

# PROBLEMAS DE LOS “RECURSOS HUMANOS” EN LAS EMPRESAS.

## Problemas de comunicación y capacitación.

### INDICE

INTRODUCCION .....	2
JUSTIFICACION .....	2
OBJETIVOS GENERALES .....	2
HIPOTESIS .....	3
SUPUESTOS .....	3
METODOLOGIA .....	3
ANTECEDENTES .....	5
FIUNDAMENTOS TEORICOS .....	10
PROPUESTA DEL EQUIPO .....	11
CONCLUSION .....	11
RECOMENDACIONES .....	11
BIBLIOGRAFIAS .....	12

## **INTRODUCCION**

La administración de Recursos Humanos tiene como una de sus tareas proporcionar la capacitación humana, requerida por las necesidades de los puestos o de la organización.

Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

No se debe olvidar que las Empresas u Organizaciones dependen para su funcionamiento, evolución y logros de objetivos, primordialmente del elemento humano con que cuenta.

## **JUSTIFICACION**

Una buena comunicación asegura que todo el mundo recibe los mensajes adecuados en su debido tiempo, permitiéndonos divulgar los objetivos del negocio y la filosofía de la empresa, reconociendo que todos sus miembros se dirijan en la misma dirección, además de fomentar la confianza y mejora el clima laboral, por lo que se puede lograr un mayor compromiso por parte de los empleados, se evita la fuga de empleados valiosos para la empresa y la poca predisposición para el trabajo, facilitando a los trabajadores sentirse escuchados y que pueden aportar ideas, soluciones a los problemas cotidianos, da apertura a colaborar con una vigilancia en áreas críticas como tecnológica, legal y comercial, difunde los logros particulares y grupales. La fluidez de la información aumenta la eficiencia y la efectividad de la realización de los procesos.

## Objetivos generales:

- Conocer a los empleados y segmentar las comunicaciones según sus posiciones, funciones, necesidades, intereses y expectativas.
- Valorar la percepción del trabajador, sobre lo que hace la empresa y lo que de ella recibe. No sólo sobre la compensación salarial, sino también emocional.
- Mejorar el ambiente laboral para los trabajadores y que conozcan sus derechos para que así gocen de ellos y puedan realizar su labor con esmero.

## HIPOTESIS

- A menor ignorancia, mayor comunicación.
- A mayor comunicación, mayor producción.
- A mayor comunicación, mayor adaptación social y bienestar.

## SUPUESTOS

- Suponemos que obteniendo un mayor aprendizaje y mejor conocimiento, existirá una mejor comunicación.
- Suponemos que si no existe el mismo contexto se provoca la mala comunicación.
- Suponemos que otro factor importante de la mala comunicación, es la ignorancia.

## • METODOLOGIA

### • Introducción:

- Normalmente la comunicación en una empresa se suele tomar como una simple transmisión de información entre los trabajadores y los directivos, solamente cuando puede existir un conflicto entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.

- Pero la comunicación debe de ser una labor insertada dentro de toda una política de empresa, esto requiere una organización y una metodología.
- En la comunicación los individuos interactúan entre si para representar ideas, información, actitudes, emociones...con el fin de influenciarse mutuamente.
- Para la gestión de los distintos tipos de comunicación que se hacen necesarios en cualquier empresa moderna, las empresas innovadoras se dotan de un departamento específico denominado “Departamento de Comunicación” o “Gestión de Información” .Ahora bien, no debemos olvidar que la comunicación no es sólo función de un departamento, sino que debe asumirse por cada jefe y su equipo. Por lo tanto la existencia de estos departamentos es un reflejo de la importancia concedida a la comunicación.

## DIRECCION DE LA COMUNICACION

- En una empresa el flujo de la comunicación toma dos valores, el horizontal, aquel que se da entre miembros del mismo rango u orden jerárquico, y el vertical, este último a su vez puede ser dirigido en diferentes direcciones, ascendente o descendente:
- - *Descendente*: Es la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel jerárquico más bajo. Es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones...
- Gerente
- Supervisor
- Empleados, obreros, técnicos, etc.
- Este tipo de comunicación posee numerosos inconvenientes o problemas ya que para una gran mayoría de organizaciones la comunicación descendente supera a la de sentido ascendente creando habitualmente problemas de saturación o sobrecarga. En las nuevas organizaciones de la información las redes informáticas internas están ganando posiciones como medio de comunicación que desplaza a la tradicional comunicación a través

de relaciones personales y medios escritos. Pero el enorme volumen de datos que transporta puede generar una sobrecarga de información que dificulte su procesamiento y bloquee los procesos de comunicación. Esta nueva organización corre el riesgo de sufrir una desinformación.

