



**TEMA:**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA LIBRERÍA STUDIUM**

**Esp. Azucena González Carvajal<sup>1</sup>**

Docente Carrera de Ingeniería Comercial  
Institución Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil  
Facultad de Administración  
Email: [agonzalezc@ulvr.edu.ec](mailto:agonzalezc@ulvr.edu.ec)  
Dirección: Avenida de las Américas s/n  
Teléfono: 042596-500

**Paulina Elizabeth González Mata<sup>2</sup>**

Cajera  
Banco Guayaquil  
Email: [pauli\\_niceg@hotmail.com](mailto:pauli_niceg@hotmail.com)  
Dirección: Avenida de las Américas s/n  
Teléfono: 042596-500

**José Carlos Mota Plúas<sup>3</sup>**

Coordinador Administrativo  
Librería Studium  
Email: [josecarlos\\_mota91@hotmail.com](mailto:josecarlos_mota91@hotmail.com)  
Dirección: Avenida de las Américas s/n  
Teléfono: 042596-500

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Azucena González Carvajal, Paulina Elizabeth González Mata y José Carlos Mota Plúas (2018): "Propuesta de implementación de un departamento de talento humano en la librería Studium", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2018). En línea: [//www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/02/talento-humano-libreria.html](http://www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/02/talento-humano-libreria.html)

**Contenido**

1	RESUMEN .....	1
2	INTRODUCCIÓN .....	2
3	EL TALENTO HUMANO .....	2
4	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	3
5	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	3

<sup>1</sup> Autora - Ingeniera Comercial (Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil), Especialista en Proyectos. Actualmente se desempeña como docente y tutora de proyectos de investigación en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

<sup>2</sup> Autora –Estudiante de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. En proceso de titulación.

<sup>3</sup> Autor - Estudiante de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. En proceso de titulación.

5.1	Instrumentos y Técnicas de Investigación .....	3
5.2	Encuestas.....	3
5.3	Entrevistas.....	4
6	IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA LIBRERÍA STUDIUM .....	5
6.1	Reclutamiento .....	5
6.1.1	Reclutamiento Interno .....	5
6.1.2	Reclutamiento Externo .....	5
6.2	Diseño de Puesto .....	5
6.3	Selección del Personal.....	5
6.4	Capacitación.....	6
6.5	Clima Laboral .....	6
6.5.1	Jefe de Talento Humano .....	6
6.5.2	Auxiliar de Talento Humano .....	6
7	ORGANIZACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO .....	7
8	ENCUESTAS Y ENTREVISTAS REALIZADO A LOS COLABORADORES DE LA LIBRERÍA STUDIUM .....	10
8.1	Encuestas.....	10
8.2	Entrevistas.....	10
9	CONCLUSIONES .....	11
10	RECOMENDACIONES .....	11
11	REFERENCIAS.....	12

## 1 RESUMEN

La Librería Studium comercializa sus textos a nivel nacional. El presente trabajo trata de Implementar un Departamento de Talento Humano en la Librería Studium, la investigación es de tipo descriptiva, el tamaño de la población es de 55 colaboradores, y la muestra es equivalente al de la misma.

Se realizó las respectivas encuestas al personal de trabajo, conteniendo veinte (20) preguntas relacionadas al manejo de Talento Humano, procesos y clima laboral. Se concluyó que la organización no cuenta con un Departamento de Talento Humano y además el clima laboral no es el más idóneo para los colaboradores, en la cual amerita implementar un Departamento de Talento Humano.

