



# PLAN DE RECURSOS HUMANOS "LA GOLOSINA SL"

Gestión de la Calidad Total

Daniel Pascual Ochoa

Esther Mena Lianes

Beatriz Llorente de Frutos

# **ÍNDICE**

<b>1. Misión, visión y objetivos de los recursos humanos .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Organigrama.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Descripción de las principales funciones y responsabilidades.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Procesos de selección y promoción interna. Evaluación del desempeño.....</b>	<b>17</b>
<b>5. Condiciones laborales. Salarios, turnos, tipos de contrato, fórmulas de compensación y de reconocimiento.....</b>	<b>19</b>
<b>6. Política de formación continua.....</b>	<b>22</b>

## **1. Misión, visión y objetivos de los recursos humanos:**

Aunque las responsabilidades dentro de la empresa están definidas según los puestos, el principal enfoque de los directivos de "La Golosina SL" es la horizontalidad del organigrama no diferenciando entre rangos y garantizando el trabajo en equipo y la cooperación entre todos los trabajadores. 

### **1.1 Misión:**

El plan de recursos humanos de "La Golosina SL" tiene como principal propósito garantizar el bienestar de sus trabajadores de acuerdo a la normativa vigente, garantizando las condiciones adecuadas para realizar las diferentes actividades de acuerdo con el puesto de trabajo correspondiente en un entorno seguro competitivo y con grandes oportunidades. 

### **1.2 Visión:**

A largo plazo "La Golosina SL" pretende ser una organización flexible y responsable capaz de fomentar la participación de los empleados apoyando la aportación de ideas con el objeto de fomentar la innovación y la creatividad del personal, apoyándoles y colaborando en el desarrollo de las actividades. 

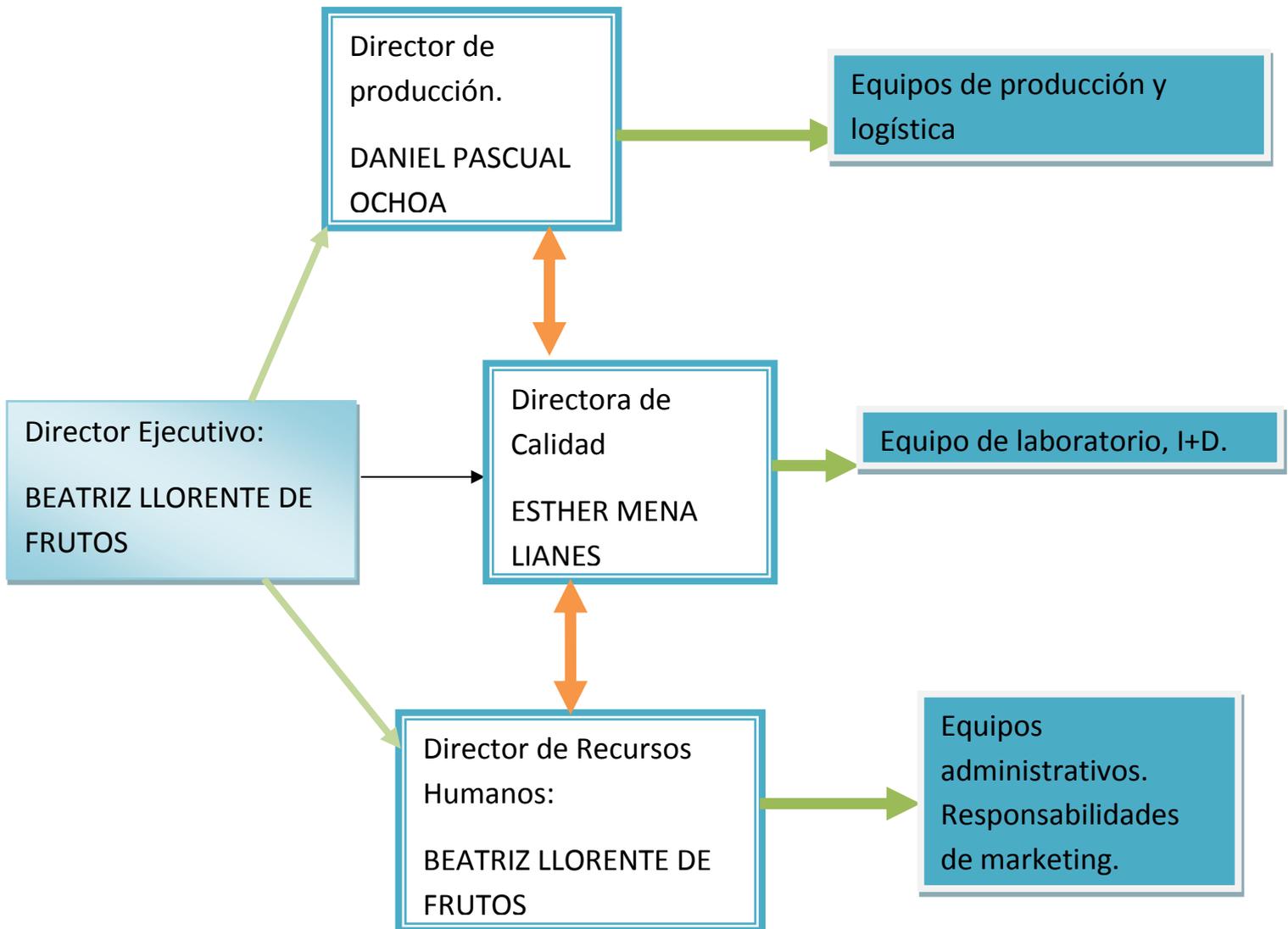
Definiendo las responsabilidades se alcanza el desarrollo del personal y se compensa a los trabajadores con programas de formación continua, incentivos, etc.