- - *Ascendente*: Esta comunicación fluye en forma apuesta a la anterior, es decir, de los empleados o subordinados hacia la gerencia. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización. Un líder sabe que ambas direcciones son importantes e imprescindibles para lograr las metas propuestas con el mínimo de problemas, pero lamentablemente no todas las organizaciones tienen conciencia de ello, por lo que en muchas ocasiones las ideas, pensamientos y propuestas de los empleados pasan desapercibidas ya que consideran que esto no influirá en el rendimiento laboral.
- Obrero, empleados, técnicos, clientes
- Supervisor
- Gerente

Para realizar este “proyecto” Recursos Humanos, problemas de comunicación y capacitación, se recopiló de diferentes fuentes de información.

## **ANTECEDENTES**

### **LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

#### **Planificación de Personal**

Podemos considerar la planificación de personal como el conjunto de medidas que, basadas en el estudio de antecedentes relacionados con el personal y en los programas y previsiones de la organización, tienden a determinar, desde el punto de vista individual y general, las necesidades humanas de una industria en un plazo determinado, cuantitativa y cualitativamente, así como su costo.

## Selección de Personal

Es la primera cuestión que en relación con el personal se le plantea a la empresa; selección que ha de darse tanto para la entrada del personal en la empresa como para afectar el personal admitido a los distintos puestos de trabajo a cubrir.

El **proceso de selección de personal** es aquel en el que se decide si se contratará o no a los candidatos encontrados en la búsqueda realizada previamente. Esta selección tiene distintos pasos:

- Determinar si el candidato cumple con las competencias mínimas predeterminadas para el puesto de trabajo.
- Evaluar las competencias relativas de los/as candidatos/as que pasaron la etapa anterior, por medio de evaluaciones técnicas y/o psicológicas.
- Asignar un puntaje a las evaluaciones efectuadas en el punto anterior.
- En función del puntaje, decidir a quién se le ofrecerá el puesto.

Cuando se planifica este proceso se debe tener en cuenta la importancia de la confiabilidad en los instrumentos de medición de las capacidades de los posibles candidatos, como los títulos obtenidos, la trayectoria laboral, entrevistas, etc. Así como también la validación entre los resultados de las evaluaciones a las cuales se les asignó un puntaje y la habilidad concreta para hacer el trabajo. Para realizar el proceso de selección de personal se deben diseñar distintas pruebas y tests confiables donde el postulante demuestre si es capaz de realizar el trabajo. A su vez, estos instrumentos deben validarse en cuanto a los contenidos de conocimientos que los postulantes deben tener y en cuanto a la práctica, en la aplicación de esos contenidos. De esta forma se puede resaltar que no es posible que un método de selección sea válido si no es confiable.

## Capacitación

La capacitación en el área de trabajo es fundamental para la productividad. Este es el proceso de adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejorarán el desempeño de los empleados en sus tareas laborales.

La buena capacitación puede traer beneficios a las organizaciones como mejorar su imagen y la relación con los empleados, además de que aumenta la productividad y calidad del producto. Para los empleados, también hay beneficios como el aumento en la satisfacción del empleo y el desarrollo de sentido de progreso.

El coaching es una técnica que ha surgido para mejorar el desempeño de los empleados, trabajando con ellos en diferentes áreas. El *coaching* desarrolla metódicamente las aptitudes y habilidades de las personas, haciendo que mejore el autoestima de las personas y el desempeño de las funciones y tareas del puesto de trabajo. “ El *coaching* ayuda de varias maneras dentro de la empresa, como” (Chiavenato, 1999) **Coaching**

1. Desarrollar las habilidades de los empleados.
2. Identificar problemas de desempeño.
3. Corregir el desempeño pobre.
4. Diagnosticar y mejorar problemas de comportamiento.
5. Fomenta relaciones laborales.
6. Brinda asesoría.
7. Mejora el desempeño y la actitud.

## Análisis de Puesto

Cuando las compañías establecen nuevas plazas dentro de su empresa es necesario que establezcan cuáles son las características de este puesto para que así los empleados potenciales puedan conocer qué destrezas o habilidades necesitan para ser elegidos y si cumplen con todos los requisitos. Para esto es

necesario diseñar el empleo, esto se hace estableciendo las tareas y responsabilidades que la persona que tenga este puesto debe realizar con su equipo de trabajo.

Luego de diseñado el puesto se debe identificar las tareas, deberes y responsabilidades que se espera que realice en el trabajo. También se establecen las habilidades que la persona deba poseer para cumplir correctamente con las tareas que se le solicite. Este proceso se conoce como análisis de puesto de trabajo. Este proceso es sumamente importante porque ayuda a los posibles empleados o a la persona ya contratada a conocer las necesidades esenciales que tiene la compañía con respecto a este puesto. Esto hace que la compañía se beneficie porque contrata a personas altamente calificadas y evitan problemas por falta de conocimiento o habilidades.

