

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**INDICADORES DE MEDICIÓN IMPLEMENTADOS EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN HUMANA DE MORTEROS DE EUROPA, S. A.**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACION PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PRESENTADO POR:

Gisela Marte

Marlin Durán

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS

REPÚBLICA DOMINICANA

2 DE OCTUBRE 2013

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INDICE DE TABLAS	I
INDICE DE GRAFICOS	II
INDICE DE ANEXOS	III
DEDICATORIAS	IV
AGRADECIMIENTOS	V
COMPENDIO	VI

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

1.1 Antecedentes de la investigación	2
1.1.1 Antecedentes del estudio	2
1.1.2 Antecedentes del problema	4
1.2 Planteamiento del problema	5
1.2.1 Formulación del problema	7
1.2.2 Sistematización del problema	7
1.3 Objetivos del estudio	8
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 Justificación del tema	8
1.5 Delimitación del tema	9
1.6 Limitaciones de la investigación	10

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Reseña histórica de Morteros de Europa, S.A	12
2.2 Indicadores de medición de gestión humana.	13
2.2.1 Indicadores de provisión de recursos humanos.	15
2.2.2 Indicadores de organización de recursos humanos.	16
2.2.3 Indicadores de mantenimiento de recursos humanos.	16
2.2.4 Indicadores de desarrollo de recursos humanos.	17
2.3 Proceso de medición de los indicadores de gestión humana.	18
2.3.1 Selección de los indicadores de gestión humana.	19
2.3.2 Medición de los indicadores de gestión humana.	19
2.3.3 Interpretación de los resultados de la medición de los indicadores de gestión humana.	19
2.3.4 Reporte de los resultados de la medición de los indicadores de gestión humana.	20
2.4 Beneficios de los indicadores de medición de gestión humana.	20
2.4.1 Beneficios de los indicadores de provisión de recursos humanos.	20
2.4.2 Beneficios de los indicadores de organización de recursos humanos.	21
2.4.3 Beneficios de los indicadores de mantenimiento de recursos humanos.	22

2.4.4 Beneficios de los indicadores de desarrollo de recursos humanos	23
---	----

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1 Diseño, tipo de investigación y método	24
3.1.1 Diseño de la investigación	24
3.1.2 Tipo de investigación	24
3.1.3 Método de investigación.	25
3.2 Técnica e instrumento.	25
3.3 Población y muestra.	25
3.4 Procedimiento de recolección de datos.	26
3.5 Procedimiento para el análisis de los datos	26
3.6 Validez y confiabilidad de los datos	26
3.6.1 Lectura de experto	27
3.6.2 Prueba piloto	27
3.7 Cuadro de operacionalización de las variables	27

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de los resultados de cuestionario aplicado a los empleados de Morteros de Europa, S.A	35
4.2 Presentación de los resultados de la entrevista aplicada a la Gerente de Recursos Humanos de Morteros de Europa, S.A.	49
4.3 Presentación de los resultados de la entrevista aplicada al Encargado de Contabilidad de Morteros de Europa, S.A.	56
4.4 Presentación de los resultados de la entrevista aplicada a la Encargada de Producción de Morteros de Europa, S.A.	58

CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis y discusión de los resultados	61
--	----

CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
ANEXOS	77
GLOSARIO	84

INDICE DE TABLAS

	PÁGINA
Tabla No.1 Género	30
Tabla No.2 Edad	31
Tabla No.3 Nivel de educación	32
Tabla No.4 Área de la empresa	33
Tabla No.5 Tiempo en la empresa	34
Tabla No.6 Tiempo en cubrir vacantes	35
Tabla No.7 Promedio de puestos libres en el mes	36
Tabla No.8 Promedio de vacantes por renuncias al mes	37
Tabla No.9 Frecuencia de las evaluaciones	38
Tabla No.10 Efectos de los resultados de las evaluaciones	39
Tabla No.11 Frecuencia de las capitaciones	40
Tabla No.12 frecuencia de medición calidad del trabajo	41
Tabla No.13 Efectos de medición de calidad del trabajo	42
Tabla No.14 Frecuencia de evaluación de accidentes laborales	43

INDICE DE GRAFICOS

	PÁGINA
Gráfico No.1 Género	30
Gráfico No.2 Edad	31
Gráfico No.3 Nivel de educación	32
Gráfico No.4 Área de la empresa	33
Gráfico No.5 Tiempo en la empresa	34
Gráfico No.6 Tiempo en cubrir vacantes	35
Gráfico No.7 Promedio de puestos libres en el mes	36
Gráfico No.8 Promedio de vacantes por renunciadas al mes	37
Gráfico No.9 Frecuencia de las evaluaciones	38
Gráfico No.10 Efectos de los resultados de las evaluaciones	39
Gráfico No.11 Frecuencia de las capacitaciones	40
Gráfico No.12 Frecuencia de medición calidad del trabajo	41
Gráfico No.13 Efectos de medición de calidad del trabajo	42
Gráfico No.14 Frecuencia de evaluación de accidentes laborales	43

INDICE DE ANEXOS

Anexo No.1 Cuestionario aplicado a todo el personal de Morteros de Europa, S.A

Anexo No.2 Entrevista realizada a la Gerente de Recursos Humanos de Morteros de Europa, S.A.