La librería Studium es considerada una empresa de servicios educativos posee una gran demanda y ventaja en el mercado pero como toda empresa mantienen problema como son: no cuentan con una estructura organizacional es decir sus funciones y sus tareas no están divididas, no cuentan con un manual de funciones en la cual puedan guiar u orientar a los colaboradores en las responsabilidades que mantengan con la empresa, no realizan un adecuado proceso de selección y contratación del personal, ya que su fin es contratar al personal más idóneo o adecuado para ubicarlo en un puesto de trabajo, no realizan evaluaciones de desempeño, no motivan a sus colaboradores y además no cuentan con un departamento que escuche a sus colaboradores, clientes, proveedores las diferentes quejas, reclamos, ideas, pensamientos que aporten con el éxito de la organización. Todas las falencias que mantengan la librería Studium aportan que el clima laboral de los colaboradores no sea el más adecuado, generando así conflictos entre empleados y la falta de comunicación entre varios departamentos.

La librería Studium propone en implementar un departamento de Talento Humano en la cual busque el bienestar de los colaboradores y de la organización y además vele por el cumplimiento de los objetivos individuales de cada colaborador en función de los objetivos generales de la organización. La creación de un Departamento de Talento Humano se realizara en la ciudad de Quito, ya que la ciudad de Quito cuenta con dos sucursales grandes, la primera está ubicada en Shirys y la segunda sucursal ubicada en Plaza Mayor. La ubicación exacta donde se creara el departamento de Talento Humano se realizara en Shirys.

El Departamento de Talento Humano es el encargado de asesorar a las diferentes áreas de trabajo dentro de la empresa y planificar estrategias la cual se direccionen al cumplimiento de los objetivos de la misma. El Talento Humano son todas las habilidades, destrezas, conocimientos y experiencias que tenga un colaborador y el Departamento de Talento Humano buscara explotar sus conocimientos, habilidades, destrezas para el bienestar común de los que integran la organización.

**Palabras claves:** talento humano – librería Studium - departamento – clima laboral – colaborador – administrativo.

## ABSTRACT

Studium Bookshop commercializes his books at national level. The present work tries to implement a Human Talent Department in the Studium Bookshop, the investigation is of type descriptive, the size of the population belongs 55 collaborators, and the sample is equivalent to that of the same one.

The respective surveys were realized to the personnel of work, containing twenty (20) questions related to the managing of Human Talent, processes and labor climate. One concluded that the organization does not possess a Human Talent Department and in addition the labor climate is not the most suitable for the collaborators, in which the bookshop Studium need to implement a Human Talent Department.

the Studium library is an educational services company that has a great demand and advantage in the market but that still does not have a organizational structure, that is their tasks are not divided they do not have function manual in which you can guide a the employees in the responsibilities that are maintained with the company, they do not carry out an adequate process of selection and hiring of the personnel, since their purpose is to hire the most suitable or suitable personnel to place them in a job,

Do not perform performance evaluations, do not motivate their employees and also do not have a department that listens to its employees, customers, suppliers, the different complaints, claims, ideas, thoughts that contribute to the success of the organization. All the shortcomings that keep the Studium library contribute that the work environment of the collaborators is not the most adequate, generating conflicts between employees and the lack of communication between several departments.

The Studium bookstore proposes the implementation of a Human Talent department in which it seeks the wellbeing of the collaborators and of the organization and also ensures the fulfillment of the individual objectives of each collaborator according to the general objectives of the organization. The creation of a Human Talent Department will be carried out in the city of Quito, since the city of Quito has two large branch office, the first one is located in Shirys and the second branch located in Plaza Mayor. The exact location where the Human Talent department was created will be done in Shirys.

The Human Talent Department is in charge of advising the different areas of work inside the company and planning strategies which are directed to the fulfillment of the objectives of the same and Human Talent are all the skills, knowledge and experiences that a collaborator has and the Human Talent Department will seek to exploit their knowledge, skills for the common welfare of those who make up the organization.

**Key Words:** human talent – bookshop Studium – department – labor climate – partner - administrative.

## **2 INTRODUCCIÓN**

La Librería Studium es una organización dedicada a la importación de libros y comercialización de los mismos. Además ofrece sus servicios a las distintas instituciones tales como escuelas, colegios, universidades y distribuyen diferentes libros didácticos, folletos, revistas a las librerías nacionales y al público en general.

