFICO N° 14: ¿Cómo calificaría la gestión del recurso humano en la empresa?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:**

En el grafico N° 14 se puede apreciar los resultados a la interrogante que como calificaría la gestión del recurso humano en la Empresa. Los datos son los siguientes:

El 17% considera como Regular la gestión del recurso humano en la empresa FAMET SAC. Carencia capacitaciones, existe falta de evaluación de desempeño, no existe incentivo, los trabajos extras no son remunerados.

El 16% considera como Muy Buena la gestión del recurso humano en la empresa FAMET SAC. Existe una buena comunicación ascendente dentro de la Empresa.

El 67% considera como Buena la gestión del recurso humano en la empresa FAMET SAC. Cumplen con sus remuneraciones y son considerados desde el primer dia de contrato en planilla.

**GRAFICO N°15: ¿Está de acuerdo en que periódicamente se evalúe el desempeño del personal que labora en la empresa?**



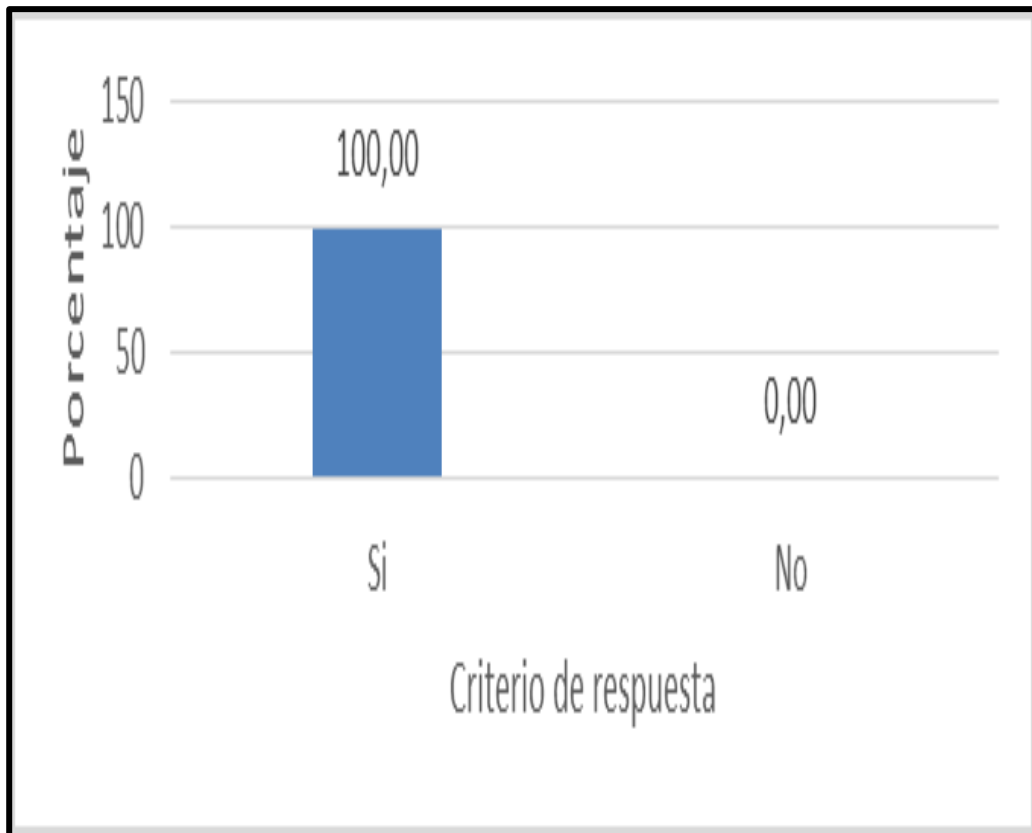
**FUENTE:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:**

En el grafico N° 15 se puede apreciar los resultados de la interrogante que si está de acuerdo en que periódicamente se evalúe el desempeño del personal que labora en la Empresa, los datos son los siguientes:

El 100% está de acuerdo en que periódicamente se evalúe el desempeño del personal que labora en la empresa FAMET SAC.

**GRAFICO N°16: ¿Cree usted que los programas de entrenamiento, capacitación y desarrollo de talentos, tiene impacto sobre el desempeño empresarial?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

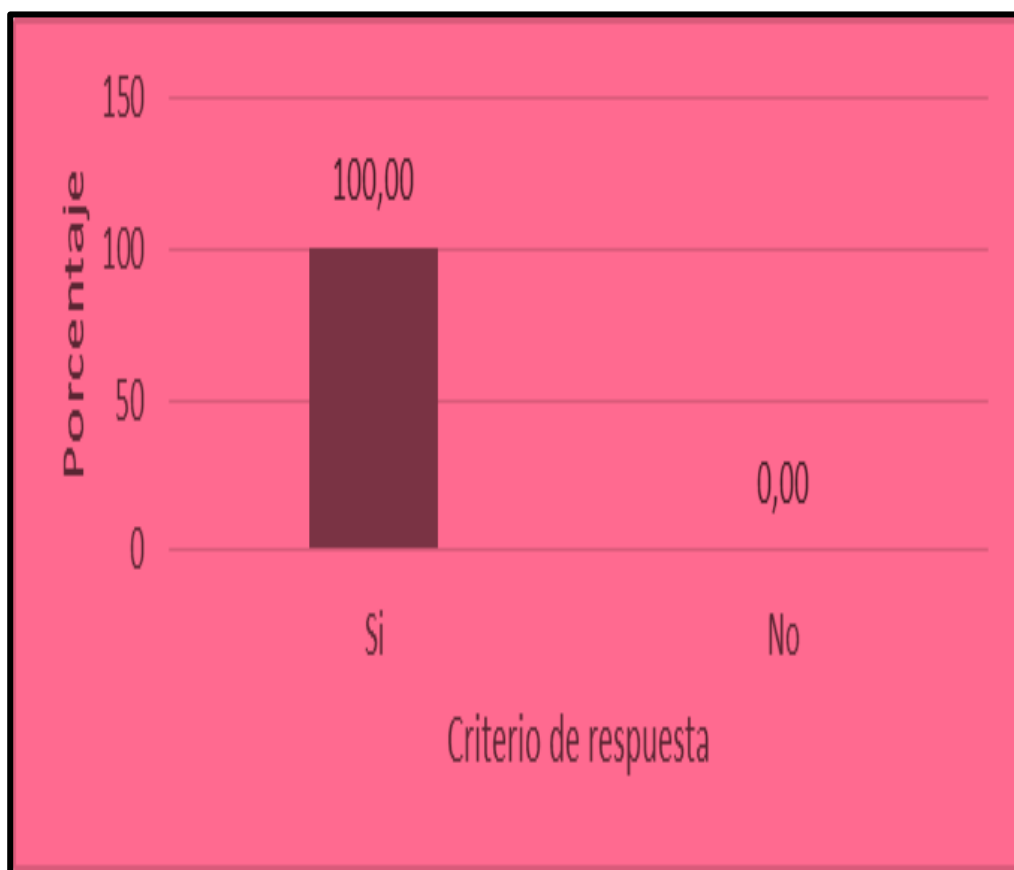
**INTERPRETACION:**

En el grafico N° 16 se puede apreciar los resultados de la interrogante ¿Cree usted que los programas de entrenamiento, capacitación y desarrollo de talentos, tiene impacto sobre el desempeño empresarial? Los datos son los siguientes:

El 100% de los encuestados está de acuerdo en que los programas de entrenamiento, capacitación y desarrollo de talentos, tienen impacto sobre el desempeño empresarial.

## ENCUESTA SOBRE EL MANUAL DE FUNCIONES Y EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

**GRAFICO N°17: ¿Está de acuerdo en que se establezcan técnicamente las funciones del personal que labora en la empresa?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

### **INTERPRETACION:**

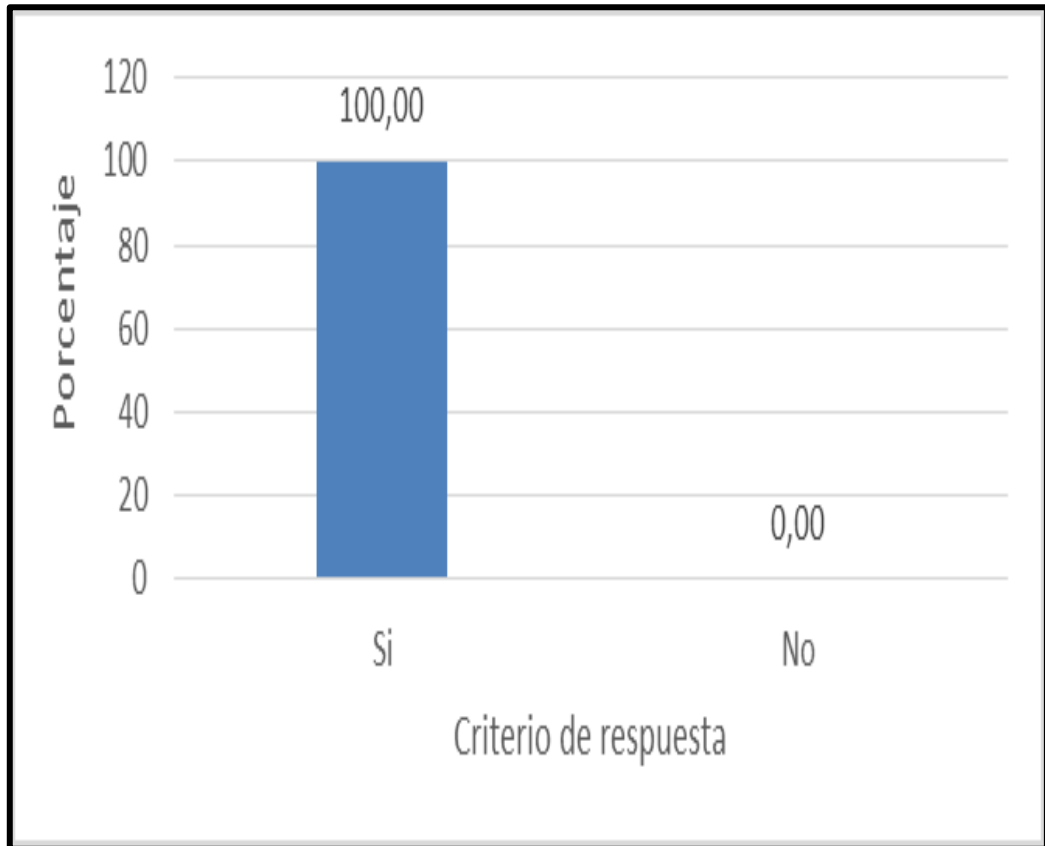
En el grafico N° 17 se puede apreciar los resultados de la interrogante ¿Está de acuerdo en que se establezcan técnicamente las funciones del personal que labora en la empresa?

Los datos son los siguientes:

El 100% está de acuerdo en que se establezcan técnicamente las funciones del personal que labora en la empresa.

Los colaboradores no tienen ningún impedimento para presentarles los documentos técnicos normativos, que estamos proponiendo, esto los ayudara a entender las disposiciones técnicas administrativas que completen, regulen y fijen la estructura orgánica de una Empresa.

**GRAFICA N°18: Implementar un Reglamento Interno y un Manual de Funciones  
¿Permite mantener estándares de calidad en la empresa?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:**

En el grafico N° 18 se puede apreciar los resultados de la interrogante Implementar un Reglamento Interno y un Manual de Funciones ¿Permite mantener estándares de calidad en la empresa? Los datos son los siguientes:

El 100% considera que implementar un Reglamento Interno y un Manual de Funciones permite mantener estándares de calidad en la empresa.



**GRAFICO N°19: Si el resultado de las evaluaciones de desempeño del personal indica debilidades, ¿estaría de acuerdo en que se implemente otro esquema funcional?**



**FUENTE:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:**

En el grafico N° 19 se puede apreciar los resultados de la interrogante Si el resultado de las evaluaciones de desempeño del personal indica debilidades, ¿estaría de acuerdo en que se implemente otro esquema funcional? Los datos son los siguientes:

El 100% está de acuerdo en implementar otro sistema funcional en caso que la evaluación del desempeño de personal resulte débil.

### **III.I PROPUESTAS**

#### **DIAGNOSTICO FODA**

##### **FORTALEZAS**

- Personal satisfecho, respecto a su remuneración.
- Buena reputación ante los clientes.
- Servicio al cliente personalizado.
- Posicionamiento en el mercado.

##### **OPORTUNIDADES**

- Relaciones establecidas con Empresas Constructoras.
- Incremento del PEA.
- Capacitación profesional de los instituciones de nivel superior.
- Ubicación estratégica dentro de la ciudad.