### **1.3 Objetivos:**

Los principales objetivos de "La Golosina SL" son:

- ❖ entorno seguro de los trabajadores
- ❖ oportunidades de formación continua
- ❖ incentivos y recompensas
- ❖ disponibilidad de condiciones
- ❖ compromiso personal con el trabajo
- ❖ conocimiento de las necesidades de los clientes finales.
- ❖ condiciones de trabajo basadas en el respeto y la confianza
- ❖ ampliar conocimientos y habilidades
- ❖ optimización del desempeño personal
- ❖ fomentar oportunidades de crecimiento y aprendizaje

## 2. Organigrama:



Mediante el organigrama se observa la horizontalidad entre departamentos y la intercomunicación entre ellos, fomentando las relaciones de trabajo, dentro de un buen entorno, para alcanzar en equipo los objetivos, la responsabilidad con el trabajo y la empresa y el compromiso con la calidad. 

## **Bajo los departamentos se encuentran:**

### ■ Dpto. de producción:

Bajo el departamento de producción se incluyen las responsabilidades de logística, recepción de materias primas, envases y almacenamiento de materias primas y productos acabados.

- 5 personas en producción a 2 turnos = 10 personas
- 3 personas en almacén y envases a 2 turnos = 6 personas

### ■ Dpto. de Calidad:

El departamento de calidad colabora con el departamento de producción realizando los análisis en laboratorio de materias primas y productos acabados, incluyendo fases de I+D que incluyen:

- 2 personas en laboratorio 1 solo turno = 2 personas

### ■ Dpto. de RRHH:

Bajo el departamento de RRHH se encuentran las personas encargadas de marketing, relaciones con proveedores y clientes.

- 2 personas en oficina a 1 solo turno = 2 personas

Junto con los tres cargos intermedios y un solo director general, en total con las personas de todos los departamentos "La Golosina" está formada por 24 personas.

### **3. Descripción de las principales funciones y responsabilidades.**

#### **Director Ejecutivo:**

Entre sus funciones están:

- Ejercer la dirección del personal y de los servicios y actividades de La Golosina.
- Elaborar una propuesta de relación de los puestos de trabajo
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto, del programa y de la memoria de actividades.
- Contratar al personal en régimen de Derecho Laboral, previo cumplimiento de la normativa aplicable al respecto.
- Aprobar gastos y ordenar pagos dentro de los límites presupuestados.
- Ejercer la gestión económico-financiera de la Golosina. 