En el análisis de puestos de trabajo se encuentran dos derivaciones: la descripción de trabajo y las especificaciones. La descripción de trabajo consiste en un resumen escrito de las tareas, responsabilidades y condiciones de trabajo, además de que incluye una lista de detalles. Las especificaciones de trabajo son las habilidades necesarias y con detalles, necesarias para cumplir satisfactoriamente con el puesto. Cuando la descripción y la especificación de trabajo son muy detalladas ayudan a mejorar la calidad de servicio y lleva a la compañía a un nivel mayor de desempeño dentro de una compañía porque a pesar de que en casi todas las empresas existen puestos muy parecidos, cada una tiene un fin, política y manera distinta de trabajar. Es por esto que, a pesar, de que cada puesto sea muy parecido, los detalles ayudan a conocer más a fondo la necesidad de la compañía.

Si se lleva a cabo, de forma adecuada, esta herramienta también puede servir para otros procesos de la empresa, como establecer la retribución económica, comprobar si un empleado está cumpliendo con las funciones de su puesto, planificar las acciones formativas, en función de las pautas que se establezcan para el trabajo, o promocionar a los empleados.



## FUNDAMENTOS

### Estrategias para las Relaciones Humanas.

Pesquisas científicas sobre comportamientos nos muestran que las personas se comunican, piensan y reaccionan de diferentes maneras. Entender cómo una persona se comunica puede afectar su habilidad para crear una relación de éxito.

El uso de la retroalimentación es una habilidad básica en la dirección del personal para lograr el éxito en cualquier equipo. Hacer las cosas bien significa aprender bien. Pero no es fácil dar y/o recibir la retroalimentación. Este programa le enseñará cómo hacerlo.

- Pregunte
- Describa
- Céntrese en el comportamiento, no en la personalidad
- Sea constructivo

### PROPUESTA DEL EQUIPO

- Visitar distintas empresas, estudiar sus relaciones patrón-empleado, y por ende, darnos cuenta de sus problemas para así buscar la solución más favorable y poderlo capacitar estando de acuerdo las dos partes.

### Conclusión

Este problema si tiene una solución y depende de la gravedad del asunto, esta se da de manera temprana o tardía la cuestión para la solución es hacer las cosas con su debida jerarquía no saltado pasos al realizar su análisis y siempre llevando a cabo los principios de comunicación. Como lo son, RESEPTOR EMISOR CODIGO MENSAJE CANAL Y CONTEXTO. De esta manera nos será más fácil comunicarnos al mismo tiempo que nos evitamos problemas que nos quitaran tiempo al resolverlos. Y dentro de una empresa eso sería de mucho pesar por que como lo sabemos la perdida de tiempo es perdida de dinero. La idea es tener una empresa exitosa con el mínimo de problemas que son creados en su mayoría por descuidos

## Recomendaciones

Este problema, es de fácil solución y es muy común en las empresas así como su solución es sencilla el problema se presenta frecuentemente en cualquier tipo de organización por eso en este proyecto presentamos varias expectativas de soluciones a los problemas de comunicación dentro de las empresas, a su vez también lo presentamos desde diferentes expectativas así cada cual asociara su problema y se le hará más fácil solucionarlo al mismo tiempo de también darse una idea y ponerse atento para que el problema no se vuelva a presentar y por ende estar abierto a nuevas posibilidades para mejorar la funcionalidad de la empresa, teniendo muy en cuenta a todas las partes que conforman la organización, este proyecto está realizado enfocado a los problemas de comunicación de las empresas por qué creemos que es una de las más frecuentes y también uno de los que se requiere la solución inmediata no menospreciando a las demás circunstancias de riesgo en la organización.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE ZAPOTLANEJO

ING. ADMON III

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ANGÉLICA GUTIÉRREZ LIMÓN

EQUIPO:

MIRIAM LILIANA ACEVES BUSTOS [mliliana\\_coo29@hotmail.com](mailto:mliliana_coo29@hotmail.com)

GABRIELA MONTSERRAT VERA LUPERCIO [gaby\\_goodprinces@hotmail.com](mailto:gaby_goodprinces@hotmail.com)

HECTOR ALEJANDRO CAMACHO ALCARAZ [hectoralex12@hotmail.com](mailto:hectoralex12@hotmail.com)

ANAMARIA PADILLA MARTÍNEZ [morena\\_alta93@hotmail.com](mailto:morena_alta93@hotmail.com)

NATALI VARGAS HERNÁNDEZ [natali\\_12393@hotmail.com](mailto:natali_12393@hotmail.com)

SERGIO FAJARDO HERNÁNDEZ

## Bibliografía

- Chiavenato, I. (1999). Administracion de las Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administracion de las Recursos Humanos* (pág. 699). Santa fé Bogota: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1994). Administracion de personal. En G. Dessler, *Administracion de personal* (pág. 239). Mexico: Prentice Hall.
- Salamanca. (1998). *El Rincón del Vago*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2012, de El Rincón del Vago: [http://html.rincondelvago.com/comunicacion-en-la-empresa\\_7.html](http://html.rincondelvago.com/comunicacion-en-la-empresa_7.html)
- Siliceo, A. (1985). Capacitacion del desarrollo personal. En A. Siliceo, *Capacitacion del desarrollo personal* (pág. 470). Mexico.