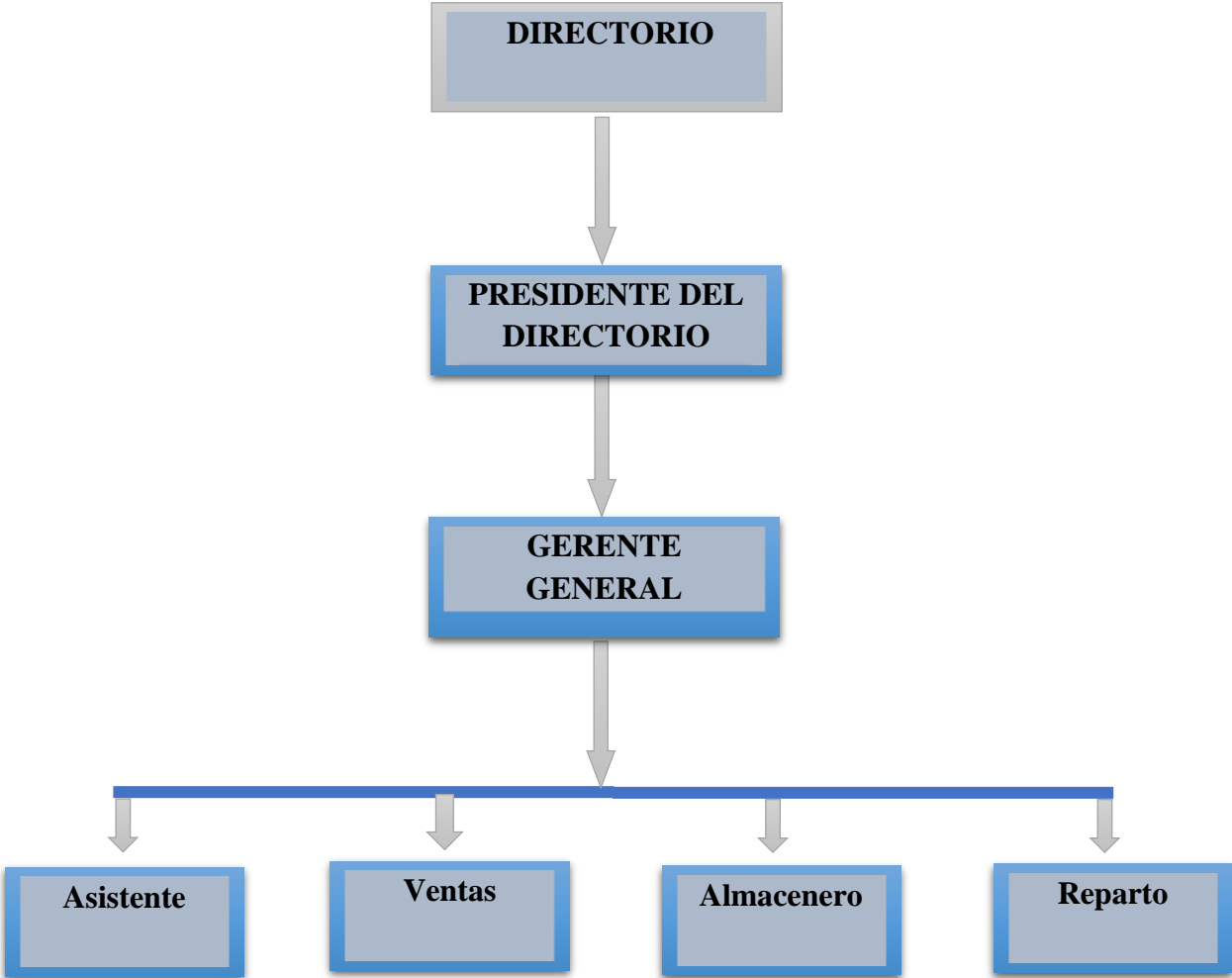
##### **DEBILIDADES**

- Organigrama funcional deficiente.
- Nivel de mando indefinido
- Falta de incentivos para el personal.
- Personal no capacitado.
- Desconocimiento de derechos y obligaciones.

##### **AMENAZAS**

- Incremento de la competencia en el mercado.
- Desconocimiento de las normas jurídicas.
- Competencia desleal.

**ORGANIGRAMA ACTUAL**



## **PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA EL GRUPO FAMET SAC**

### **1. RECLUTAMIENTO DE PERSONAS**

- Avisos en revistas de la Región como el clarín.
- Avisos por las principales radio difusoras de la Región.
- Carteles en sitios visibles fuera de la principal Oficina de la Empresa.
- Contactarse: con la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Consultar los archivos de candidatos que se presentaron para convocatorias anteriores.
- Recomendación de candidatos por los trabajadores.

### **2. SELECCIÓN DE CURRICULUM VITAE**

- Revisar detalladamente el currículum vitae presentado por los candidatos. (certificados de manejo de office Windows y de aplicativos)
- Seleccionar cinco currículos vitae, para evaluar el más idóneo para el puesto requerido.

### **3. ENTREVISTA DE SELECCIÓN**

- Se dialogara de manera empática con los candidatos seleccionados preguntando:
  - ❖ El último lugar de trabajo.
  - ❖ El cargo que desempeño.
  - ❖ El motivo que se retiró del trabajo anterior.
- Mencionar las principales funciones del cargo al que está postulando.
- Preguntarle si está interesado en el puesto de trabajo después de haber escuchado las funciones que desempeñara.
- Informarle del horario, y días de trabajo.
- Si el entrevistado responde que si quiere seguir el proceso de selección, se citara para una próxima visita a la oficina para realizar las pruebas conocimiento y capacidades.

#### **4. PRUEBAS PSICOMETRICAS**

- La gerente general de la empresa evaluara a la persona por medio de un examen de razonamiento matemático básico, que constara de 20 preguntas.
- Después de la evaluación la Gerente general eligiera a los tres candidatos que pasaran a la siguiente etapa de selección

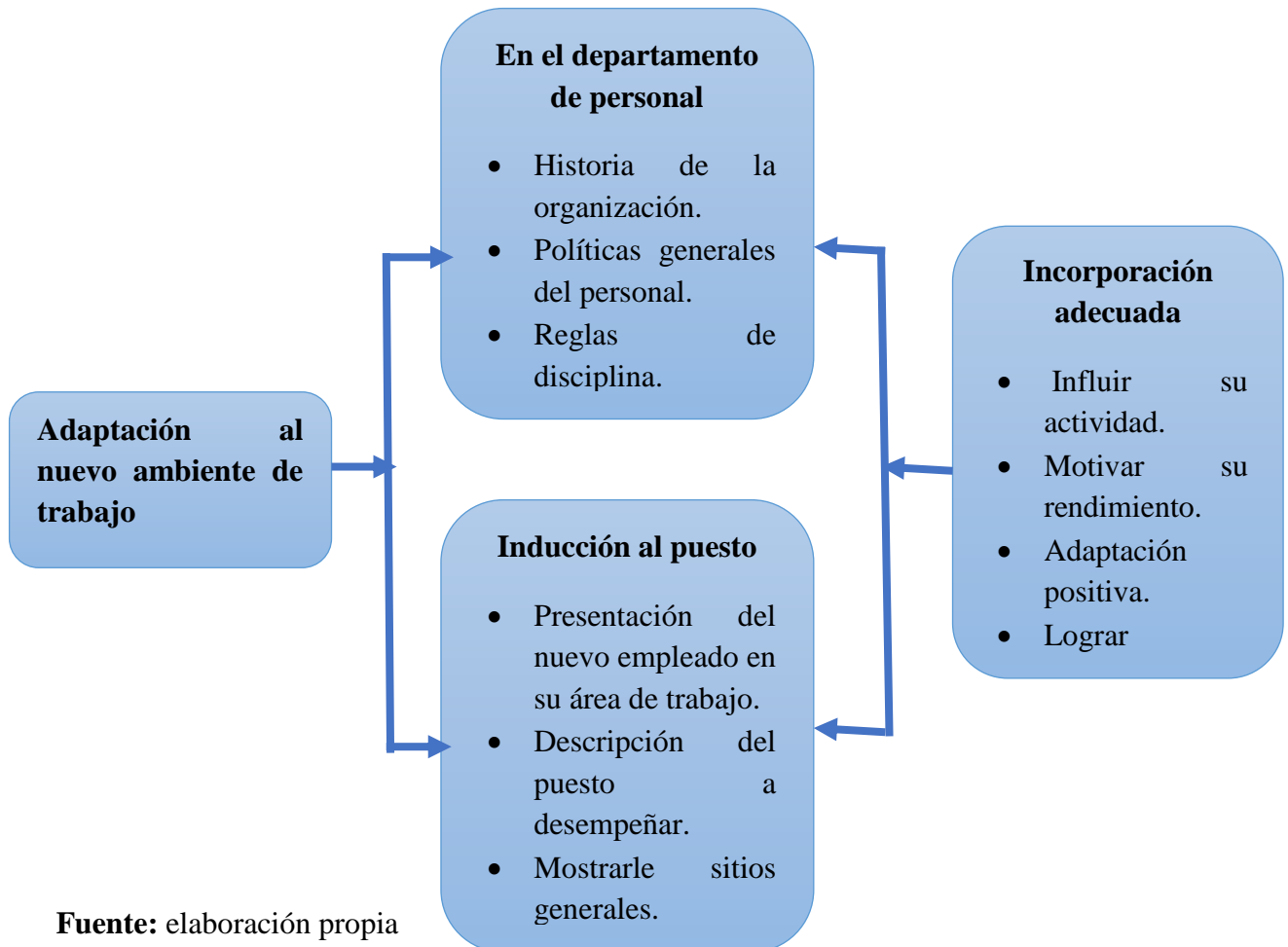
#### **5. TECNICAS DE SIMULACION**

- la gerente general organizara improvisara el drama con las 3 personas seleccionadas más su persona, para dramatizar una escena de venta:
  - ❖ Personaje N°1: representante de ventas.
  - ❖ Personaje N°2: cliente
  - ❖ Personaje N°3: almacenero
  - ❖ Personaje N°4: repartidor
- en el caso de selección de asistente y auxiliar administrativo se tendrá en cuenta los años de experiencia y/o conocimientos requeridos para el puesto con sus respectivos certificados en office Windows, certificados de capacitaciones, etc.

#### **6. DOCUMENTOS A PRESENTAR DESPUÉS DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

- Antecedentes policiales y judiciales.
- Copia de recibo de agua o luz.
- Copia de DNI, personal, conyugue e hijos en caso que lo tuviera para su seguro social.
- Croquis de localización de su vivienda
- Cuenta corriente en el BCP.
- Afiliación de seguro (ONP,AFP)
- Entrega del contrato y de MOF, ROF Y RI.
- Examen medico (repartidores, conductor de los volquetes)

## 7. INDUCCION AL PERSONAL



## 8. CAPACITACION AL PERSONAL

- La gerente general estará a cargo de la capacitación El tiempo de capacitación será de una semana temas a tratar:

### A las encargadas de ventas

- ❖ Reconocer los productos que se venden.
- ❖ Proformas de productos.
- ❖ Manejo del sistema de ventas.
- ❖ Llenado correcto de comprobantes de pago.

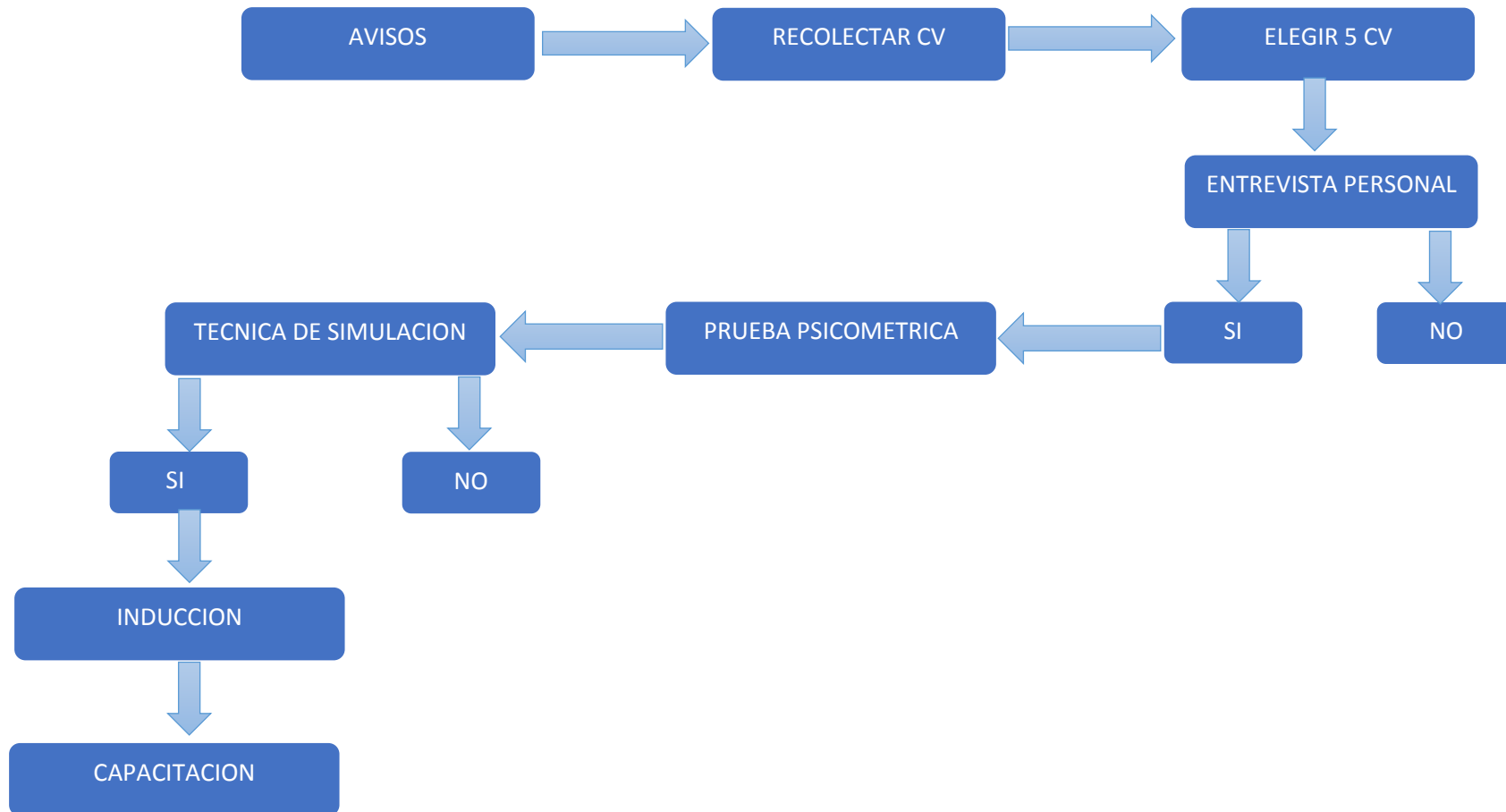
### Almacenero

- ❖ Reconocer los productos que se venden.
- ❖ Ubicación de productos en los anaqueles y otros,
- ❖ Manejo del sistema de requerimientos.
- ❖ Como controlar la entrada y salida de productos.