De acuerdo al análisis realizado por los autores en el presente proyecto de investigación se detectaron falencias internas que afectan al entorno laboral de personal de trabajo, y su desempeño en las actividades a realizar.

El talento humano son todas las habilidades, destrezas, experiencias y conocimientos que poseen y adquieren los colaboradores dentro de una organización. La administración de Talento humano se refiere a la administración del talento que tenga un colaborador y no a la administración de la persona como tal, ya que a la persona no se la administra es decir a las personas se la lidera.

La Librería Studium, se enfoca claramente en proponer la implementación de un Departamento de Talento Humano el cual explote las destrezas que contenga un trabajador dentro de la organización, con el propósito de cumplir las metas específicas y alinearlas al objetivo general de la organización, con la ayuda de un manual de funciones que sirva de apoyo para generar un mejor desempeño laboral con un crecimiento positivo y favorable.

## **3 EL TALENTO HUMANO**

El Talento humano son lashabilidades, destrezas, conocimientos y experiencias de los colaboradores que poseen y adquieren dentro de una organización. El Departamento de Talento Humanoplanifica,

coordina, ejecuta y controla las actividades de administración del personal, formación del personal y lo más importante busca el bienestar de los colaboradores y de la organización.

El Departamento de Talento Humano vela por el cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores y los objetivos propuestos por la organización.

Las actividades que realiza un Departamento de Talento Humano son:

- Organización y planificación del personal
- Gestión de nóminas
- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Inducción
- Evaluación
- Capacitación
- Clima laboral
- Relación laboral
- Gestión de nóminas
- Prevención de riesgo laboral
- Disminuir el ausentismo laboral
- Disminuir la rotación laboral

#### **4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

La Librería Studium inició su actividad comercial en la ciudad de Quito, en primera instancia contó con tres (03) socios hace 25 años, pero con el paso del tiempo uno de ellos se apartó de la librería por razones personales.

Socios actuales dentro de la librería Studium son las ilustres Señoras Emma L. Chiriboga S. y Concepción Martínez C.

La librería Studium antes de ingresar en el mercado, realizó un estudio de mercado sobre los posibles competidores y observaron que este nicho no existía mucha competencia, por lo que la oportunidad de ingresar lo más pronto posible era lo primordial, obteniendo como primer objetivo comercializar textos importados y textos nacionales de calidad y además los que se expondría para la venta serían textos de las mejores editoriales, grandes autores y escritores reconocidos a nivel mundial.

La Librería Studium es una organización, que distribuye libros educativos, revistas, folletos actuales y de calidad a las diferentes instituciones y al público en general, la organización cuenta con locales en Quito, Cuenca, Samorondón, Guayaquil y Machala.

La Librería Studium es reconocida a nivel nacional y su objetivo es contribuir con conocimientos actualizados a los distintos estudiantes y lectores por medios de materiales didácticos.

#### **5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación se define:

Para el presente proyecto se consideró idóneo trabajar con un estudio cuantitativo y cualitativo que permita conocer información o detalles más significativos sobre la problemática que tienen los trabajadores de la Librería Studium.

##### **5.1 Instrumentos y Técnicas de Investigación**

Los puntos a aplicar en la investigación son:

##### **5.2 Encuestas**

Las preguntas realizadas son veinte (20), las mismas que se realizaron a los trabajadores de la empresa para conocer las perspectivas reales de la Librería Studium de esa manera podrá llevar a cabo un análisis profundo y recabar una perspectiva general de la problemática.

### **5.3 Entrevistas**

Las entrevistas consta de ocho (08) preguntas las mismas que se realizaron al Gerente Regional de la Costa y a dos expertos en el área tales como el Gerente General de Talento Humano del Banco Guayaquil y al Gerente de Talento Humano y Salud Ocupacional de la empresa Seguros Sucre, con ellos podemos obtener experiencias y conocimientos sobre el puesto.