El Director Ejecutivo tiene varias responsabilidades. Como comunicador, informar a agentes externos la participación de la empresa, objetivos y logros de la misma, así como la gestión de la organización y los empleados. Toma las decisiones de alto nivel sobre política y estrategia empresarial. Como líder, asesora a la junta de directores, motiva a los empleados y cambia las unidades dentro de la organización, y como gerente preside las operaciones de la organización a lo largo del tiempo en la empresa. 

#### **Directora departamento Calidad:**

Entre sus funciones y responsabilidades están:

a. Apoyar:

- i. A la alta dirección a definir, difundir y mantener la política de calidad y los principios de gestión de la calidad.
- ii. la toma de acciones para la correcta implantación y el cumplimiento de los requisitos internos derivados del sistema de gestión.

b. Asegurar:

- i. Que todos los componentes de la organización conozcan los requisitos del cliente.
- ii. El correcto procesamiento y uso de la información referente al sistema de gestión.

c. Coordinar:

- i. La realización de las auditorías internas, siendo aconsejable que sea parte activa en las mismas.
- ii. Las auditorías externas.
- iii. Las acciones derivadas para la corrección de las no conformidades.
- iv. Los mecanismos de participación del personal: equipos de mejora, sugerencias...
- v. Los programas de mejora.
- vi. Las acciones formativas derivadas del estudio de las necesidades de formación.

d. Promover:

- i. La activa participación del personal en el diseño y mejora de los procedimientos e instrucciones de trabajo.

- ii. La prevención.
- iii. La implantación de un programa de costes de calidad

### **3.2 Directora Administración, RRHH y Marketing.**

En cuanto a RRHH:

a. Funciones.

- i. Garantizar una buena comunicación entre todos los niveles de la organización, lo cual permita mantener un ambiente organizacional adecuado donde sea más armónica la comunicación y las jornadas laborales.
- ii. Elaborar y controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal, a fin de asegurar la elección de los candidatos mas idóneos para los puestos de la organización, mediante la aplicación de los procedimientos formales programados para facilitar al nuevo trabajador toda la información necesaria acerca de la estructura organizacional, funciones, objetivos de la empresa, política y objetivos de la calidad, de su puesto de trabajo, facilitando la adaptación del trabajador y su participación e identificación activa en la empresa.
- iii. Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados, a fin de cumplir con los planes de formación, desarrollo, mejoramiento y actualización del personal, a través de la detección de

necesidades de adiestramiento, la priorización de los cursos, talleres entre otros. De manera de asegurar el máximo aprovechamiento del talento humano y promover la motivación al logro, en términos personales y organizacionales.

- iv. Supervisar y verificar los procesos de servicios en la administración de personal, a objeto de dar cumplimiento a los planes y programas sobre los beneficios establecidos por la empresa.
- v. Supervisar y controlar los pasivos laborales del personal activo (vacaciones, anticipos de prestaciones sociales, etc.) y liquidaciones de prestaciones sociales, a objeto de cumplir con los procedimientos establecidos en La Golosina. 
- vi. Supervisar y revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el depósito oportuno de los empleados y asignados de la empresa.
- vii. Controlar y supervisar los diferentes beneficios de Ley (utilidades, prestaciones sociales, vacaciones, entre otros), mediante el cumplimiento de los procedimientos internos de la empresa.
- viii. Coordinar y controlar el proceso de egreso para la desincorporación del personal, ya sea por despido, retiro voluntario o culminación de contrato, con el fin de cumplir con el plazo fijado por la empresa para la entrega oportuna de las liquidaciones. 

- ix. Planificar y supervisar el Plan de Formación de Personal.
- x. Anticiparse a las necesidades de los empleados con el fin de solventar cualquier inquietud o insuficiencias que padezcan.
- xi. Mantener supervisión funcional de tareas relacionadas con toda el área de recursos humanos para la atención de reclamos y soluciones de problemas personales.
- xii. Tener y desarrollar iniciativas para la solución de problemas y toma de decisiones.
- xiii. Poseer alto sentido de responsabilidad y honestidad en el manejo de información confidencial.
- xiv. Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.

b. Responsabilidad.