### Repartidores

- ❖ Reconocer los productos que se venden.

### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES-MOF- EMPRESA GRUPO  
FAMET SAC.**

**INDICE**

**PRESENTACIÓN**

**TÍTULO I.- GENERALIDADES**

- 1.1 Objetivos
- 1.2 Alcance
- 1.3 Definiciones
- 1.4 Estructura Orgánica
- 1.5 Organigrama

**TÍTULO II.- CLASIFICACION DE CARGOS**

- 2.1 Denominación de Cargos
- 2.3 Descripción de los Cargos



## **PRESENTACIÓN**

En el marco del proceso de fortalecimiento administrativo de la Empresa GRUPO FAMET SAC., se ha elaborado el presente “Manual de Organización y Funciones”, el cual constituye una herramienta de gestión para la clasificación de los cargos, acorde con los objetivos organizacionales, así como con las reales necesidades de la empresa.

El Manual de Organización y Funciones contiene información relevante sobre la naturaleza, actividades típicas y requisitos mínimos de los cargos, que han sido definidos para lograr el funcionamiento eficiente y eficaz, basado en el análisis técnico de los deberes, responsabilidades y requisitos mínimos que se deben tener presente para acceder a cada puesto.

Los cargos que se establece en el presente Manual permitirán implementar la estructura orgánica de GRUPO FAMET SAC, orientar la selección de personal, planificar la capacitación, establecer medidas de rotación de personal, entre otros. Consecuentemente, la descripción de los cargos responde a un doble propósito general que se identifica con el interés tanto de la Administración como de los trabajadores.

Dentro de este marco, se impulsa la formulación del Manual de Organización y Funciones como un proceso sujeto a permanente actualización para contribuir al cumplimiento de la función, el uso racional de los recursos, la gestión participativa y la eficiencia de la empresa en términos de costos y de calidad de los servicios que presta.

El uso del presente Manual comprende a todos los órganos de GRUPO FAMET SAC, siendo de aplicación y manejo obligatorio por todo trabajador.

La vigencia y actualidad de esta herramienta técnica administrativa dependerá de las revisiones y actualizaciones que se le hagan, las cuales deberán ser realizadas por la Administración de la Empresa GRUPO FAMET SAC o el área quien se designe

## **I. GENERALIDADES**

### **1.1 OBJETIVO:**

#### **Objetivo General**

Lograr una adecuada definición y ordenamiento de los puestos de la Empresa GRUPO FAMET SAC para el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

#### **Objetivos Específicos:**

- Determinar los cargos y describir las funciones de cada uno de ellos, según las funciones que corresponde desempeñar.
- Delimitar y normar las líneas de responsabilidad y autoridad.
- Establecer el perfil requerido para cada cargo para su desempeño, para facilitar la ubicación del personal, así como facilitar el proceso de selección de recursos humanos.
- Servir de insumo para el diseño organizacional de la Empresa GRUPO FAMET SAC y la adecuada formulación de los documentos de gestión.

### **1.2 ALCANCE:**

El presente documento de gestión comprende lineamientos que deben observar todas unidades orgánicas de la Empresa FAMET SAC.

### **1.3 DEFINICIONES**

- a) Cargo.** Es el elemento básico de una organización, cuyas funciones principales lo distinguen de los demás cargos. Las funciones de un cargo, que se asignan al personal, contribuyen al logro de los objetivos en una organización.
- b) Nivel de Cargo.** Conjunto de cargos, cuyas funciones principales son de similar complejidad, y su desempeño exige requisitos mínimos similares.
- c) Requisitos Mínimos.** Requerimiento de conocimientos, experiencia y competencias básicas exigibles para el desempeño de las funciones de un cargo.

## **1.4 ESTRUCTURA ORGANICA**

### **ALTA DIRECCION**

- Directorio.
- Gerencia General
- Sub Gerente General

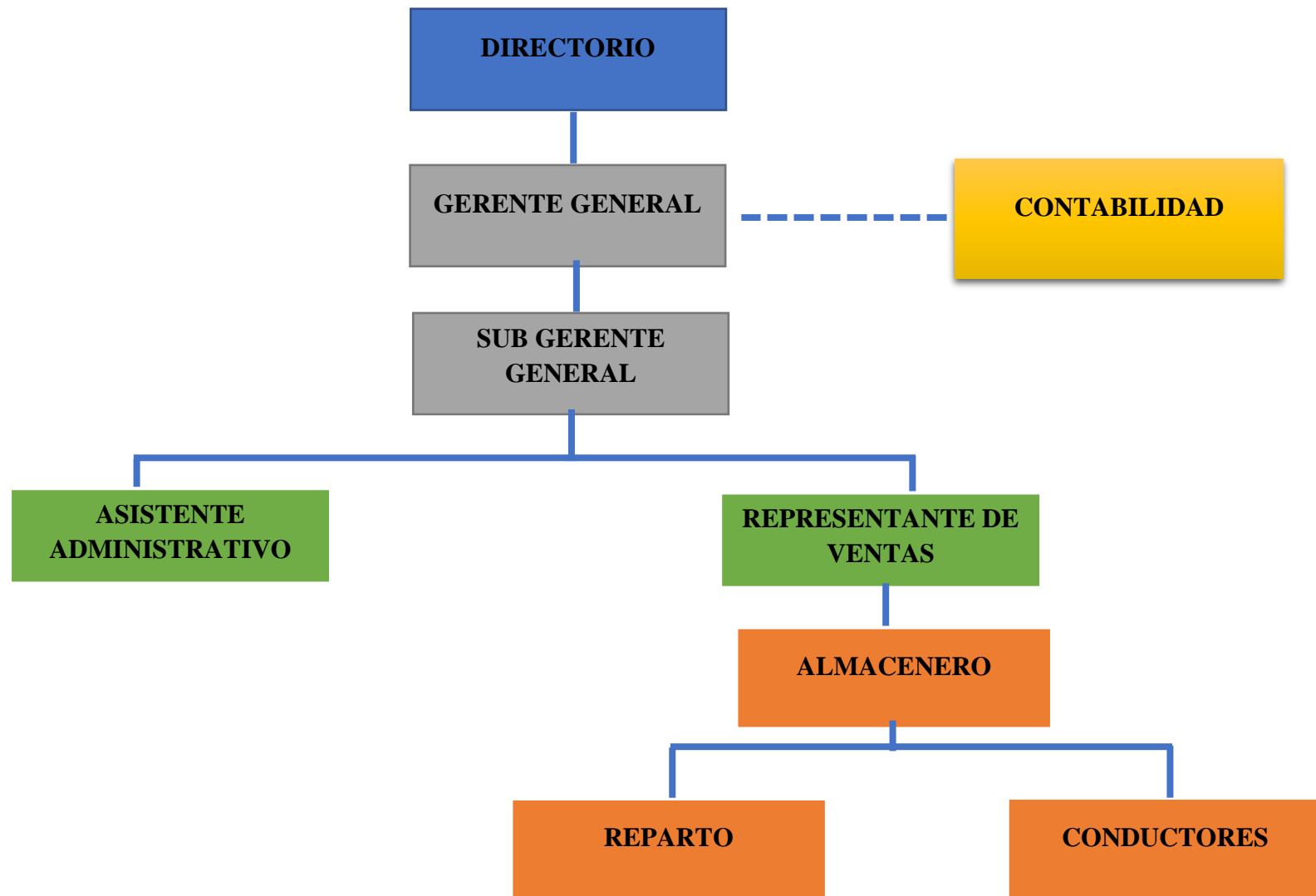
### **ÓRGANOS DE LÍNEA**

- Asistente administrativo
- Responsable de ventas

### **ÓRGANOS DE APOYO**

- Almacenero
- Repartidores
- Conductores de volquetes

## ORGANIGRAMA PROPUESTO



## II. CLASIFICACION DE CARGOS

<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>CARGO</b>	<b>PRESIDENTE DEL DIRECTORIO</b>
------------------------	-------------------	--------------	----------------------------------

### A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- a. Convocar a la junta general de accionistas conforme al Estatuto de la empresa.
- b. Presidir las Sesiones del Directorio.
- c. Vigilar el cumplimiento de los fines y objetivos para los que fue creada la empresa.
- d. Velar por el cumplimiento de los acuerdos de los socios.
- e. Dirimir en caso de empate en las votaciones del Directorio.
- f. Ejercer las facultades ejecutivas que le confiera la Junta General de Accionistas.
- g. Ejercer otras facultades que le confiera los socios.

### B. LINEA DE AUTORIDAD:

Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta General de Accionistas</li> </ul>
Ejerce mando – supervisión sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Sub Gerente General</li> <li>• Asistente administrativo</li> <li>• Representante de ventas</li> <li>• Almacenero</li> <li>• Repartidor</li> <li>• conductores</li> </ul>

### C. REQUISITOS MINIMOS

FORMACIÓN:	
Nivel educativo alcanzado	Bachiller o con título de licenciado en Administración de Empresas.
CONOCIMIENTOS BÁSICOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de negociación</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Tener iniciativa.</li> <li>• Manejo de Office Windows y de aplicativos.</li> </ul>	

**D. PERFIL DE COMPETENCIAS:**

Competencias Genéricas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso</li><li>• Comunicación</li><li>• Integridad</li><li>• Ética</li><li>• Organización y planificación</li><li>• Orientación a los resultados</li><li>• Orientación al cliente interno y externo</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Confiabilidad</li></ul>
Competencias Específicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de su equipo</li><li>• Negociación</li><li>• Habilidad Analítica</li><li>• Liderazgo</li><li>• Pensamiento estratégico</li></ul>

<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>
------------------------	-------------------------	--------------	------------------------

**A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- a. Ejercer la representación legal, judicial, comercial y administrativa de la empresa, de acuerdo a las facultades expresamente establecidas en el estatuto de la empresa.
- b. Representar a la empresa cuando se presente a licitaciones públicas o privadas, concursos de precios o de méritos, pudiendo suscribir propuestas u ofertas, modificar las condiciones de las mismas, y, en el caso que la empresa obtuviera la buena pro, suscribir los contratos correspondientes.
- c. Dirigir las operaciones de la empresa.
- d. Proporcionar al Directorio la información y asesoría necesaria vinculada con el funcionamiento de la empresa a fin de facilitar la toma de decisiones.
- e. Presentar al Directorio el proyecto de presupuesto anual para su conformidad.
- f. Presentar al Directorio los documentos normativos de gestión para su aprobación.
- g. Revisar y suscribir los balances generales, los estados financieros y las declaraciones juradas de impuestos, obligándose a cuidar que la contabilidad de la empresa se encuentre permanentemente actualizada y de acuerdo con la información anotada en los libros, documentos y/o operaciones.
- h. Determinar las disposiciones que sean necesarias para el normal y eficiente funcionamiento de la empresa.
- i. Negociar, convenir y suscribir los actos y contratos vinculados a las operaciones regulares de la empresa, de acuerdo con las políticas establecidas por el Directorio.
- j. Supervisar la administración de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros de la empresa conforme lo señala la Ley y las políticas establecidas por el Directorio.

- k. Supervisar el desenvolvimiento de la gestión y labor de los trabajadores de la empresa, con facultades disciplinarias y de incentivo.
- l. Contratar, reemplazar y separar, según sea el caso, al personal permanente o temporal, fijar sus remuneraciones y las condiciones en los cuales prestarán sus servicios, con sujeción al Presupuesto de la empresa y directivas generales que imparta el Directorio.
- m. Suscribir la correspondencia y los documentos administrativos de la empresa, así como las operaciones regulares para la gestión de la empresa, haciendo uso, para ello, del sello de la empresa.
- n. Autorizar el pago de los gastos ordinarios con cargo al presupuesto institucional, así como también de los gastos extraordinarios aprobados por el Directorio.
- o. Dar cuenta al Directorio y/o a la Junta General de Accionistas, de la marcha, estado y gestión de la empresa, puntualizando en la recaudación, inversión y existencia de fondos.
- p. Presentar el balance general de cada ejercicio ante el Directorio de la empresa.
- q. Ejercer las facultades financieras y bancarias que el Directorio le otorgue de manera expresa conforme lo señala el estatuto de la empresa.
- r. Presentar ante el Directorio, la Memoria Anual de la empresa para su aprobación.
- s. Designar a las comisiones o comités especiales que participarán en las contrataciones y adquisiciones de la empresa de acuerdo con la normatividad de la materia.
- t. Proponer al directorio las políticas y acciones de gestión empresarial, así como los Planes Generales de Inversión, de Proyectos y de Operación.
- u. Organizar, programar, dirigir y controlar las políticas y acciones de gestión empresarial, relacionadas con la ejecución y cumplimiento de los planes generales, de inversión y de operación, de acuerdo con el presupuesto de la empresa.
- v. Programar, organizar, dirigir y controlar los procesos de modernización y fortalecimiento empresarial, para garantizar el desarrollo de la organización acorde con los objetivos estratégicos de la empresa.
- w. Evaluar el desarrollo de las actividades de la empresa, velando por el



cumplimiento de las metas de rentabilidad, productividad, solvencia, liquidez y otros indicadores de gestión, informando periódicamente al Directorio.