## **6 IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA LIBRERÍA STUDIUM**

La implementación de un departamento de Talento se enfocará en los siguientes puntos más importantes tales como son:

### **6.1 Reclutamiento**

El reclutamiento del personal es un conjunto de procedimientos y técnicas que busca atraer a los candidatos idóneos, con el propósito de ocupar un cargo o un puesto dentro de una empresa.

#### **6.1.1 Reclutamiento Interno**

Su orientación de reclutar, es en buscar a los candidatos idóneos dentro la misma organización. Este tipo de reclutamiento es mucho más económico y no requiere de mucho tiempo.

#### **6.1.2 Reclutamiento Externo**

Su orientación de reclutar, es en buscar a los candidatos idóneos fuera de la organización. Este tipo de reclutamiento mantiene un costo elevado y requiere de mucho más tiempo.

El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento externo incide en candidatos reales o potenciales. (Chiavenato, 2009, p.136).

### **6.2 Diseño de Puesto**

Diseñar un puesto de trabajo es configurarlo, definiendo el entorno organizativo en el que opera, su razón de ser, sus principales responsabilidades y su contribución. Describir un puesto de trabajo es analizarlo para conocer el entorno en el que opera, su razón de ser, sus principales responsabilidades y su marco de contribución. Cuando diseñamos un puesto, lo pintamos en un lienzo en blanco. Cuando lo describimos, lo fotografiamos de la realidad. (Oltra, 2005, p.64)

### **6.3 Selección del Personal**

La finalidad de la selección del personal es de escoger a los candidatos más adecuados para ocupar un puesto dentro de la empresa. La selección del personal cumple su finalidad cuando un nuevo colaborador se integra a un cargo de acuerdo a las necesidades requeridas o a las exigencias del puesto.

Hay un dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. Desde este punto de vista, la selección pretende solucionar dos problemas básicos:

1. Adecuación de la persona al trabajo.
2. Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto. (Idalberto, 2009, p.144)

## 6.4 Capacitación

La capacitación dentro de la organización fortalecerá a todos los colaboradores que participen en las distintas funciones que desempeñen, la capacitación busca el mejoramiento del personal de trabajo por medio de talleres, cursos, charlas educativas. La capacitación mejora el rendimiento de cada personal y de la organización en general.

## 6.5 ClimaLaboral

Para hacer consecuente la propuesta de implementación de un Departamento de Talento Humano en la Librería Studium se debe considerar puntos adecuados para mantener un buen ambiente laboral tales como:

- **Respeto:** Entre los superiores, colaboradores y los demás departamentos
- **Conciliación de problemas entre colaboradores:** Conversación entre ellos para que no afecte sus operaciones.
- **Trabajo en equipo:** Mantener una excelente relación para cumplir con las metas propuestas
- **Fomentar la autonomía:** Tomar en consideración ideas o propuestas nuevas y frescas para el bienestar de la Librería Studium.
- **Proporcionar un espacio agradable:** Ofrecer a todos los trabajadores un ambiente y espacio acogedor con buena iluminación, higiene, etc.
- **Estimulación:** Incentivar a los trabajadores no solo en la parte de remuneración sino también con elogios por las actividades alcanzadas y cumplidas correctamente, puede ser también con ascensos nuevos.

Para la Librería Studium que solo cuenta con cincuenta y cinco (55) personas en las diversas sucursales en todo el país, no requiere y no vemos necesario que la empresa cuente con varias personas en el Departamento de Talento Humano, para nosotros es suficiente dos (02) personas:

### 6.5.1 Jefe de Talento Humano

Quien es el responsable de la mayor parte del proceso de selección y contratación del personal de trabajo. El jefe de Talento Humano tendrá la obligación de aplicar pruebas psicométricas y pruebas generales sobre el puesto que desempeñara el candidato.