Anexo No.3 Entrevista realizada al Encargado del Departamento de Contabilidad y a la Encargada del Departamento de Producción.

COMPENDIO

El presente estudio muestra los Indicadores de Medición implementados en el sistema de Recursos Humanos en Morteros de Europa, S.A. con el objetivo principal de analizar los Indicadores de Medición utilizados en el Sistema de Gestión Humana de Morteros de Europa, S. A. durante el periodo mayo/agosto 2013, apoyándose en tres objetivos específicos; identificar los indicadores de medición implementados, describir el proceso de medición de los indicadores y de igual manera establecer los beneficios que aportan los indicadores de medición implementados a los diferentes subsistemas de Gestión Humana de Morteros de Europa, S.A, los cuales facilitan alcanzar el objetivo principal de la investigación.

La importancia que han tomado los indicadores de medición en los últimos tiempos ha sido notoria. Ya que estos permiten valorar cuantitativamente los resultados de las medidas tomadas por el departamento de Gestión humana, y descubrir las necesidades existentes en una empresa en cuanto al personal que posee. Estos descubrimientos permitirían determinar los cambios necesarios para mejorar el capital humano dentro de la institución.

Entendiendo como una necesidad buscar la manera de aplicar instrumentos tan valiosos como los indicadores de medición en la gestión humana a una empresa en República Dominicana inicia la inquietud para trabajar con la Implementación de los Indicadores de Medición en la Gestión Humana en Morteros de Europa, S.A. Un sistema de medición muestra el impacto que tiene la Gestión Humana sobre el desempeño de la empresa, lo cual es una de las funciones más importantes de un gerente de Recursos Humanos.

Para la realización de esta investigación se utilizó el método deductivo que se basa en la lógica y va de lo general a lo particular. Con un enfoque cuantitativo.

En lo referente de datos se aplicó como técnica la encuesta, por ser una técnica eficaz en la recolección de de informaciones y en relación a los instrumentos se utilizó un cuestionario estructurado aplicado a todo el Universo o Población de Morteros de Europa, S.A. que será identificado como cuestionario A y de igual

manera de realizó una entrevista dirigida a la Gerente de Recursos Humanos y otra a los Encargados de los departamentos de Producción y de Contabilidad de Morteros de Europa, S.A.

Obteniéndose como resultado que los empleados entienden que deben ser evaluados con mayor frecuencia, por otra parte se arrojaron resultados de que los colaboradores de Morteros de Europa se sienten identificados con la empresa demostrándose por el alto índice de permanencia de estos en sus puestos por más de un año.

Los indicadores de medición son una herramienta bastante útil para el logro de objetivos del departamento de Recursos Humanos y para toda la empresa, pero cabe destacar que son desconocidos por las mayor parte de la empleomanía. En definitiva, se puede afirmar que se consiguió analizar los indicadores de medición implementados en Morteros de Europa, S.A.

Al identificar los indicadores que se utilizan en la empresa, describir el proceso de medición de los indicadores de gestión humana aplicados en la organización y establecer los beneficios que aportan los indicadores de medición a los distintos subsistemas del departamento de recursos humanos.

CONCLUSIONES

Al analizar los indicadores de medición de gestión humana en Morteros de Europa, S.A. mediante un levantamiento bibliográfico y un estudio de campo se establecieron a las siguientes conclusiones en correspondencia con los objetivos previamente planteados:

Objetivo No.1. Identificar los indicadores de medición implementados en los subsistemas de Gestión Humana de Morteros de Europa, S.A.

La aplicación de los indicadores de medición es un tema relativamente novedoso en el área de recursos humanos en República Dominicana. Morteros de Europa, S.A. trabajando para mantenerse a la vanguardia en un mercado laboral cada vez más competitivo ha iniciado este año la implementación de sistema de medición de los indicadores de gestión humana en su organización.

A causa de la novedad de la implementación de este sistema, solo una parte de la empleomanía de Morteros de Europa, S.A. está al tanto de los indicadores que están siendo evaluados, y los objetivos que se persiguen con la evaluación de los mismos.

En Morteros de Europa, S.A. se evalúan los indicadores de gestión humana más relevantes para la planeación estratégica del departamento. Debido a ser corto el tiempo que ha trabajado el departamento realizando reporte de los resultados de la evaluación de los indicadores, no poseen una base de datos con la cual puedan comparar los resultados obtenidos en la medición.

Objetivo No. 2: Describir el proceso de medición de los indicadores de Gestión Humana utilizado en Morteros de Europa, S. A.