- x. Resolver y disponer la atención de los asuntos internos de la empresa, en concordancia con la normatividad vigente y la política institucional.
- y. Delegar sus funciones y competencias a cualquier otro trabajador, previa comunicación al Directorio de la empresa y en casos de estricta necesidad.
- z. Las demás funciones y competencias que le corresponden y aquellas que le encomiende la Junta General de Accionistas y/o el Directorio.

**B. LINEA DE AUTORIDAD:**

Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente de Directorio</li> </ul>
Ejerce Mando – Supervisión Sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Gerente General</li> <li>• Asistentes administrativo</li> <li>• Responsable de ventas.</li> <li>• Almacenero.</li> <li>• Repartidores</li> <li>• conductores</li> </ul>

**C. REQUISITOS MINIMOS:**

<b>FORMACIÓN:</b>	
Nivel educativo alcanzado	Título profesional universitario en Administración, Economía, Derecho o carreras afines.
<b>EXPERIENCIA</b>	
Experiencia (mínima)	No menor de 5 años de experiencia laboral.
Experiencia específica (mínima)	No menor de 03 años de experiencia en funciones de dirección.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento general de los Sistemas Administrativos del Estado, Gestión Pública y Gerencia de Organizaciones.</li> </ul> <p>Manejo de Office Windows y de aplicativos.</p>	

## D.PERFIL DE COMPETENCIAS

Competencias Genéricas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso</li><li>• Comunicación</li><li>• Integridad</li><li>• Ética</li><li>• Organización y planificación</li><li>• Orientación a los resultados</li><li>• Orientación al cliente interno y externo</li><li>• Trabajo en equipo</li></ul>
Competencias Especificas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de su equipo</li><li>• Negociación</li><li>• Habilidad Analítica</li><li>• Liderazgo</li><li>• Pensamiento estratégico</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Trabajo bajo presión (orientación a resultados)</li><li>• Dinamismo, energía y cooperación.</li></ul>

<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>CARGO</b>	<b>SUB GERENTE GENERAL</b>
------------------------	-------------------	--------------	----------------------------

**A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- a. Llevar control de las áreas de finanzas, administración y contabilidad de la empresa.
- b. Ejercer supervisión a las diferentes áreas.
- c. Encargado de la negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos.
- d. Responsable de todos los temas administrativos, recursos humanos, nóminas, prestaciones, etc.

**B. LINEA DE AUTORIDAD:**

Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> </ul>
Ejerce Mando – Supervisión Sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente administrativo</li> <li>• Representante de ventas</li> <li>• Almacenero</li> <li>• Repartidor</li> <li>• conductores</li> </ul>

**C. REQUISITOS MINIMOS:**

<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación relacionada con las funciones del cargo.</li> <li>• Manejo de Office Windows y de aplicativos.</li> </ul>

#### D. PERFIL DE COMPETENCIAS:

Competencias Genéricas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad</li><li>• Trabajo bajo presión Innovación</li><li>• Orientación a resultados</li><li>• Capacidad de Planificación y Organización</li><li>• Habilidad Analítica</li></ul>
Competencias Especificas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso</li><li>• Comunicación</li><li>• Integridad</li><li>• Ética</li><li>• Trabajo en Equipo</li><li>• Confiabilidad</li></ul>

<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>DIRECTORIO</b>	<b>CARGO</b>	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>
------------------------	-------------------	--------------	---------------------------------

**A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- a) Apoyar en la distribución y recoger según instrucciones, la documentación administrativa o técnica de la Empresa GRUPO FAMET SAC.
- b) Preparar las carpetas de trabajo que se le encomiende para las reuniones de trabajo.
- c) Acondicionar el ambiente de reuniones o trabajo y brindar el apoyo que se le requiera.
- d) Coordinar y ejecutar el registro, clasificación, ordenamiento y archivo de la documentación emitida y/o recibida.
- e) Apoyar en la recopilación de información administrativa.
- f) Efectuar el requerimiento, almacenamiento y distribución de materiales.
- g) Velar por la custodia y control de bienes y equipos asignados.
- h) Brindar información sobre la situación de los expedientes en trámite y archivados.
- i) Las demás funciones inherentes al cargo que le asigne o encargue el Jefe inmediato

**A. LINEA DE AUTORIDAD:**

Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Sub Gerente General</li> </ul>
Ejerce Mando – Supervisión Sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenero</li> <li>• Reparto</li> <li>• Conductores</li> </ul>

## B. REQUISITOS MINIMOS:

<b>FORMACIÓN:</b>	
Nivel educativo alcanzado	Bachiller o con título de licenciado en Administración de Empresas o en Contabilidad.
<b>EXPERIENCIA</b>	
Experiencia (minima)	No menor de 01 años de experiencia laboral
Experiencia específica (minima)	No menor de 06 meses de experiencia en cargos similares en el sector público o privado.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de office Windows.</li><li>• Conocimiento y manejo de páginas virtuales relacionadas con la gestión, cálculos y pagos de impuestos.</li></ul>	

## C. PERFIL DE COMPETENCIA

Competencias Genéricas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso</li><li>• Integridad</li><li>• Ética</li><li>• Trabajo en Equipo</li></ul>
Competencias Especificas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad</li><li>• Trabajo bajo presión</li><li>• Orientación a resultados</li><li>• Dinamismo – Energía</li><li>• Cooperación</li></ul>

UNIDAD ORGANICA	GERENCIA GENERAL	CARGO	RESPONSABLE DE VENTAS
-----------------	------------------	-------	-----------------------

### A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- a) Monitorear las ventas en la organización.
- b) Participar activamente con los clientes.
- c) Tramitar el correcto funcionamiento de los documentos de ventas.
- d) Comunicación clara y veras con gerencia.
- e) Proponer estrategias para atraer nuevos clientes.
- f) Realizar el respectivo despacho de los pedidos.
- g) Brindar una buena atención a los clientes, llegar oportunamente con los materiales solicitados y con precios competitivos.
- h) Elaborar un flujograma para atención al cliente.
- i) Ordenar los productos por secciones.
- j) Crear una base de datos con los productos donde especifique cantidad, dimensión, medidas, calidad, para el rápido acceso y facilitar la búsqueda .

### B. LINEA DE AUTORIDAD:

Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Sub Gerente</li> </ul>
Ejerce Mando – Supervision Sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenero</li> <li>• Repartidor</li> <li>• Conductores</li> </ul>

### C. REQUISITOS MINIMOS:

FORMACIÓN:	
Nivel educativo alcanzado	Técnico en Administración de Empresas, contables o carreras afines
Complementaria	Manejo básico de Hoja de cálculo.
EXPERIENCIA	
Experiencia (mínima)	No menor de 02 años de experiencia laboral.
Experiencia especifica	No menor de 01 años de experiencia en ventas.

## CONOCIMIENTOS BÁSICOS

- Conocimiento en ventas

### D.PERFIL DE COMPETENCIAS:

Competencias Genéricas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso</li><li>• Comunicación</li><li>• Integridad</li><li>• Ética</li><li>• Organización y planificación</li><li>• Orientación a los resultados</li><li>• Orientación al cliente interno y externo</li><li>• Trabajo en equipo</li></ul>
Competencias Específicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidad Analítica</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Trabajo bajo presión</li></ul>



<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>ALMACENERO</b>
------------------------	-------------------------	--------------	-------------------

**A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- a) Organizar las entradas y salidas de los productos.
- b) Coordinar y controlar con gerencia el ingreso y salida de mercadería.
- c) Verificar el ingreso y salida de mercadería.
- d) Elaborar el stock de mercadería.
- e) Planear y programar las adquisiciones de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades.

**B. LINEA DE AUTORIDAD:**

Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Sub Gerente General</li> <li>• Ventas</li> </ul>
Ejerce Mando – Supervisión Sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repartidores</li> <li>• conductores</li> </ul>

**C. REQUISITOS MINIMOS:**

<b>FORMACIÓN:</b>	
Nivel educativo alcanzado	Tecnico en carreras afines a Adminidtracion de empresa, contabilidad u otros.
Complementaria	Manejo básico de Hoja de cálculo
<b>EXPERIENCIA</b>	
Experiencia (mínima)	No menor de 02 años de experiencia laboral.
Experiencia especifica (mínima)	No menor de 01 años de experiencia en manejo de almacenes.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de Almacenes.</li> </ul>	

**D. PERFIL DE COMPETENCIAS:**

Competencias Genéricas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso</li><li>• Comunicación</li><li>• Integridad</li><li>• Ética</li><li>• Organización y planificación</li><li>• Orientación a los resultados</li><li>• Orientación al cliente interno y externo</li><li>• Trabajo en equipo</li></ul>
Competencias Específicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidad Analítica</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Trabajo bajo presión</li></ul>

<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>REPARTIDORES</b>
------------------------	-------------------------	--------------	---------------------

**A.FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- a) Plantear el orden de las entregas que se realizaran en el día.
- b) Reportar los contratiempos y las fallas que se suscitaron a la hora de hacer el reparto
- c) Informar y controlar la hora de entrega de las cargas
- d) Cumplir con la entrega de materiales en el horario pactado
- e) Entregar los materiales en buen estado para cumplir con las exigencias del cliente

**B. LINEA DE AUTORIDAD:**

Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Sub Gerente General</li> <li>• Responsable de Ventas</li> <li>• Almacenero</li> </ul>
Ejerce Mando – Supervisión Sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno</li> </ul>

**C.REQUISITOS MINIMOS:**

<b>FORMACIÓN:</b>	
Nivel educativo alcanzado	Secundaria completa.
Complementaria	No indispensable.
<b>EXPERIENCIA</b>	
Experiencia (mínima)	No menor de 01 año de experiencia laboral.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en reparto a domicilio</li> <li>• Excelente condición física y resistencia.</li> <li>• Tener la fuerza física necesaria para cargar y descargar los bultos.</li> </ul>	

**D.PERFIL DE COMPETENCIAS:**

Competencias Genéricas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
Competencias Especificas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>

<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>CONDUCTORES</b>
------------------------	-------------------------	--------------	--------------------

**E. FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- a) Inspeccionar los vehículos antes de su salida.
- b) Conducir el vehículo a los lugares que le asigne la responsable de ventas.
- c) Velar por la entrega de pedido en el menor tiempo posible.
- d) Cotejar los pedidos mientras los repartidores descargan.
- e) Reportar emergencias, retrasos o accidentes.
- f) Realizar reparaciones menores a los vehículos.

**a) LINEA DE AUTORIDAD:**

Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Sub Gerente General</li> <li>• Responsable de Ventas</li> <li>• Almacenero</li> </ul>
Ejerce Mando – Supervisión Sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno</li> </ul>

**b) REQUISITOS MINIMOS:**

<b>FORMACIÓN:</b>	
Nivel educativo alcanzado	Secundaria completa.
Complementaria	No indispensable.
<b>EXPERIENCIA</b>	
Experiencia (mínima)	No menor de 01 año de experiencia laboral.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con licencia A dos a.</li> </ul>	

**c) PERFIL DE COMPETENCIAS:**

Competencias Genéricas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Integridad</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias Especificas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>

# **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF DE LA EMPRESA GRUPO FAMET SAC**

## **INDICE**

### **INTRODUCCION**

### **GENERALIDADES**

- 1.1   Ámbito de acción
- 1.2   Domicilio
- 1.3   Base legal

### **TITULO I.- ORGANIZACION**

- 1.4   Historia
- 1.5   Misión
- 1.6   Visión
- 1.7   Objetivos

### **TITULO II.- CARGOS Y FUNCIONES**

### **TITULO III.- DE LAS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

### **TITULO IV.- SEGUROS Y REMUNERACIONES DE LA EMPRESA**

### **TITULO V.- DEL REGIMEN ECONOMICO**

### **TITULO VI.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

## **INTRODUCCION**

El Reglamento de Organización y Funciones es un documento que expresa cómo los órganos de gobierno, han decidido que debe formularse la organización de una entidad. es un instrumento normativo institucional que contiene disposiciones técnico-administrativas que completan, regulan y fijan la estructura orgánica de una entidad

El presente ROF establece la naturaleza, alcance, misión, funciones, atribuciones y organización de la Empresa GRUPO FAMET SAC, así como su historia, misión, visión y función de las unidades orgánicas que lo conforman.

## **GENERALIDADES**

### **1.1.AMBITO DE ACCION**

El presente ROF alcanza a todas las unidades orgánicas que conforman el GRUPO FAMET SAC.