### 6.5.2 Auxiliar de Talento Humano

Quien es el responsable de ayudar a su jefe de Talento humano para despejar problemas y actividades que se presente en la Librería Studium

Una vez realizado el proyecto de investigación y la propuesta de implementación de un Departamento de Talento Humano en la Librería Studium para mejorar el ambiente laboral del personal de trabajo.

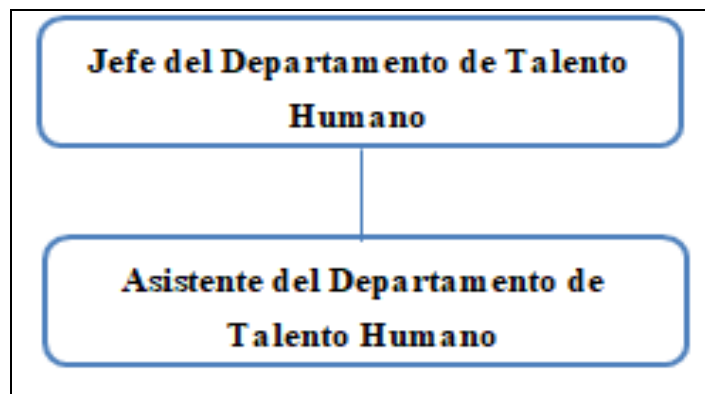
- La organización no cuenta con un Departamento del Talento humano, aquello incide en que la librería Studium no mantiene un buen clima laboral y los colaboradores no se sienten felices en su lugar de trabajo. Es de suma importancia gestionar la creación de un Departamento del Talento humano con la finalidad de mejorar el entorno laboral y que los colaboradores se sientan comprometido con la organización, logrando aumentar la productividad y mejorando los márgenes de ganancias.
- La organización no realiza un adecuado proceso de selección y contratación al personal, ya que es de suma importancia que la empresa contrate a personas idóneas al perfil del cargo, además se pudo notar que tampoco se realizan programas de inducción, re inducción y las respectivas capacitaciones de conocimiento al personal.




- Es importante reunir a todo el personal de cada sucursal para dar a conocer las funciones del nuevo departamento que se creara, dando a notar que se implementa con el objetivo de mejorar su situación laboral.
- Debido a la ausencia de beneficios, falta de capacitación, no aceptar las ideas frescas de sus trabajadores, el personal ante toda la situación interna ha tomado desinterés por conseguir los objetivos organizacionales.
- Importante realizar un plan de capacitación para los diferentes departamentos de la Librería Studium, en donde se dé a conocer la filosofía de la empresa y los objetivos que persigue, con todo esto los trabajadores obtendrá un grado de compromiso con su empresa.
- Reunir a dos los miembros de la empresa para dar a conocer sobre la descripción de los puestos, con el propósito que ellos ejecuten bien sus labores y adquieran el compromiso necesario.

## 7 ORGANIZACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

**Figura 1. Organigrama interno del Departamento de Talento Humano**




**Tabla 1. Manual específico de funciones y requisitos mínimos del Jefe de Talento Humano**

<div></div>		
Identificación del cargo		
	Jefe de Talento Humano	
Dependencia:	Gerencia General	
Número de cargos:	Uno	
Jefe Inmediato:	Gerente General	
Nivel Funcional :	Operativo	
Fecha de elaboración:	22/02/2014	
Fecha de actualización :	20/11/2017	
Resumen de Cargo		
Es el responsable de la administración de los diferentes departamentos de una organización de talento humano, que presente un apoyo a las gerencias y asista al orden dentro del mismo. En los temas de selección, capacitación, reclutamiento, remuneración y desarrollo de los distintos colaboradores		
Requisitos Mínimos		
Educación	Experiencia mínima 2 años en el área. Profesional en Administración de Empresa, Ingeniería Industrial o psicología	
Administrativas	Comunicación efectiva y directa, a su jefe inmediato y a todos los departamentos.	
Laborales	Conocimiento del área de trabajo, puntualidad asistencia, poder de persuasión, simpatía y seguridad	
Humanas	Tolerancia al estrés que se presente en el área de trabajo, sinceridad y facilidad de palabra.	
Descripción de Funciones		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar informes técnicos del área que desempeñara.</li><li>• Reclutar, seleccionar y contratar personal idóneo cuando se requiera una vacante.</li><li>• Velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</li><li>• Elaborar la nómina.</li><li>• Actualizar el personal que ingresa a la empresa.</li><li>• Asistir en la elaboración del programa anual de vacaciones del personal.</li></ul>		
Elaborado por: Paulina González M. José Mota P.		Revisado por: Ing. Azucena González
Aprobado por: Ing. Leonor Murillo		