- i. Supervisar y controlar la actualización del manual de calidad de RRHH, descripciones, perfiles de cargo y expedientes de personal con la finalidad de cumplir con las normas.
- ii. Planificar y supervisar el adiestramiento del personal bajo su supervisión, ejecutando el plan anual de detección de necesidades de formación, con el fin de mantener al personal con los niveles de competencias requeridos por la organización para asegurar la planificación, ejecución, control y mejora de los procesos.

- iii. Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.
- iv. Condiciones del lugar de Trabajo en concordancia con las normas.
- v. Iluminación artificial eficiente
- vi. Iluminación natural eficiente
- vii. Clima controlado, frío, calor y humedad
- viii. Buen ambiente de trabajo
- ix. Ventilación adecuada
- x. Riesgos puntuales del sitio o puesto de trabajo.
- xi. Riesgos generales
- xii. Medidas para evitar los riesgos.
- xiii. Revisión del lugar de trabajo antes de iniciar las labores diarias y después de terminar las mismas.
- xiv. Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo.

En cuanto a la Administración y Finanzas:



a. Funciones.

- i. Formula y propone a la Gerencia General Normas, políticas y procedimientos para el mejor funcionamiento de las actividades relacionadas con la administración y contabilidad de la organización.
- ii. Supervisa la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto anual, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- iii. Elaboración y control de presupuestos.

- iv. Revisar los cheques emitidos por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios, aportes, asignaciones, avances a justificar, incremento o creación de fondos fijos, fondos especiales y de funcionamiento, alquileres, y otras asignaciones especiales.
- v. Aprobar y firmar el informe de honorarios.
- vi. Aprobar y firmar la emisión de cheques, notas de débito, entre otras, para la adquisición de bienes y servicios.
- vii. Apoyar a la organización en todas las gestiones legales y reglamentarias. (asesorías externas fiscales, contables y/o laborales, etc).
- viii. Controlar y registrar por separado los gastos de los trabajos realizados de diferentes contratos que mantenga la empresa.
- ix. Elaborar informe de estados financieros para su presentación a la Directora Ejecutiva.
- x. Control de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.
- xi. Análisis de los Estados Financieros para facilitar la toma de decisiones a la Gerencia.
- xii. Control de Ingresos y Egresos con el fin de administrar el Capital de Trabajo. 
- xiii. Control de Contratos en ejecución en cuanto al inicio, finalización y cobro de los trabajos realizados.

b. Responsabilidad.

- i. Revisar que se cumplan con los principios de Administrativos y contables de aceptación general.
- ii. Mantener y cumplir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad. 
- iii. Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la organización.
- iv. Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el cliente.
- v. Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área Administrativa.
- vi. Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.

#### En cuanto a la Dirección de Marketing

##### a. Investigación de mercado

Para tener una idea clara de sus consumidores, los competidores y el entorno general la Directora de marketing organiza los estudios de investigación de mercado. Donde se analizan los resultados y utilizan esta información para satisfacer mejor las necesidades de los consumidores y ser más competitivos.

##### b. Planificación de Marketing

Con base en los objetivos generales de La Golosina y la dirección, la directora de marketing desarrollara nuevas estrategias de marketing para promocionar los productos, servicios o la imagen de

La Golosina. Asimismo, evalúan y analizan la eficacia de estas estrategias al ver el impacto que tuvieron en la cuota de mercado y en la percepción del consumidor. También establecen estrategias de precios, crean y evalúan los presupuestos, así como realizan proyecciones sobre el retorno de la inversión. Asimismo identifican los diferentes canales de distribución que van a utilizar para hacer que el producto esté disponible para los consumidores.

c. Administración de personal

La directora de marketing supervisa los proyectos y actividades diarias del personal de marketing, dirigen la contratación, la formación y el rendimiento de su equipo. Se aseguran de que el equipo funcione bien en conjunto, fomentando la comunicación, la confianza y el respeto.

d. Publicidad y promoción

La Directora de marketing gestiona los esfuerzos de publicidad y de promoción propios de la empresa, trabaja con un equipo de publicidad interna o con una agencia de publicidad externa. Estos esfuerzos incluyen la publicidad impresa y en línea, la planificación de eventos y el marketing directo.

e. Colaboración

La directora de marketing trabaja coordinada con los directores de otros departamentos, también de los clientes y los proveedores. 

