



**Secretaría de Educación Pública
Universidad Pedagógica Nacional
Unidad Ajusco**

Licenciatura en Administración Educativa

**Propuesta de diseño de un Centro Educativo para el
desarrollo de competencias laborales para los empleados
de una institución de salud y belleza.**

TESINA por la modalidad de:
RECUPERACIÓN DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
Para obtener el título de Licenciado en Administración Educativa

PRESENTA:

MANUEL DAVILA VENTURA

Asesora

Mtra.: María del Carmen Esperanza Treviño Carrillo

Ciudad de México, mayo 2022

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi padre+, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A la Mtra. María del Carmen Treviño, Directora de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

A mi amigo Sandro Vázquez, por su apoyo incondicional en el trascurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

ÍNDICE		PAG.
INTRODUCCIÓN.....		4
 CAPÍTULO I. EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN TÉCNICA EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MÉXICO		
1.1	La competencia profesional.....	7
1.2	La competencia técnica.....	8
1.3	Los Recursos Humanos y sus Objetivos Básicos.....	10
1.4	El desarrollo histórico de las competencias profesionales y técnicas en nuestro país.....	12
 CAPÍTULO II. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA CONCEPTUALIZACIÓN		
2.1	Funciones.....	16
2.2	Las políticas de los Recursos Humanos.....	17
2.3	Los Recursos Humanos y sus objetivos básicos.....	18
2.4	Las etapas del proceso de reclutamiento y selección del personal.....	20
 CAPÍTULO III. MI EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA EMPRESA DE SALUD Y BELLEZA THE GLAM Y SU CENTRO EDUCATIVO		
3.1	La descripción de la empresa.....	24
	3.1.1 Localización geográfica, antigüedad, razón social.....	25
	3.1.2 Misión, Visión, Valores, funciones y organigrama.....	25
	3.1.3 Mi experiencia profesional.....	29
 CAPITULO IV. PROPUESTA DE DISEÑO DE UN CENTRO EDUCATIVO PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS EMPLEADOS DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD Y BELLEZA, THE GLAM		
4.1	Propuesta Metodológica	32
4.2	Diagnóstico.....	35
	El diagnóstico para el diseño de un Centro Educativo para el desarrollo	
	4.2.1 de competencias laborales para los empleados de una institución de	35
	salud y belleza.....	
4.3	Propuesta de diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias	41
	laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, THE GLAM..	
	4.3.1 Organigrama Propuesto.....	42
 CONCLUSIONES.....		
FUENTES DE REFERENCIA.....		
ANEXOS.....		

INTRODUCCIÓN

MI proyecto de tesina que presento a continuación, se basa en mi experiencia profesional, a lo largo de 14 años, en una institución dedicada al área de la Salud y Belleza, de carácter privado y con especialidad para el área de la salud y estética **The Glam**.

El interés por realizar este trabajo se deriva no sólo de mi deseo de titulación, sino que, derivado de mi experiencia laboral y profesional en dicha institución, he podido darme cuenta de la necesidad de la existencia de un área de capacitación para el personal y el público en general que cumpla con los parámetros y estándares establecidos, tanto como se señala en la teoría de la administración de recursos humanos como en otros casos de mejores prácticas que se orientan al campo educativo y a la formación de individuos.

En ese sentido, después de haber revisado la literatura sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal que la disciplina administrativa nos ofrece, de haber llevado a cabo una investigación de campo en el **Centro de Salud y Belleza The Glam**, de haber realizado un diagnóstico y con base particularmente en mi experiencia profesional, presento este documento como una propuesta de diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, en el marco de los procesos de administración de personal y señalando los elementos tanto de recursos materiales, personal y logísticos necesarios para ello.

La importancia de la existencia de un centro de capacitación de personal dentro de la organización que garantiza, en cierta medida, que los procesos dentro de la institución sean los adecuados para conseguir los objetivos educativos establecidos, los objetivos de la docencia y que contando con los perfiles idóneos y necesarios se puedan cumplir los objetivos de la organización y de esta forma ofrecer un mejor servicio a la población que está en edad de estudiar y quererse capacitar en el área de la salud y así satisfacer los requerimientos, señalados por la escuela de proporcionar educación de calidad.

En el primer capítulo de este trabajo voy a recuperar los elementos teórico-metodológicos de la administración y del desarrollo de las competencias de formación profesional y capacitación técnica en educación y formación en México. Los procesos administrativos fundamentales, adentrándome al tema de los recursos humanos y las funciones que se derivan; para posteriormente abordar el tema de la Administración de los Recursos Humanos y su conceptualización.

En el segundo capítulo hablaré sobre los Recursos humanos y su funcionamiento para poder establecer funciones y políticas y las etapas del proceso, hablaré y describiré cómo es el proceso de reclutamiento y selección de personal en el Centro de salud y belleza **The Glam**.

En el tercer capítulo hablo sobre la descripción del **Centro de Salud y Belleza The Glam**, descripción geográfica, antigüedad, razón social, etc., así como su misión, visión, valores y describo la estructura orgánica (Organigrama) y las funciones que realiza.

En el cuarto capítulo presento la Propuesta de diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, THE GLAM, dedicados a la salud y la belleza de los clientes, conforme a los resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo, culturas de belleza y clientes de la institución y de acuerdo a la función que realizamos como administradores educativos en este proceso.