**Elaborado por: Los Autores (2017)**

**Tabla 2. Manual específico de funciones y requisitos mínimos del Auxiliar de Talento Humano**



Identificación del cargo		
	Auxiliar de Talento Humano	
Dependencia:	Departamento de Talento Humano	
Número de cargos:	Uno	
Jefe Inmediato:	Jefe de Talento Humano	
Nivel Funcional :	Operativo	
Fecha de elaboración:	22/02/2014	
Fecha de actualización :	20/11/2017	
Resumen de Cargo		
Es el responsable de ejecutar las actividades de apoyo, por medio de la colaboración eficiente y eficaz de los departamentos que integran una empresa.		
Requisitos Mínimos		
Educación	Experiencia mínima 1 año en el área. Estudiante de mercadeo o carreras afines.	
Administrativas	Comunicación efectiva y directa con su jefe inmediato.	
Laborales	Conocimiento del área de trabajo, puntualidad asistencia, poder de persuasión, simpatía y seguridad.	
Humanas	Tolerancia al estrés que se presente en el área de trabajo, sinceridad en la recopilación de datos e información.	
Descripción de Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en el desarrollo de proceso de selección de personal, capacitación, inducción, evaluación, etc.</li> <li>• Actualizar información acerca de los reglamentos, procedimientos y normas del Departamento de Talento Humano.</li> <li>• Asistir en la actualización del manual de funciones y cargos clasificados de la empresa.</li> <li>• Actualizar el personal que ingresa a la empresa.</li> <li>• Laborar informes técnicos del departamento como movimiento de personal, auditorias de trabajo con el propósito de tener un registro seguro del mismo.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>  <b>Paulina González M.</b> <b>José Mota P.</b>	<b>Revisado por:</b>  <b>Ing. Azucena</b> <b>González.</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Ing. Leonor Murillo</b>

## 8 ENCUESTAS Y ENTREVISTAS REALIZADO A LOS COLABORADORES DE LA LIBRERÍA STUDIUM

### 8.1 Encuestas

**Tabla 3. Preguntas de encuestas**

1. ¿Dentro de su organización cuentan con un departamento de Talento Humano?	11. ¿El proceso de selección y contratación lo realiza otro Departamento que no sea el de T.T.H.H?
2. ¿Las actividades son congruentes a su puesto de trabajo?	12. ¿Cuentan con un Manual de Funciones?
3. ¿El personal es suficiente para el buen desempeño de sus funciones?	13. ¿Informan a los colaboradores de las políticas o normas?
4. ¿La organización toma en consideración las peticiones, quejas, reclamos, etc?	14. ¿La organización realiza capacitaciones?
5. ¿Existe un departamento que atiendan solicitudes como: certificaciones, cartas, actas, otros?	15. ¿Existe un incentivo económico?
6. ¿Cancela a tiempo la organización las remuneraciones?	16. ¿Existe un incentivo no económico?
7. ¿La gestión de nóminas la realiza otro departamento que no sea la del T.T.H.H?	17. ¿La organización motiva a sus colaboradores?
8. ¿Flexibilidad en sus vacaciones?	18. ¿Existe una excelente comunicación?
9. ¿Tienen conocimientos de la misión, visión y objetivos de la organización?	19. ¿Afectación en la rotación del personal?
10. ¿Cuentan con un reglamento de Higiene y Seguridad Industrial?	20. ¿Sería idóneo contar con un Departamento de T.T.H.H?