#### f. Oportunidades de negocio

La directora de Marketing necesita mantener constantemente un seguimiento de las tendencias del mercado con el fin de identificar oportunidades de negocio futuras. Consultan con la compra de personal para entender lo que está actualmente en demanda y utilizan la predicción de ventas para estimar la rentabilidad futura de los productos y servicios. 

### 3.3 Director de producción:

Responsabilidades:

- a) Dirigir directamente a los operarios.
- b) Organizar el planning del equipo.
- c) Asegurar el mantenimiento del material, maquinaria, etc...
- d) Gestiona la productividad de la línea bajo su responsabilidad.
- e) Garantiza los plazos y los costes de fabricación y la calidad de los productos.
- f) Controla el planning de producción. 

## **4. Procesos de selección y promoción interna. Evaluación del desempeño.**

### **4.1 Procesos de selección**

El objetivo de la selección de La Golosina es la identificación de los profesionales más adecuados para cubrir los puestos que surgen de las necesidades de la compañía.

Nuestros procesos de selección parten de la igualdad de oportunidades para todos los candidatos, basándonos en la aplicación de criterios relativos a las capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y competencias necesarios para el puesto, y garantizando un tratamiento justo, en un entorno de integridad y respeto.

La Golosina asegura la no discriminación por razón de sexo, raza, estatus social, apariencia física, etc. y valora la diversidad como un medio para enriquecer las formas de actuar de los empleados y de la compañía, que motiva una interacción más positiva con la sociedad y el mundo que nos rodea.

Disponemos de un proceso de acogida para que la integración de los nuevos empleados en la organización sea lo más positiva y efectiva posible. El departamento de Recursos Humanos, el responsable directo, e incluso los propios compañeros, participan a la hora de presentar al nuevo empleado las políticas y procedimientos de la compañía, así como en darle a conocer la misión que desempeñará dentro de ésta. El proceso se acompaña de entrevistas periódicas de seguimiento y revisión del grado de integración de los nuevos empleados.

## 4.2 Promoción interna.

La política de promoción interna implementada por La Golosina, a través de un proceso de evaluación y formación establecido, reconoce los méritos profesionales de nuestros empleados y valora el conocimiento que aportan en cuanto a la organización.

Dentro de La Golosina, se está potenciando la movilidad funcional entre las diferentes áreas de negocio del Grupo. Consideramos que esta política es un elemento clave para motivar y fidelizar a nuestros empleados, favoreciendo el clima laboral interno de la compañía.

## 4.3 Evaluación del desempeño :

En La Golosina, nos comprometemos en que cada empleado pueda alcanzar sus objetivos individuales, para garantizar una cultura en la empresa de alto desarrollo y creatividad. Esto se consigue haciendo que cada empleado sea consciente del impacto que supone su trabajo a La Golosina.

Eliminamos cada día las barreras que hay entre dirección y empleados para que puedan trabajar juntos compartiendo sus ideas e iniciativas para garantizar el éxito de nuestros productos, estableciéndose objetivos y evaluándolos de manera efectiva a lo largo del año. De esta manera la dirección ayuda al trabajador a alcanzar un alto desempeño.

Cada empleado con el apoyo de su mando es el responsable de su desarrollo profesional, aunque desde la dirección de la empresa fomentamos y ayudamos a que puedan desarrollar sus habilidades a largo plazo y a poder obtener un plan de carrera profesional. 

## **5. Condiciones laborales. Salarios, turnos, tipos de contrato, fórmulas de compensación y de reconocimiento.**

La seguridad y salud en el trabajo es algo en lo que ponemos mucho empeño e hincapié para dar a nuestros trabajadores las mejores condiciones, ya que uno de nuestros requisitos es que los empleados se sientan cómodos en sus puestos de trabajo, para que su rendimiento sea máximo, cumpliendo también las medidas de seguridad adecuadas .

La organización tiene unas normas morales en las que vela porque el empleado no corra ningún riesgo al realizar sus actividades, además de seguir las normas legales recogidas en el Derecho Civil.

Además contamos con un sistema de Seguridad y salud en trabajo para reducir y minimizar el riesgo del personal basándonos en una norma internacional, ISO 45001. 