### **1.2.DOMICILIO**

GRUPO FAMET SAC tiene como en el jirón Libertad N°824 en la ciudad de Chachapoyas, Departamento de Amazonas-

### **1.3.BASE LEGAL**

- 1.3.1.** Ley N° 27444, ley del Procedimiento Administrativo
- 1.3.2.** Ley N°728 , ley del trabajador (régimen para los trabajadores de empresas privadas)
- 1.3.3.** Ley N°29783 , ley de Seguridad y salud en el Trabajo

## **TITULO I.- ORGANIZACIÓN**

### **HISTORIA DE LA EMPRESA GRUPO FAMET SAC**

La Empresa GRUPO FAMET SAC, es una empresa familiar que viene prestando sus servicios desde hace siete años, sus representantes legales son Gerente General Tuesta Santillan Liliana y Sub Gerente General Tuesta Ramos Mario Humberto, esta EMPRESA fue fundada el 24/04/2013, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, registrada en la SUNAT con un RUC **20539127374** la ultima vez que actualizo sus datos es el 07/05/2018 como contribuyente ACTIVO y condición HABIDO, y se encuentra empadronada en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) para hacer contrataciones con el Estado Peruano su rubro principal es la VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO, MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCION, ubicada en el Jr. Libertad N° 824 y su almacén en la carretera salida de CHACHAPOYAS N° s/n, en el cruce de PUCACRUZ.

## **MISIÓN**

Comprometidos con la DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO, MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCION, ofreciendo productos y servicios de calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, por lo cual contamos con personal apto para desarrollar cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de empresa.

## **VISIÓN**

Ser una empresa de prestigio y de confiabilidad para nuestros clientes y proveedores, tanto en materiales DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO, MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCION, cubriendo ciertas zonas y municipios de la región.

## **OBJETIVOS**

- ❖ Alcanzar la fidelidad de nuestros clientes y colaboradores en un entorno laboral que permita un desarrollo eficiente.
- ❖ Ofrecer materiales a con precios accesibles y económicos.
- ❖ Ampliar su cobertura
- ❖ Trabajar por la satisfacción de nuestros clientes
- ❖ Respetar a nuestros clientes, proveedores, colaboradores y la sociedad en general.



## TITULO II. CARGOS, FUNCIONES Y RELACIONES

AREAS	FUNCIONES	COMPETENCIAS	HORARIOS	ATRIBUCIONES
<b>DIRECTORIO</b>	a. Presidir las Sesiones del Directorio. b. Vigilar el cumplimiento de los fines y objetivos para los que fue creada la empresa. c. Velar por el cumplimiento de los acuerdos de los socios. d. Dirimir en caso de empate en las votaciones del Directorio. e. Ejercer las facultades ejecutivas que le confiera la Junta General de Accionistas. f. Ejercer otras facultades que le confiera los socios.	1.Capacidad para identificar tendencias. 2. Tolerancia a la ambigüedad. 3. Agilidad en la toma de decisiones. 4. Adaptabilidad en ejecución. 5. Gusto por la tecnología. 6. Rodearse de un gran equipo 7. Humildad.	o Libre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Proponer reglas.</li> </ul>
<b>GERENTE GENERAL</b>	a. Ejercer la representación legal. b. Representar a la empresa cuando se presente a licitaciones públicas o privadas c. Dirigir las operaciones de la empresa.	1. Pensamiento crítico. 2. Comunicación. 3. Creatividad. 4. Autocontrol.	<u>Lunes a viernes</u>  Mañanas: 8:00 am – 1:00 pm  Tardes : 2.30pm-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar</li> <li>• Organizar</li> <li>• Dirigir</li> <li>• Controlar</li> </ul>

	<p>d. Proporcionar al Directorio la información y asesoría necesaria.</p> <p>e. Presentar al Directorio el proyecto de presupuesto anual para su conformidad.</p>	<p>5. Iniciativa.</p> <p>6. Capacidad de planificar.</p> <p>7. Intuición.</p> <p>8. Capacidad de negociación.</p> <p>9. Trabajo en equipo,</p> <p>10. Liderazgo.</p>	<p>6.30 pm</p> <p><u>Sábados</u></p> <p>8:00am-1:00pm</p>	
<p><b>SUB GERENTE GENERAL</b></p>	<p>a.Llevar control de las áreas de finanzas, administración y contabilidad de la empresa.</p> <p>b.Ejercer supervisión a las diferentes áreas.</p> <p>c.Encargado de la negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos.</p> <p>d.Responsable de todos los temas administrativos, recursos humanos, nóminas, prestaciones, etc.</p>	<p>1. Pensamiento analítico.</p>	<p>o Libre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar al gerente general.</li> <li>• Controlar el buen uso de los recursos de la empresa.</li> <li>• Controlar el oportuno pagos de los beneficios.</li> </ul>
<p><b>ASISTENTE</b></p>	<p>a) Apoyar en la distribución la</p>	<p>1. Coordinar</p>	<p><u>Lunes a viernes</u></p>	

<b>ADMINISTRATIVO</b>	<p>documentación administrativa GRUPO FAMET SAC.</p> <p>b) Preparar las carpetas de trabajo que se le encomiende para las reuniones de trabajo.</p> <p>c) Acondicionar el ambiente de reuniones o trabajo y brindar el apoyo que se le requiera.</p> <p>d) Coordinar y ejecutar el registro, clasificación, ordenamiento y archivo de la documentación emitida y/o recibida.</p>	actividades.	<p>Mañanas: 8:00 am – 1:00 pm</p> <p>Tardes : 2.30pm-6.30 pm</p> <p><u>Sábados</u></p> <p>8:00am-1:00pm</p>	
<b>REPRESENTANTE DE VENTAS</b>	<p>a) Monitorear las ventas en la organización.</p> <p>b) Participar activamente con los clientes.</p> <p>c) Tramitar el correcto funcionamiento de los documentos de ventas.</p> <p>d) Comunicación clara y veras con gerencia.</p> <p>e) Proponer estrategias para atraer nuevos clientes.</p> <p>f) Realizar el respectivo despacho de los pedidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar los principales clientes de la empresa.</li> <li>2. Clasificar a los clientes, para determinar ofertas.</li> </ol>	<p><u>Lunes a viernes</u></p> <p>Mañanas: 8:00 am – 1:00 pm</p> <p>Tardes : 2.30pm-6.30 pm</p> <p><u>Sábados</u></p> <p>8:00am-1:00pm</p>	

<b>ALMACENERO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organizar las entradas y salidas de los productos.</li> <li>b) Coordinar y controlar con gerencia el ingreso y salida de mercadería.</li> <li>c) Verificar el ingreso y salida de mercadería.</li> <li>d) Elaborar el stock de mercadería.</li> <li>e) Planear y programar las adquisiciones de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades.</li> </ul>		<u>Lunes a viernes</u>  Mañanas: 8:00 am – 1:00 pm  Tardes : 2.30pm-6.30 pm  <u>Sábados</u>  8:00am-1:00pm	
<b>REPARTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plantear el orden de las entregas que se realizaran en el día.</li> <li>b) Reportar los contratiempos y las fallas que se suscitaron a la hora de hacer el reparto</li> <li>c) Informar y controlar la hora de entrega de las cargas</li> <li>d) Cumplir con la entrega de materiales en el horario pactado</li> <li>e) Entregar los materiales en buen estado para cumplir con las exigencias del cliente</li> </ul>		<u>Lunes a viernes</u>  Mañanas: 8:00 am – 1:00 pm  Tardes : 2.30pm-6.30 pm  <u>Sábados</u>  8:00am-1:00pm	

<b>CONDUCTOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Inspeccionar los vehículos antes de su salida.</li> <li>b) Conducir el vehículo a los lugares que le asigne la responsable de ventas.</li> <li>c) Velar por la entrega de pedido en el menor tiempo posible.</li> <li>d) Cotejar los pedidos mientras los repartidores descargan.</li> <li>e) Reportar emergencias, retrasos o accidentes.</li> </ul>		<u>Lunes a viernes</u>  Mañanas: 8:00 am – 1:00 pm  Tardes : 2.30pm-6.30 pm  <u>Sábados</u>  8:00am-1:00pm	
------------------	---	--	--	--

## RELACION

AREA	ASCENDENTE	LINEAL	DESCENDENTE
<b>DIRECTORIO</b>	El directorio no tiene relación con ninguna área		Tiene autoridad sobre todas las áreas.
<b>GERENTE GENERAL</b>	Aporta al directorio		Tiene autoridad sobre el sub gerente, asistente administrativo, representante de ventas.
<b>SUB GERENTE</b>	Aporta a Gerencia y Directorio		Asistente administrativo y Representante de Ventas
<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>	Aporta al Directorio y gerencia	Tiene la misma línea de autoridad con el representante de ventas	No tiene autoridad sobre ninguna área.
<b>REPRESENTANDE DE VENTAS</b>	Aporta al directorio y a gerencia	Tiene la misma línea de autoridad con el asistente administrativo	Tiene autoridad sobre almacén, reparto y conductores
<b>ALMACENERO</b>	Aporta a ventas, gerencia y directorio		Tiene autoridad sobre reparto y conductores
<b>REPARTO</b>	Aporta a almacén, ventas, gerencia y directorio	Tiene la misma línea con el conductor	
<b>CONDUCTORES</b>	Aporta a almacén, ventas, gerencia y directorio	Tiene la misma línea con el repartidor	

### **TITULO III. DE LAS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

La empresa mantiene relaciones con instituciones públicas y privadas del ámbito regional, en particular con las constructoras para gestionar y garantizar los materiales.

### **TITULO IV. SEGUROS Y REMUNERACIONES DE LA EMPRESA.**

Los trabajadores de la empresa se encuentran comprendidas en el régimen de pensiones que corresponden al decreto ley N°19990 o al SPP, según corresponde.

La política remunerativa del personal de la empresa se rige por la ley de remuneraciones de la constitución política del Perú.

### **TITULO V. DEL REGIMEN ECONOMICO.**

La empresa cuenta con recursos económicos que se obtiene a través de:

- Los aportes, ventas, subvenciones que le otorguen personas naturales o jurídicas incluyendo a todo el cliente por más mínimo que sea su compra.

### **TITULO VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.**

Los gerentes velaran por el cumplimiento del presente Reglamento de Organización y Funciones, por cada uno de sus trabajadores.

El Gerente General o Sub Gerente una vez aprobado el Reglamento de Organización y Funciones, programara la hora de ingreso y salida e informara a través del asistente administrativo a todo el personal para su conocimiento y cumplimiento.

El Gerente General y Sub Gerente en coordinación efectuara la revisión periódica del Reglamento de Organización y Funciones, y planteara las modificaciones acordes, con los objetivos, marco legal vigente y metas de la Empresa.

## **REGLAMENTO INTERNO QUE RIGE LOS ESTABLECIMIENTOS Y LUGARES DE TRABAJO DE LA EMPRESA FAMET SAC**

El presente Reglamento contiene las normas de orden, relaciones de trabajo y Prevención de Riesgos a las que deben ceñirse los trabajadores en relación a su ingreso, permanencia y retiro de la Empresa, y se entenderán parte integrante de los respectivos contratos de trabajo y será obligatorio para el trabajador el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en su texto.

### **TITULO PRIMERO**

#### **Reglamento Interno de Orden Laboral**

**Artículo 1°.-** Este Reglamento Interno regulará los requisitos de ingreso, derechos, obligaciones prohibiciones y régimen general de trabajo de todo personal que haya suscrito contrato de trabajo con la Empresa, cualquiera que sea su lugar de desempeño y donde por razones de trabajo o necesidades de la Empresa, dada la naturaleza de la misma, sea necesario que preste sus servicios.

#### **CAPITULO I: Individualización y Condiciones de Ingreso**

**Artículo 2°.-** La contratación de personal deberá obedecer a un fundamento concreto, debidamente justificado y autorizado por escrito en el documento que se establezca al efecto, por el responsable de la Administración o la persona en quien éste delegue tal facultad, conforme a los requerimientos y acorde con las necesidades de trabajo.

**Artículo 3°.-** Los postulantes a los cargos que se vayan originando deberán cumplir con los requisitos generales que más adelante se señalan y acompañar, a lo menos, los documentos que se detallan:

Requisitos:

1. Tener una edad mínima de 18 años cumplidos a la fecha de contratación, salvo que se trate de aprendices o estén debidamente autorizados conforme a la Ley, para lo cual deberán exhibir su documento de identidad;
2. Gozar de buena salud, compatible con el trabajo que le corresponderá desarrollar, para lo cual, si es necesario, se someterá a los exámenes que la Empresa determine y/o acompañará los certificados médicos que se le pidan.



Documentos:

- 1) Cumplir los requisitos de estudios y experiencia definida para el trabajo que realizará, acompañando los certificados que los acrediten, a petición de la Empresa;
- 2) Presentar constancia de trabajo en último empleo, con especificación del último cargo desempeñado y su respectiva calificación dentro de su especialidad;
- 3) Los demás antecedentes que justifiquen su estado civil, nacionalidad, cargas familiares, necesarios para redactar el eventual contrato de trabajo;
- 4) Someterse al proceso de selección que determine la Empresa para el cargo a ocupar por el postulante.

**Artículo 4.-** La comprobación posterior de que para ingresar se hubiera presentado documentos falsos o adulterados, será causal de terminación inmediata del contrato de trabajo que se hubiera celebrado.

## **CAPITULO II: Del Contrato Individual de Trabajo**

**Artículo 5°.** La persona que resulte aceptada deberá suscribir, dentro del plazo que fija la Ley, el respectivo contrato de trabajo, que será extendido en tres ejemplares para el trámite respectivo ante la Autoridad de Trabajo y después de aprobado quedará uno en poder del trabajador y otros dos en poder de la empresa, dejándose expresa constancia en todos ellos de la recepción de un ejemplar del contrato, como asimismo de una copia de este Reglamento Interno por parte del trabajador.