### 8.2 Entrevistas

**Tabla 4. Preguntas de encuestas**

1. ¿La importancia de contar con un Departamento de TT.HH?
2. ¿Cuál es el perfil académico profesional para ejercer el puesto?
3. ¿El reto de un Departamento de T.T.H.H?
4. ¿Desempeño de un Departamento de T.T.H.H?
5. ¿Cantidad de colaboradores para crear un Departamento de T.T.H.H?
6. ¿Se debe contar con un Departamento T.T.H.H para el crecimiento y desarrollo de la organización?
7. ¿La creación de un Departamento de T.T.H.H mejoraría el clima laboral?
8. ¿Descontento por no contar con un Departamento de T.T.H.H.?

## **9 CONCLUSIONES**

- En la librería Studium, cuentan con una misión, pero no con una visión la cual los colaboradores no tienen conocimiento de la razón de ser de la organización y peor aún donde quiere dirigirse la empresa, a todo esto se debe a que existe una falta de comunicación y de organización de la misma.
- La organización no cuenta con un manual de funciones y responsabilidades de sus colaboradores, ocasionando problemas internos tales como son: desconocimientos de las diferentes tareas que desempeñan cada colaborador en sus puestos de trabajos y un mal clima laboral. El personal de trabajo tiene a cargo otras responsabilidades que no le compete a su cargo.
- Dentro de la Librería Studium, no existe una estructura organizacional, no se encuentran divididos los departamentos con un diseño organizacional razón por la cual los colaboradores están confundidos a quienes deben reportar las diferentes actividades a su respectivas jefaturas.
- La organización no realiza un adecuado proceso de selección y contratación al personal, ya que es de suma importancia que la empresa contrate a personas idóneas al perfil del cargo, además se pudo notar que tampoco se realizan programas de inducción, re inducción y las respectivas capacitaciones de conocimiento al personal.

## **10 RECOMENDACIONES**

Se recomienda crear un Departamento de Talento Humano con el propósito de:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores y de la organización.
- Crear un ambiente laboral adecuado para los colaboradores.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los colaboradores.
- Cumplir con el proceso de selección y contratación del personal de trabajo.
- Motivar e incentivar a los colaboradores.
- Evaluar y capacitar al personal de trabajo.

## 11 REFERENCIAS

- Centeno, S., & Sandoya, R. (2013). *Diseño de un manual de funciones y políticas salariales para la empresa Guianet S.A.(tesis de pregrado)*. Universidad Laica Vicente de Rocafuerte, Guayaquil. Obtenido de Repositorio Universidad Laica Vicente Rocafuerte: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/472/1/T-ULVR-0228.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano.El nuevo papel de los recursos humanos de las organizaciones*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones* (Novena Edición ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de CV.
- De Cenzo, R., & Moon, H. (2009). *Fundamentos de la Administración conceptos esenciales y aplicaciones* (Sexta Edición ed.). México: Pearson.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional.Enfoque para Latinoamérica*. México: Pearson Educación.
- Fred, D. (2013). *Concepto de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- Hanson, D. (1993). *Informal Network:The Company Behind the Chart*.Massachusetts: Harvard Business Review.
- Idalberto, C. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México: Mc Graw Hill.
- Iturralde, R. S. (2017). *Administración para las pymes ecuatorianas*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de Estrategía*. Estados Unidos: Iberoamericana.
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). México: Pearson.
- Newstrom, W. J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Décimo tercera edición ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores,S.A. de C.V.
- Oltra, V. C. (2005). *Desarrollo del facto humano*. Barcelona: Editorial UOC.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.