Para nosotros el bienestar del empleado es lo primero y para que esto se cumpla, cada uno de ellos debe asistir y participar en los cursos formativos que imparte la propia empresa en el ámbito de la prevención y de los riesgos laborales.  Al finalizar esta formación cada empleado recibe un título que acredite su asistencia.

Con respecto a los salarios tenemos un formato estipulado en el que tenemos en cuenta los estudios realizados, así como la experiencia en el área y la antigüedad en la empresa. Ocasionalmente algunos de los empleados tienen que trabajar más horas de las que está escrito en su contrato de trabajo, a cambio se les compensa con una paga extra o bien con algún día libre, dependiendo del volumen de trabajo que haya en ese momento. 

En cuanto a los turnos de trabajo se pueden ver en el cuadro siguiente con claridad:

DEPARTAMENTO	PRODUCCION	ALMACENAMIENTO Y ENVASADO	CALIDAD	RRHH
<b>MAÑANA</b>	5 trabajadores	3 trabajadores	2 trabajadores	2 trabajadores
<b>TARDE</b>	5 trabajadores	3 trabajadores	////////	////////

Las horas de trabajo son de 8 horas para todos los empleados de lunes a viernes, con el siguiente horario:

- Mañana de 07:00 a 15:00
- Tarde de 15:00 a 23:00

Los contratos de trabajo serán de acuerdo con la ley vigente del momento, pero aun así La Golosina S.L tiene su propia política a la hora de contratar al personal. Es por eso que todos los empleados comienzan con un periodo de prueba y formación de aproximadamente 6 meses. Después de este tiempo la empresa evalúa y analiza la capacidad y las aptitudes de dicho trabajador y decide si ofrecerle un contrato de trabajo indefinido.

También contamos con un programa de prácticas para la creación de empleo a jóvenes estudiantes y recién titulados. Nos gusta apostar por este tipo de iniciativas ya que el futuro está en sus manos y creemos que

es una gran oportunidad para que empiecen a relacionarse con el mundo laboral además de aplicar todos los conocimientos adquiridos en sus estudios. No solo será un aprendizaje para ellos sino también para la propia organización ya que traerán y transmitirán conocimientos nuevos e innovadores.

La organización cuenta con un programa de compensación y reconocimiento dirigido a los empleados donde se les premia por los logros, acciones y trabajos bien realizados. Esta compensación no es siempre económica, dependerá de la situación económica de la empresa en ese momento. Por lo cual tenemos otras maneras de recompensar el trabajo bien hecho, como formación extra en el área del empleado en cuestión, viajes de trabajo, o incluso elevarle la responsabilidad en la empresa. No obstante la empresa cuenta con una compensación económica al finalizar el año conforme a los beneficios extra obtenidos, algo que crea en el empleado ganas de esforzarse e involucrarse en su trabajo para conseguir un buen resultado final. 

## **6. Política de formación continua.**

La Golosina es una organización que está comprometida con la mejora de los conocimientos y destrezas de cada uno de los empleados que la componen. Es por ello que se imparten cursos en la propia empresa sobre cuestiones novedosas, técnicas e innovadoras, para así mantenernos informados día a día de la actualidad en el sector agroalimentario, ayudándonos de personas del equipo con altos cargos e incluso personas ilustres en el sector que se ofrezcan a impartir dichas charlas. Además damos facilidad a aquellos empleados que quieren seguir formándose fuera, con la ayuda económica para Grados universitarios o programa de Master, flexibilidad horaria para compaginar estudio y trabajo, entre otros.

Enfocamos esta política como clave para el desarrollo de nuevos productos y para los posibles cambios a mejor de aquellos procesos o etapas que no se están haciendo correctamente. Nuestra organización quiere convertir a los empleados en verdaderos profesionales del sector, (cada uno en sus diversas funciones) y es por ello que la formación es continua y que se requiere de esfuerzo y sacrificio para que la empresa llegue a sus objetivos preestablecidos.

Para que este sistema sea eficaz es necesario el hacer comprender y ver a los empleados que dicha formación es importante para que la actividad de la empresa se siga desarrollando. La competencia avanza y hay que saber ajustarse a las necesidades del mercado cuanto antes e intentar, como siempre, satisfacer al cliente.