**Artículo 6°.-** El trabajador se obliga, por el solo hecho de suscribir el contrato, a realizar con el máximo de eficiencia y lealtad el trabajo para el cual se le contrata. En el contrato de trabajo que firmen las partes, se entenderán incorporadas todas las disposiciones legales o reglamentarias vigentes o que se dicten con posterioridad a la fecha de su suscripción que les sean aplicables en general o específicamente a la función de que se trate.

**Artículo 7°.** Será obligación del trabajador informar dentro de las 48 horas hábiles siguientes de producido, todo cambio que experimente en sus antecedentes personales que tenga relevancia laboral, tales como de cambio de domicilio, estado civil, profesión,

disminución o aumento de cargas familiares, etc., a objeto de registrarlos en sus antecedentes personales o consignarlas en su contrato, si corresponde.

### **CAPITULO III: De la Jornada de Trabajo**

**Artículo 8°.-** El trabajo se ejecutará por tiempo y la jornada ordinaria será de 48 horas de trabajo efectivo por semana, distribuida, generalmente, de lunes a viernes; en todo caso el horario exacto constará en el respectivo contrato de trabajo y será de acuerdo a las necesidades en la Empresa. Podrá establecerse, conforme al sistema legal vigente, un sistema de turnos, dado, según el caso, la ubicación geográfica de la faena o cuando las exigencias del trabajo así lo requieran, dándose el aviso correspondiente a los trabajadores a quienes afecte. Asimismo, y por el mismo motivo, cambiar el horario de trabajo o de la jornada ordinaria de 48 horas semanales a 162 horas mensuales, distribuidas de acuerdo a necesidades del trabajo. Se prohíbe el trabajo y permanencia de los trabajadores en el recinto de la empresa, fuera de las horas que correspondan, de acuerdo a la jornada que tengan asignada.

**Artículo 9°.-** Son horas extraordinarias las que el trabajador, con autorización expresa y por escrito de la Empresa, labore en exceso de aquellas que le corresponden de acuerdo a su jornada ordinaria. El trabajo extraordinario será pagado con el recargo legal del ciento por ciento sobre el sueldo convenido para la jornada ordinaria y deberá pagarse conjuntamente con las remuneraciones ordinarias del respectivo período. No se considerarán extraordinarias aquellas horas que el trabajador deba destinar a corregir o enmendar errores en que haya incurrido durante su jornada ordinaria de trabajo, ni tampoco las trabajadas en compensación de un permiso, siempre que dicha autorización haya sido solicitada por escrito por el trabajador y autorizada de la misma forma por el empleador. Las horas extraordinarias deberán pactarse por escrito, mencionándose el horario autorizado y el trabajo específico que se realizará. La empresa no concederá horas extraordinarias fuera de este procedimiento. La Empresa podrá obligar al trabajador a trabajar hasta dos horas extraordinarias por día, al ser requerido por necesidades de funcionamiento de la empresa.

#### **CAPITULO IV: De los Días de Descanso**

**Artículo 10°.-** En los trabajos que requieran una labor continua, los trabajadores y el Gerente fijarán de común acuerdo los días en que los trabajadores deban disfrutar del descanso semanal.

**Artículo 11°.-** Se procurará que el día de descanso semanal sea el domingo. Los trabajadores que presten servicio en día domingo tendrán derecho a una prima adicional de un veinticinco por ciento, por lo menos, sobre el salario de los días ordinarios de trabajo

**Artículo 12°.-** Los trabajadores no están obligados a prestar servicios en sus días de descanso. Si se quebranta esta disposición, la Administración pagará al trabajador, independientemente del salario que le corresponda por el descanso, un salario doble por el servicio prestado.

**Artículo 13.-** son días de descanso obligatorio:

- ✓ El primero de enero;
- ✓ Jueves y viernes de Semana Santa;
- ✓ El primero de mayo;
- ✓ El 28 de junio día de San Pedro y San Pablo;
- ✓ El 28 y 29 de julio por fiestas patrias;
- ✓ El 30 de agosto por Santa Rosa de Lima;
- ✓ El 8 de octubre por el Combate de Angamos;
- ✓ El primero de noviembre por el día de todos los difuntos;
- ✓ El 8 de diciembre por la Inmaculada Concepción
- ✓ El 25 de diciembre por fiestas de navidad

Además, los días que determinen las leyes locales, regionales, electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

**Artículo 14°.-** En los casos del artículo anterior los trabajadores y la Administración determinarán el número de trabajadores que deban prestar sus servicios. Si no se llega a un convenio, resolverá la Autoridad de Trabajo, o en su defecto la de Conciliación y Arbitraje. Los trabajadores quedarán obligados a prestar los servicios y tendrán derecho

a que se les pague, independientemente del salario que les corresponda por el descanso obligatorio, un salario doble por el servicio prestado.

## **CAPITULO V: De las Vacaciones**

**Artículo 15°.-** Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a quince días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a treinta, por cada año subsecuente de servicios. Después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.

**Artículo 16°.-** Los trabajadores que presten servicios discontinuos y los de temporada tendrán derecho a un periodo anual de vacaciones, en proporción al número de días de trabajos en el año.

**Artículo 17°.-** Los trabajadores deberán disfrutar en forma continua sus días de vacaciones.

**Artículo 18°.-** Las vacaciones no podrán compensarse con una remuneración. Si la relación de trabajo termina antes de que se cumpla el año de servicios, el trabajador tendrá derecho a una remuneración proporcionada al tiempo de servicios prestados.

**Artículo 19°.-** Los trabajadores tendrán derecho a una asignación no menor de veinticinco por ciento sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones.

**Artículo 20°.-** Las vacaciones deberán de concederse a los trabajadores dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento del año de servicios. La Administración entregara anualmente a sus trabajadores una constancia que contenga su antigüedad y de acuerdo con ella el periodo de vacaciones que les corresponda y la fecha en que deberán disfrutarlo.

## **CAPITULO VI: De las Remuneraciones**

**Artículo 21°.-** los trabajadores percibirán como remuneración el sueldo, sobresueldo, comisión, participación, gratificación y cualquier otra regalía establecida en el contrato de trabajo. Podrá, además el empleador otorgar otras asignaciones voluntarias o bonos no establecidas en el contrato, las que de existir no constituirán de modo alguno un derecho adquirido por el trabajador, sino que se devengarán en la única ocasión en que se hayan otorgado. En caso alguno podrá interpretarse cualquier cláusula de mantención de garantías que pueda convenirse de cualquier forma, como incluyendo o estableciendo un derecho adquirido a estos bonos voluntarios, aun cuando ellos se hubieran pagado en más de una ocasión al mismo trabajador. Se entiende por sueldo el estipendio fijo, en dinero, pagado por períodos iguales, determinados en el contrato, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios. Las remuneraciones se liquidarán por mensualidades vencidas y se pagarán en día de trabajo, en el recinto de la obra, después de la jornada de trabajo, pudiendo la Empresa anticipar el pago si ello es factible.

En todo caso el pago se hará a más tardar dentro de los primeros 6 días corridos del mes siguiente a aquel en que se devengaron las remuneraciones correspondientes. Las remuneraciones se pagarán en moneda de curso legal en efectivo y, a solicitud del trabajador, podrá pagarse con cheque o depósito bancario a su nombre. En todo caso el trabajador deberá constatar, en presencia del pagador, la conformidad del monto recibido con el de la liquidación que aparezca en el comprobante respectivo y firmar los recibos y documentos que correspondan. Una vez firmados los documentos del caso no se admitirán reclamos por diferencias que, eventualmente, pudieran producirse respecto del dinero pagado en dinero efectivo. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de dudas respecto de la forma y montos liquidados, a la cantidad de dinero recibida, el trabajador podrá solicitar, al día hábil siguiente al del pago, directamente o a través de sus jefes respectivos, se le aclaren las diferencias que eventualmente pudieren existir entre lo liquidado y lo que a su juicio debería haberle correspondido. A mediado de mes podrá la empresa otorgar a los trabajadores un anticipo de hasta un 40% sobre lo ganado en el respectivo período. En los contratos que tengan una duración de treinta días o menos se entenderá incluida, en la remuneración que se convenga con el trabajador, todo lo que a éste deba pagársele por concepto de feriado y demás derechos que se devenguen en proporción al tiempo servido. El monto mensual de la remuneración no podrá ser inferior a la remuneración o ingreso mínimo legal mensual. Si se convinieren jornadas parciales de trabajo, la remuneración no podrá ser inferior a la mínima vigente

proporcionalmente calculada en relación con la jornada ordinaria de trabajo. El monto mensual de la remuneración no podrá ser inferior al ingreso mínimo fijado legalmente o su sustituto, salvo que se trate de trabajadores mayores de 65 años de edad, cuyas remuneraciones podrán ser libremente pactadas entre las partes.

**Artículo 22°.-** De las remuneraciones se deducirán los impuestos que las graven, las cotizaciones previsionales, los impuestos y las obligaciones con las instituciones de previsión o con organismos públicos y/o privados. Solo previo acuerdo escrito de las partes podrá deducirse de las remuneraciones, sumas o porcentajes determinados destinados a pagos de otra naturaleza. Asimismo, se deducirán las multas contempladas en este Reglamento interno y demás que determinen las leyes. Sin embargo, estas deducciones no podrán exceder del quince por ciento de la remuneración total del trabajador. Asimismo, se procederá a descontar los cargos por consumo y el tiempo no trabajado por inasistencia, atrasos y suspensiones no autorizadas del trabajador, sin perjuicio de la eventual aplicación de las sanciones que correspondan y de la terminación de la relación laboral cuando procediere.

**Artículo 23.-** El empleador pagara las gratificaciones conforme lo dispone la legislación vigente. Los trabajadores que alcancen cumplir seis meses de servicios, tendrán derecho a las gratificaciones en proporción a los meses y fracción de los mismos, efectivamente trabajados.

## **CAPITULO VII: De los Permisos**

**Artículo 24°.-** Se concederá permiso a los trabajadores sólo en los casos que se indican, por los plazos que se señalan y en las condiciones que se expresan a continuación, dejándose establecido que cada vez que se menciona “permiso pagado” debe entenderse referido exclusivamente al sueldo base.

- Por matrimonio: Hasta 05 días consecutivos de permiso pagado.
- Por nacimiento: Hasta 05 días de permiso pagado.
- Por fallecimiento:
  - Del cónyuge: 05 días de permiso pagado;
  - De familiar directo: 03 días de permiso pagado;
  - De hijo: 03 días de permiso pagado.

En caso de que los funerales se efectúen fuera de la provincia donde presta sus servicios el trabajador, además tendrá derecho a tres días de permiso no pagado. Para el efecto de permisos no pagados, deberá seguirse el procedimiento que se indica:

1. El trabajador obtendrá el permiso escrito de su inmediato superior.
2. El trabajador marcará su tarjeta o libro de asistencia al momento de salir y entregará éste junto con el permiso escrito a la encargada de esa función.
3. La persona encargada del control del tiempo deberá verificar que al regreso del trabajador que hizo uso del permiso registre su reingreso a sus labores habituales y enviará el comprobante de permiso a la Oficina de Personal indicando la hora de regreso.

## **CAPITULO VIII: De las Obligaciones**

**Artículo 25°.-** Los trabajadores deberán cumplir todas y cada una de las obligaciones que les impongan su contrato de trabajo, sus modificaciones, el presente Reglamento Interno, las órdenes e instrucciones de Jefes y Representantes de la Empresa, debidamente facultados, y en especial las que a continuación se detallan:

1. Concurrir puntualmente a sus labores, para lo cual deberán estar en condiciones de iniciar sus funciones en su lugar de trabajo, a la hora en que se inicia la jornada diaria.
2. Ser respetuoso con sus superiores y observar las órdenes que estos impartan para el buen servicio de los intereses de la Empresa y de los trabajadores.
3. Tener un trato correcto con sus compañeros de trabajo, subordinados y toda persona con quién, en razón de su trabajo, deba relacionarse.
4. Usar durante las horas de trabajo los implementos de seguridad y ropa de trabajo.
5. Cuidar y dar aviso de inmediato a sus Jefes de las pérdidas, deterioros o descomposturas que sufran los objetos, maquinarias o materiales a su cargo.
6. Marcar personalmente a la entrada y a la salida la correspondiente tarjeta de reloj o firmar el libro de asistencia respectivo, según corresponda.
7. Solicitar permiso para faltar por causa justificada, avisando a lo menos el día anterior a dicha ausencia, salvo casos imprevistos o de fuerza mayor, ocasiones en las cuales deberá dar aviso a su jefe inmediato o quién lo represente, el que, a su vez, deberá dar aviso por escrito a la persona

encargada del control del tiempo para su respectivo registro, dentro de las 24 horas siguientes.

8. En caso de enfermedad o accidentes que no sean de trabajo, el trabajador deberá justificar su inasistencia con la correspondiente licencia (certificado de incapacidad laboral) con el sello y firma del médico que lo atendió, remitiéndola a la Oficina de Personal dentro de las 48 horas desde que dejó de asistir al trabajo, sin perjuicio de dar aviso de inmediato a la Empresa.
9. Comunicar a la Empresa, dentro de los dos días hábiles de ocurrido, cambio de nombre, de domicilio o estado civil y proporcionar toda la información necesaria para mantener al día los libros y registros respectivos.
10. Tomar conocimiento del Reglamento Interno y cumplir sus disposiciones, procedimientos, medidas e instrucciones.
11. Mantener en buenas condiciones los elementos de trabajo que le sean entregados.
12. Dar cuenta de inmediato a su Jefe de los accidentes, robos, delitos de cualquier naturaleza y todo tipo de acto ilegal o ilícito que se produzca, presencie o conozca en el recinto de la empresa.
13. Demostrar dedicación, buen comportamiento, orden y disciplina en el trabajo.
14. Mantener, a lo menos, el ritmo de rendimiento determinado como estándar en la empresa para su trabajo, sin disminuirlo por causas atribuibles a su voluntad.
15. Mantener una conducta cordial frente a la presencia del cliente en la Empresa, evitando entrar en diálogo con éste y derivando cualquier consulta que se le hiciera a su Jefe o superior inmediato.
16. Dar cuenta inmediata a su jefe directo de cualquier irregularidad, acto o hecho perjudicial a los intereses de la Empresa.