En la investigación se identificó los siguientes indicadores de gestión humana utilizados en Morteros de Europa, S.A.: el tiempo invertido por el departamento de

recursos humanos para el reclutamiento y selección de personal, el costo de la selección de personal, el índice de rotación de personal, el índice de satisfacción del personal con el departamento de recursos humanos, la frecuencia de accidentes laborales, el índice de absentismo, el índice de horas extras trabajadas por el personal y el porcentaje de personas capacitadas para ocupar más de un puesto.

La gerente de recursos humanos describió el proceso de medición de los indicadores de gestión humana en Morteros de Europa, S.A. En la entrevista que respondió la gerente de recursos humanos explico que los indicadores de gestión humana son seleccionados en base al uso e importancia que adquieren los mismos.

Los indicadores de gestión humana son medidos a través de la obtención de datos en el sistema de ponche, con las evaluaciones de desempeño, en eficiencia en la producción, por la rotación de empleados, mediante las acciones para permisos y/o licencias médicas.

Para la interpretación de los indicadores de gestión humana se analizan los datos comparándolos con los reportes anteriores. Para el archivo y control de los indicadores de gestión humana se realiza un reporte de la medición de los mismos.

Objetivo No.3: Establecer los beneficios que aportan los indicadores de medición implementados a los diferentes subsistemas de Gestión Humana de Morteros de Europa, S. A.

Parte de los beneficios que aporta la medición de los indicadores de recursos humanos son percibidos a largo plazo. Por lo que, al intentar establecer los beneficios de los indicadores de medición de gestión humana en Morteros de Europa, S.A. solo se puede evaluar los beneficios a corto plazo debido al tiempo de implementación de los mismos.

Los beneficios observados por la gerente de recursos humanos de Morteros de Europa, S.A son: evaluar el proceso de reclutamiento y selección del personal al medir el índice de rotación y el índice de permanencia de los empleados nuevos el primer año; permite llevar un control de gastos y sirve de base para el presupuesto del departamento cuando se evalúa el costo de la selección de personal; contribuye a la elaboración de un programa para la prevención de accidentes laborales al evaluar la frecuencia de los mismos.

En definitiva, se puede afirmar que se consiguió analizar los indicadores de medición implementados en Morteros de Europa, S.A. al identificar los indicadores que se utilizan en la empresa, describir el proceso de medición de los indicadores de gestión humana aplicados en la organización y establecer los beneficios que aportan los indicadores de medición a los distintos subsistemas del departamento de recursos humanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Allés, M. (2000). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Álvarez Torres, M. (2006). Manual de Planeación Estratégica. México, D. F.: Panorama Editorial.
- Bueno, E. (1998) El Capital Intangible como clave estratégica en la competencia actual. Licenciados de la Universidad Comercial de Deusto: Autor.
- Caldera Mejía, R. (2000).s/e Planeación Estratégica de Recursos Humanos Concepto y Teoría.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. 9na. Edición. Colombia. Mc Graw-Hill,
- Confederación de Cooperativas de Colombia, CONFECOPP (2003). Matriz de Indicadores de Gestión Humana para la Cooperativa Cooservicios. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/rrhh/matrizde.htm>
- Cuesta, A. (2005). Tecnología de la gestión de los recursos humanos. Ciudad de La Habana: Ed. Academia.
- Dessler, G. (1996). Administración de personal. México. Editorial Prentice-Hall.
- Fitz-Enz, J. (1999) Cómo medir los Recursos Humanos. Barcelona. Ediciones Deusto.
- Gaspar, F. (2007). Manual de Recursos Humanos. Barcelona: Editorial UOC.
- González Fernández, F. (2001) Auditoría del Mantenimiento e Indicadores de Gestión. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Hay Group. Factbook (2000) Recursos Humanos. Madrid, España. Editorial Aranzadi & Thomson.
- Hernández, F. (2002) Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales. Santo Domingo, R. D. Editora Búho
- Kaplan, R. S. y Norton, D. P. (2001). El cuadro de mando integral. Segunda Edición. Barcelona. España: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- López Cabarcos, M. y Grandío, A. (2005).Capital humano como fuente de ventajas competitivas. España: Editorial Gesbiblo.

- Louart, P. (1994). Gestión de los Recursos Humanos. Barcelona, España: Ed. Gestión 2000, S.A.
- Modelo Intellect (1998). Medición del Capital Intelectual. Euroforum.
- Morales Gutiérrez, A., Ariza Montes, A. y Morales Fernández, E. (1999). Gestión Integrada de Personas. España: Desclée De Brouwer, S.A.
- Pérez Moya, J. (1997). Estrategia, Gestión y Habilidades Directivas. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Puchol, L. (2007). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. 5a E. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Rodríguez, J. (2002). Como Aplicar la Planeación Estratégica a la pequeña y mediana Empresa, 5ta. Ed., México. Editorial Thompson.
- Salgueiro, A. (2001) Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Tamayo y Tamayo, M (2004). El proceso de la investigación científica. México, D. F. Editorial Limusa

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do