## **CAPITULO IX: De las Prohibiciones**

**Artículo 26°.-** A los trabajadores les está prohibido

1. Preocuparse de asuntos ajenos a la Empresa o de tipo personal o atender personas que no tengan vinculación directa con su labor, durante las horas de trabajo.
2. Formar grupos, jugar en el computador, leer libros, diarios o revistas o hacer uso de los teléfonos u otros bienes o útiles o servicios de la Empresa para fines particulares.



3. Llegar atrasado a las horas de entrada y/o retirarse antes de la hora de término de la jornada.
4. Ocultar inasistencias o atrasos propios o ajenos.
5. Ejecutar actividades gremiales, políticas, religiosas o sociales durante las horas de trabajo y/o en los ambientes de la Empresa.
6. Suspender sus labores durante la jornada sin expresa autorización del responsable máximo de la Empresa en el establecimiento de que se trate o realizar paros con infracción a la legislación vigente.
7. Trabajar sobretiempo sin la correspondiente autorización de los Jefes respectivos.
8. Usar herramientas, maquinarias, vehículos y/o bienes de la Empresa para fines ajenos a ella.
9. Desarrollar actividades ajenas a la Empresa durante las horas de trabajo y/o ocupar material de la empresa para el desarrollo de estas actividades.
10. Introducir al interior de la Empresa bebidas alcohólicas, drogas o cualquier estupefaciente, salvo prescripción médica competente.
11. Presentarse al trabajo bajo la influencia del alcohol o de cualquier droga.
12. Ausentarse de la oficina sin permiso de su Jefe.
13. Ingerir alimentos fuera de las horas autorizadas o en lugares no permitidos.
14. Vender la ropa de trabajo y/o elementos de protección personal proporcionados por la Empresa y sacarla fuera del lugar de trabajo, salvo los días que se autoricen para el aseo de dicha ropa.
15. Marcar la tarjeta de control de asistencia de otro u otros trabajadores.
16. Ingresar o permanecer en el recinto de la Empresa fuera de las horas de jornada habitual de trabajo, salvo autorización o citación expresa del jefe respectivo.
17. Constituirá falta grave la transgresión de lo dispuesto en el presente artículo

## **CAPITULO X: Del Control de Ingreso al Lugar de Trabajo**

**Artículo 27°.-** Todo tráfico de personal y vehículo deberá hacerse por los lugares especialmente habilitados para tal efecto. El personal que tenga a cargo el control de acceso, como el de control de tiempo, tendrá las responsabilidades y atribuciones para controlar el ingreso y salida de los trabajadores, visitas y clientes a los recintos de la Empresa. Los vehículos deberán quedar estacionados en los recintos que la Empresa fije para tal efecto.

El personal que concurra atrasado a su trabajo solo será admitido a ingresar cuando cuente con la autorización del Jefe de Personal, otorgada a la persona encargada del control de acceso a la Empresa.

**Artículo 28°.-** El tiempo registrado antes del inicio de la jornada ordinaria no se considera como sobretiempo o trabajo extraordinario, salvo que el trabajador haya sido expresamente citado por su jefe.

## **CAPITULO XI: De las Licencias**

**Artículo 29°.-** Los trabajadores tienen derecho a licencias por las razones, plazos y bajo las condiciones que a continuación se indican:

### **Por enfermedad:**

El trabajador que se encuentre enfermo o imposibilitado de concurrir a su trabajo deberá dar aviso a su Jefe o a la Oficina de Personal, por sí o por intermedio de otra persona, dentro de las 24 horas de sobrevenida la enfermedad.

## **CAPITULO XII: De las Peticiones y Reclamos**

**Artículo 30°.-** Toda petición, información o reclamo que desee formular un trabajador por asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones, etc., deberán ser presentados directamente por el trabajador interesado a su Jefe Directo.

**Artículo 31°.-** El Jefe respectivo deberá dar respuesta de inmediato, cuando ello sea posible, o más tardar dentro del plazo de 72 horas contadas desde el momento en que se le formuló la petición o reclamo.

**Artículo 32°.-** En el supuesto que se venza el plazo señalado sin que el jefe haya dado respuesta o en caso de que la respuesta no sea satisfactoria, el trabajador podrá recurrir ante el jefe superior del área que corresponda, quien, oyendo al Jefe Directo, responderá en un plazo máximo de 3 días hábiles.

**Artículo 33°.-** En todo caso, el trabajador, agotadas las instancias señaladas en los dos artículos precedentes, podrá someter su petición a reclamo al Gerente y/o Administrador en su caso, quién resolverá en definitiva sin ulterior recurso interno. Sin perjuicio de lo

establecido precedentemente, siempre podrá el trabajador hacer uso de los mecanismos que le faculta la Ley ante los organismos tutelares.

## **CAPITULO XII: De la Terminación de la Relación Laboral**

**Artículo 34°.-** El contrato de trabajo terminará en los siguientes casos:

1. Mutuo acuerdo de las partes;
2. Vencimiento del plazo convenido en el contrato;
3. Conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato;
4. Fallecimiento del trabajador;
5. Caso fortuito o fuerza mayor;
6. Decisión escrita de una de las partes;
7. La terminación del contrato constará en un documento, suscrito por las partes, en el cual constará el nombre completo del trabajador, clase de trabajo ejecutado con mención del área en que se desempeñó, calidad del cargo que ocupó, período trabajado, causal de terminación del contrato y monto que percibe por el término de la relación laboral.

**Artículo 35°.-** Todo trabajador/a de la empresa que sufra o conozca de hechos ilícitos definidos como acoso sexual por la ley o este reglamento, tiene derecho a denunciarlos, por escrito, a la administración de la empresa.

**Artículo 36°.-** Toda denuncia realizada en los términos señalados en el artículo anterior deberá ser investigada por la empresa en un plazo máximo de 30 días, designando para estos efectos a un trabajador imparcial y debidamente capacitado para conocer de estas materias. La superioridad de la empresa derivará el caso a la Inspección del Trabajo respectiva, cuando determine que existen inhabilidades al interior de la misma provocadas por el tenor de la denuncia, y cuando se considere que la empresa no cuenta con personal calificado para desarrollar la investigación.

**Artículo 37°.-** La denuncia escrita dirigida a la administración deberá señalar los nombres y apellidos del denunciante y/o afectado, el cargo que ocupa en la empresa y cuál es su dependencia jerárquica; una relación detallada de los hechos materia del denuncia, en lo posible indicando fecha y horas, el nombre del presunto acosador y finalmente la fecha y firma del denunciante.

**Artículo 38°.-** Recibida la denuncia, el investigador tendrá un plazo de 2 días hábiles, contados desde la recepción de la misma, para iniciar su trabajo de investigación. Dentro del mismo plazo, deberá notificar a las partes, en forma personal, del inicio de un procedimiento de investigación por acoso sexual y fijará de inmediato las fechas de citación para oír a las partes involucradas para que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos.

**Artículo 39°.-** El investigador, conforme a los antecedentes iniciales que tenga, solicitará a la administración, disponer de algunas medidas precautorias, tales como la separación de los espacios físicos de los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, o el re destinación de una de las partes; atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

**Artículo 40°.-** Todo proceso de investigación constara por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las pruebas que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará a ambas partes que serán oídas.

**Artículo 41°.-** Una vez que el investigador haya concluido la etapa de recolección de información, a través de los medios señalados en el artículo anterior, procederá a emitir el informe sobre la existencia de hechos constitutivos de acoso sexual.

**Artículo 42°.-** El informe contendrá la identificación de las partes involucradas, los testigos que declararon, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a que llego el investigador y las medidas y sanciones que se proponen para el caso.

**Artículo 43°.-** Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán podrían ser desde una amonestación verbal o escrita al trabajador acosador, hasta inclusive, terminar el contrato por conductas de acoso sexual.

**Artículo 44°.**El informe con las conclusiones a que llegó el investigador, incluidas las medidas ysanciones propuestas, deberá estar concluido y entregado a la administración

de la empresa a más tardar el día 15 contados desde el inicio de la investigación, y notificada, en forma personal, a las partes a más tardar el día 20.

**Artículo 45°.-** Los involucrados podrán hacer observaciones y acompañar nuevos antecedentes a más tardar al día 25 de iniciada la investigación, mediante nota dirigida a la instancia investigadora, quien apreciará los nuevos antecedentes y emitirá un nuevo informe. Con este informe se dará por concluida la investigación por acoso sexual y su fecha de emisión no podrá exceder el día 30, contado desde el inicio de la investigación, el cual será remitido a la Inspección del Trabajo a más tardar el día hábil siguiente de confeccionado el informe.

**Artículo 46°.-** Las observaciones realizadas por la inspección del Trabajo, serán apreciadas por la administración de la Empresa y se realizarán los ajustes pertinentes al informe el cual será notificado a las partes a más tardar al día de recibida las observaciones del órgano fiscalizador. Las medidas y sanciones propuestas serán de resolución inmediata o en las fechas que el mismo informe señale, el cual no podrá exceder de 15 días.

#### **REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN LABORAL EMPRESA FAMET SAC.**

El presente Reglamento Interno de Orden laboral ha sido entregado al Sr. (Sra.)

Firma del Trabajador: \_\_\_\_\_

Empresa FAMET SAC.: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

#### **IV. DISCUSIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada, se determinó que en todos los aspectos tratados en la encuesta: organización administrativa, gestión del recurso humano, elaboración de documentos técnicos normativos, se tuvo asentimiento a las interrogantes planteadas en la encuesta. Se detalla a continuación.

En cuanto a la **comunicación interna, directa y regulada**, los porcentajes llegan al 58% (pregunta N° 1) Regular, 100% (pregunta N° 2) y 100% (pregunta N° 3), revelando la importancia de implementar lo tratado.

Joseph A. Patrick y Diana S. Furr, (2007), señalan que “la implantación de la Calidad Total tiene como requisito previo la transparencia en el flujo de la información dentro de la empresa. Todos deben entender cuál es el negocio, la misión, los grandes objetivos y planes de la empresa. Una amplia participación en la definición de los objetivos es la mejor forma de asegurar el compromiso de todos con la ejecución de trabajo. Sirve para conocer mejor el papel que la actividad de cada uno representa. Un aspecto relevante es la comunicación con los clientes partiendo de base de que cualquier contacto puede ser útil para la comunicación: catálogo, una oferta, un contacto por teléfono, una visita a las instalaciones, etc. Es necesario adoptar nuevos valores, actitudes y objetivos; vamos a familiarizarnos con los principios de Gestión de Calidad para desencadenar el cambio hacia la Calidad Total o cultura de la Excelencia”.

Concordamos con lo afirmado, ya que este propósito requiere un esfuerzo complementario e insistencia de parte de la dirección para que el personal cambie de comportamientos; para ello es necesario el compromiso por certeza y consentimiento y no por exigencia.

#### **ORGANIZACIÓN y GESTIÓN**

Se consideró que la gestión administrativa es buena: pregunta N° 4 (75%) y pregunta N° 5 (83.33%).

De acuerdo con León (1985), “una organización en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad”. Este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base en la Ley establecida formalmente objetivos, estatutos, funciones y el número de sus directivos

Según Koonfz y Weihrich (1999), define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional. El concepto organizaciones un término de usos múltiples, para unas personas, incluye todas las tareas de todos los participantes. La identificación con el sistema total de relaciones sociales y culturales. Sin embargo, para muchos administradores el termino organización implica una estructura de funciones o puestos formalizados.

Concordamos con los autores ya que para poder realizar nuestros documentos técnicos administrativos tuvimos que plantear y coordinar con los gerentes y directivos de la Empresa y que estén de acuerdo con las normas, reglas que se suscribió, y poder delegar funciones y cargos correspondientes y además se tuvo la participación de los trabajadores mediante las encuestas realizadas a los mismos, la estructura organizacional beneficiara a todos los integrantes de la empresa GRUPO FAMET SAC ya que todos estarán involucrados con la misión, visión y objetivos, generando más rentabilidad y satisfacción de los clientes

## **GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

### **Capacitación**

La formación comprende tres conceptos: la capacitación, que ofrece a los empleados habilidades concretas para el trabajo que desempeñan en el momento presente y su objetivo es el de cubrir déficit de capacidades; el perfeccionamiento, que busca la mejora de cara al futuro, y el desarrollo, que intenta preparar al individuo para futuras demandas laborales, facilitando el logro de competencias sociales y humanas, además de técnicas. El entrenamiento es un tipo de capacitación orientada al logro de competencias y habilidades para desempeñar un grupo de tareas, una tarea o partes específicas de ésta.

La capacitación y el entrenamiento no son suficientes para el mundo empresarial actual. No bastan las habilidades técnicas, se demandan también competencias que van desde el pensamiento reflexivo, la destreza mental, la lectoescritura, el pensamiento lógico y las habilidades creativas, hasta las inherentes al desempeño social como la capacidad para

trabajar en grupo, negociar, interrelacionarse, y las personales como la autoestima y la seguridad en sí mismo (Calderón, 2002, p. 27).

Siendo el tipo de empresa predominante familiar, se percibe el propósito de concienciar la importancia de gestión humana para construir capacidades organizativas que se puedan constituir en fuente de ventaja competitiva sostenida.

## **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Según Certo (2001), La evaluación del desempeño es un proceso de valoración de los aportes que las personas, independientemente de su nivel y función, hacen al logro de los objetivos organizacionales. Comprende dos aspectos: en primer lugar, la evaluación de cada uno de los individuos de la empresa, orientada a analizar y valorar actitudes, comportamientos, valor agregado, conocimientos y su aplicación, en función de la contribución esperada a las finalidades organizacionales; en segundo lugar, la evaluación de resultados propiamente dichos (más aceptada como gestión del desempeño), es decir, los aportes que la empresa hace a sus grupos de interés (stakeholders): accionistas, clientes, trabajadores, sociedad, etc. (Bazinet, 1984).

La evaluación de desempeño, en la mayoría de las pequeñas empresas, se lleva a cabo de manera informal, mediante la observación y supervisión inmediata del jefe, y en muchas ocasiones directamente del gerente, o por análisis de quejas y reclamos de los clientes. Llama la atención que de manera normal esta práctica esté asociada a la detección de problemas o dificultades y excepcionalmente a la búsqueda de fortalezas o potencialidades. Además de la informalidad en el proceso de evaluación, ésta se utiliza poco para retroalimentar al personal, para programar capacitación, para mejorar los procesos o para realizar promociones o premios.

Podríamos afirmar que en la pequeña empresa existe dos aspectos frente a la formación: existe conciencia de la importancia de la capacitación, es decir, se debe estar en constante capacitación, la que no termina porque siempre habrá un nuevo conocimiento por explorar, pero se invierte poco en formación, por lo que se espera que el trabajador tenga al empezar a laborar los conocimientos requeridos.



## **V. CONCLUSIONES**

En la empresa GRUPO FAMET SAC la estructura organizacional es pequeña, simple y vertical, determinada por la gerencia y las áreas básicas del negocio, como son la administrativa y producción. Se encontró que en la mayoría de los casos los directivos asumen todos los roles organizacionales y las funciones, lo que ocasiona inoperancia y retraso en la toma de decisiones, la mayoría de los casos los directivos asumen todos los roles organizacionales y las funciones, lo que ocasiona inoperancia y retraso en la toma de decisiones.

Una condición básica para una empresa es partir de procesos organizativos que le permitan generar un ordenamiento y un rumbo definido. Esto se obtiene inicialmente con un buen proceso de análisis y descripción de cargos. En la empresa visitada no se encontró dichos manuales, lo que deja entrever que las funciones se realizan como respuesta a las necesidades cotidianas y no con base en esquemas de planeación que garanticen el real cumplimiento de las funciones y objetivos planteados.

El carácter familiar que tiene este tipo de empresas hace que el reclutamiento y la selección se lleven a cabo de manera informal, por cuanto se basan en personas recomendadas por los mismos empleados para iniciar procesos de selección, y sólo realizan entrevistas, verificación de referencias y pruebas básicas de conocimiento del cargo para la contratación. En este punto es importante el apoyo de entidades estatales y privadas a los microempresarios en este proceso, con el fin de propender a una mayor calificación del talento humano que se requiere en este tipo de negocios.

Es preocupante encontrar que la capacitación es uno de los procesos de gestión humana más descuidados, ya que no se cuenta con un diagnóstico de necesidades, no se tiene un plan establecido y previamente elaborado y además se carece de presupuesto para desarrollar los programas. Lo que usualmente acostumbran hacer es que de acuerdo a los requerimientos de la empresa se capacitan los interesados.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **A. A la empresa FAMET SAC:**

- ▲ Implementar en su gestión la propuesta del presente trabajo.
- ▲ Gestionar el apoyo de entidades estatales y privadas a los microempresarios, con el fin de propender a una mayor capacitación en la calificación del talento humano que se requiere en este tipo de negocios.
- ▲ Incluir en la gestión empresarial la política de gestión humana con sentido estratégico y no solamente operativo o funcional.
- ▲ Considerar a la persona como un factor productivo que tiene potencial para formular una estrategia competitiva. Si bien se valora lo financiero, lo técnico y lo mercadológico, pero debe asociarse el éxito empresarial con lo humano.

### **B. A la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UNTRM:**

- ▲ Brindar orientación, capacitación y entrenamiento, a las micro y pequeñas empresas de su ámbito sobre gestión empresarial.
- ▲ Reforzar la enseñanza en clases de planeamiento estratégico en los diferentes programas de estudios que se ofrecen.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ansoff, H. I. (1965). *Corporate Strategy: An Analytic Approach to Business Police for Growth and Expansion*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Arias, A.M., Borja B.L., & Cortez R. H. (2008). “Diseño y propuesta de políticas y procedimientos para la organización contable-administrativa de las micro y pequeñas empresas (mypes) del sector de talleres automotrices”. El Salvador. Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Contaduría Pública.
- Avolio, B., Mesones A. & Roca E. (2014). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú – Centrum Católica – Revista Academia. Lima Perú.
- Bazinet, A. (1984). *La evaluación del rendimiento*. Barcelona: Herder.
- Calderón G. (2002) *Procesos de transformación organizacional y su impacto sobre el talento humano*. En: Cambio Organizacional en el contexto de la cultura latinoamericana. Medellín: Asociación Colombiana de Facultades de Administración (ASCOLFA). pp. 1344.
- Certo C, S. (2001). *Administración Moderna*. Colombia: Pearson Educación.
- Gubman, E. (2000). *El talento como solución: como alinear estrategias y personas para obtener resultados extraordinarios*. Bogotá: McGraw Hill.
- Petrick, Joseph Furr Diana. (2007). *Calidad total en la dirección de recursos humanos*. España: Business & Economic: Romayna Valls. S.A.
- Calderón H. Gregorio y Álvarez G. Claudia (2006). *Características y sentido de las prácticas de gestión humana en pequeñas empresas*. Revista Universidad EAFIT Vol. 42. No. 142. 2006. pp. 26-45
- Certo, S. (2001). *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment*. pág. 280. Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de los nuevos tiempos*. McGraw Hill Primera Edición
- Chiavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill 5ta Edición 2000. Colombia.
- Chiavenato, I. *Gestión del talento humano*. McGraw Hill primera Edición 2002. Colombia
- Chiavenato, I. *Recursos Humanos*. Edición compacta., Sao Paulo, Atlas, 1998.

- Jaramillo, O. (2005), *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme*. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
- Donnelly J. et. al. (1997). *Fundamento de Dirección en Administración de Empresas* Mc. Graw Hill, octava edición. Madrid.
- Dessler, G. (1997). *Human Resource Managemen*, Upper Sadlle River, NJ, Prentice Hall.
- Gibson, J. et.al (2005). *Las Organizaciones*. Décima edición. Mac Graw- Hill. Santiago.
- Milkovich, G. & (1999). *Human Resource Management*. Nueva York, pág. 165.
- Mira, J. J. (2009). *La Gestión por Procesos*. Universidad Miguel Hernández de Elche. España.
- Montana, P. (2002). *Administración*. Primera Edición en español. México Distrito Federal. CECSA.
- Okpara, J. & Wynn, P. (2007). SAM Advanced Management Journal, 72(2), 24–34. Recuperado el 15 de mayo de 2009, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25810284&lang=es&site=ehost-live>.
- Porret, M. *Recursos Humanos*. Business & Marketing School. Segunda Edición, Pág. 501.
- Soto Pineda, E. & Dolan, S. (2004): *Las Pymes ante el desafío del siglo XXI: Los nuevos mercados globales*, Thomson Learning.
- Stoner, J. et. al. (2002). *Administración*. Pearson Educación 7ma Edición. México.

- Werther, W. B.et.al, (2003). *Administración de personal y Recursos Humanos*.  
Mc Graw Hill. Quinta Edición.

**Páginas web internet**

([http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/)

[www.sanpablo.com.co/.../guiamanualfunciones.pdf](http://www.sanpablo.com.co/.../guiamanualfunciones.pdf)

Gobierno de Navarra; “Gestión por procesos” / 2002 ([www.navactiva.com](http://www.navactiva.com))

## VIII. ANEXOS

### 12.2. Anexo 01

#### Información histórica de GRUPO FAMET SAC

Se necesita contar con la siguiente información:

RUC N° : \_\_\_\_\_

Teléfono : \_\_\_\_\_

Dirección : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Representante: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Principales productos o servicios:

---

1. Por favor marcar con X dentro del paréntesis

Forma societaria de constitución: EIRL ( ) SAC ( ) SRL ( )

Otra \_\_\_\_\_

2. Su empresa está constituida desde hace:

01 a 06 meses ( ) 06 a 12 meses ( ) 01 a 03 años ( ) 03 a 05 años ( )

05 a 10 años ( ) más de 10 años ( )

3. ¿A qué Mercado están dirigidos los productos que produce su empresa?

Local ( ) Nacional ( ) Internacional ( )

4. ¿Qué áreas funcionales conforman la estructura de su empresa?

Producción ( ) Logística ( ) Comercialización/Ventas ( ) Contabilidad ( ) Talento Humano ( ) Mercadeo ( ) Administración ( ) Diseño/Ingeniería ( )

5. Su empresa ¿ha recibido apoyo por parte de alguna de las siguientes instituciones para el mejoramiento de la Productividad y Competitividad?

SUNAT ( ) Cámara de Comercio ( ) UNTRM ( ) Dir. Reg.  
Producción ( ) Otra ( )

6. ¿Cuál de las siguientes fuentes utiliza la empresa para el diseño de los productos?

N°	Fuente u origen del diseño	Tiempo promedio en desarrollar
1	Diseño de producto- Cliente con planos	
2	Desarrollo de producto- rediseño interno	
3	Diseño de moldes, troqueles, herramientas	
4	Concepto de producto – Desde requerimiento	
5	Nuevas ideas – Oportunidad identificada	
6	Otro:	

7. La empresa dentro del Plan de Inversiones o Presupuesto Anual, ¿tiene asignado un rubro destinado a la formación, capacitación y entrenamiento del recurso humano?

8. La producción en su empresa, ¿está sujeta a :

Pedidos del cliente ( ) Pronósticos de la demanda ( ) Servicios a otras empresas ( ) Otra: \_\_\_\_\_

9. La Capacidad de Producción de su empresa depende de:

La demanda de los clientes ( ) Contratación de empleados ( )  
situación económica del país ( ) Disponibilidad de materiales, materias primas, insumos ( ) Otra \_\_\_\_\_

10. Cuáles de las siguientes Prioridades Competitivas tiene en cuenta su empresa? (Enumere de mayor a menor)

Costos ( ) Calidad ( ) Entregas ( ) Flexibilidad ( )  
Servicio ( ) Innovación ( ) Responsabilidad ( )

11. ¿Cuáles de los siguientes subsistemas de fabricación tiene mayor importancia para la empresa?

Recurso Humano ( ) Estructura Organizacional ( ) Fuentes de  
 Aprovechamiento ( ) Planificación ( ) Control de la Producción ( )  
 Tecnología de los procesos ( ) Instalaciones ( )

12. ¿Qué formación profesional o técnica tienen las personas que laboran en su empresa? (Coloque No. de personas)

Nº	Detalle
	Prof. en Ingeniería
	Prof. en Diseño
	Téc. en Diseño- manufactura
	Tec. en áreas de Producción
	Prof. en áreas de Administración y Economía
	Sin formación profesional o técnica

13. ¿La Forma en que su Organización adquiere nueva Tecnología es?: (señale con una o varias X)

Incorporar nuevas maquinarias, herramientas y/o equipos ( )

Contratando personal con experiencia y habilidad ( )

Desarrollando o adaptando tecnología a la organización ( )

Desarrollando tecnología en cooperación con clientes, proveedores de maquinaria y equipos ( )

Otras \_\_\_\_\_

14. ¿Cuál ha sido el número de trabajadores o empleados capacitados por la empresa en los últimos cinco años? (selecciones con una X)

No ha habido capacitación ( ) Menos de 10% ( ) Entre 10% y 20% ( )

Entre 20% y 50% ( ) Mas del 50% ( )





## **SOBRE EL RECURSO HUMANO**

7. ¿conoce los derechos, deberes y obligaciones como trabajador?:
  - a) Si
  - b) No
8. El perfil laboral del personal con que cuenta la Empresa es:
  - a) Muy buena
  - b) buena
  - c) regular
  - d) deficiente
  - e) muy deficiente
9. El tiempo de entrega de los trabajos encargados por los clientes es:
  - a) Adecuado
  - b) Normal
  - c) regular
  - d) deficiente
  - e) muy deficiente
10. ¿En qué aspecto aportaría la calidad total del talento humano en la gestión de la empresa?
  - a) Calidad en el trabajo
  - b) Trabajo en equipo
  - c) logro de objetivos
  - d) rentabilidad
11. ¿Considera que la mejora en la gestión del talento humano ayudaría a mejorar la gestión de la empresa?
  - a) si
  - b) no
12. ¿Considera importante que se implemente un plan de mejoramiento de los recursos humanos?
  - a) Si
  - b) no
13. ¿Le gustaría participar de un proceso de capacitación?
  - a) Si
  - b) no
14. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa del Recurso Humano en FAMET SAC?
  - a) Muy bueno
  - b) bueno
  - c) regular
  - d) deficiente
  - e) muy deficiente