Finalmente, en las conclusiones abordo la importancia de contar con Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, THE GLAM como se propone para mejorar los servicios.

CAPÍTULO I EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN TÉCNICA EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MÉXICO.

En el desempeño de las organizaciones ya sean públicas o privadas en nuestro país como en el mundo, y en esta constante evolución y para poder responder de forma adecuada a las exigencias de estos tiempos debemos reconocer la importancia del factor humano y de su profesionalización en ese sentido de cómo la capacitación juega un papel relevante en la orientación de los cambios relativos a conocimientos y habilidades del personal, que son la base de riqueza en las que se cimientan las referidas organizaciones, lo que en otras palabras se traduce en conseguir un mejor desempeño de los trabajadores y la consecución de los objetivos tanto de ellos como de las organizaciones.

Para lograr el profesionalismo de los empleados de la institución se requiere a la vez de su constante formación y capacitación en diversos aspectos relacionados, no sólo con los temas relativos a la salud física y técnicas de preservación de la belleza de quienes acuden a solicitar los servicios en dicha organización, o sea competencias técnicas específicas, sino además del desarrollo de diversas competencias y capacidades en temas de gestión, de comunicación, de investigación, de tecnologías de la información y aquellas competencias y capacidades de interacción humana y social.

Por ello planteo los siguientes puntos que se deben de cubrir para satisfacer las necesidades y así poder establecer un mejor proceso dentro de la organización.

- a) Mejoramiento de la organización, planificación y control de los recursos humanos, brindando claridad a los trabajadores sobre los objetivos y funciones que se deben alcanzar;
- b) Mejora del clima y el ambiente de trabajo al incrementar la motivación de los trabajadores,
- c) Establecimiento de los sistemas salariales en correspondencia con la actividad que desarrollan.

1.1 LA COMPETENCIA PROFESIONAL

Son las capacidades que tenemos para poner en práctica todos nuestros conocimientos, habilidades y valores en el ámbito laboral. Son cualidades que precisamente en los últimos años han cobrado una especial importancia en los procesos de selección estos ayudan al individuo a desarrollarse dentro de una organización.

Los autores marcan lo siguiente.

1.- El significado de la palabra competencia (del latín *competentia*) tiene dos grandes vertientes: por un lado, hace referencia al enfrentamiento o a la contienda que llevan a cabo dos o más sujetos respecto a algo. En el mismo sentido, se refiere a la rivalidad entre aquellos que pretenden acceder a lo mismo, a la realidad que viven las empresas que luchan en un determinado sector del mercado al vender o demandar un mismo bien o servicio, y a la competición que se lleva a cabo en el ámbito del deporte. Por otra parte, el término competencia está vinculado a la capacidad, la habilidad, la destreza o la pericia para realizar algo en específico o tratar un tema determinado.

2.- Una competencia: es un conjunto de conocimientos que, al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación, bajo un código de valores previamente aceptados que muestra una actitud concreta frente al desempeño realizado, es una capacidad de hacer algo. (Frade Laura 2016)

3.- Una competencia es la capacidad para responder a las exigencias individuales o sociales para realizar una actividad. Cada competencia reposa sobre una combinación de habilidades prácticas y cognitivas interrelacionadas, conocimientos, motivación, valores, actitudes, emociones y otros elementos sociales y comportamentales que pueden ser movilizados conjuntamente para actuar de manera eficaz. (OCDE, 2017)

4.- Desde el punto de vista de las organizaciones:

Según Cesar Coll, una competencia es un conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado ámbito. (Coll, 2003)

5.-Desde el punto de vista pedagógico

Actualmente, las competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer (Tobón, 2013).

Las competencias son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado. (Vázquez, 2011).

Medina Revilla señala que competencia es capacitar para tomar decisiones en diversas situaciones y apunta además que "la competencia es un estilo global de actuar, y asimilar la realidad". La arquitectura del conocimiento en la formación politécnica y profesional. (Medina, 20: pág. 119)

Monzó señala que competencia es la capacidad para realizar una actividad o tarea profesional determinada, en forma armónica, diversos conocimientos, (saber), actitudes y valores, que guían la toma de decisiones, la acción (saber ser), y las habilidades (saber hacer). (Monzó, 2012)

Lloyd McLeary (Zepeda, 2005) define competencia como la presencia de características o la ausencia de incapacidad que hace a una persona adecuada o calificada para realizar una tarea específica o para asumir un rol definido.

1.2 LA COMPETENCIA TÉCNICA

Los seres humanos también definimos desarrollamos ciertas competencias técnicas las cuales nos ayudan a complementar las que nos califican para poder desarrollar un trabajo en una organización.

Las podemos definir de la siguiente manera:

Es un término acuñado en 1955 por Robert L. Katz en la Escuela de negocios Harvard, y hace referencia a las competencias asociadas al uso de herramientas y técnicas que el asalariado domina y que son necesarias para ejercer su trabajo.

Pueden haber sido adquiridas por diversos medios: experiencia, formación inicial o continua. Se trata de una colección de métodos sistemáticos para la gestión de procesos de aplicación de conocimientos, extender el rango de actividades humanas y producir bienes y servicios.

A diferencia de las competencias genéricas, las competencias técnicas (también llamadas competencias específicas, habilidades técnicas, habilidades duras o competencias duras) son las referidas a las competencias y habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función determinada, y que suponen, por lo general, la puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto.

Por tanto, el listado de competencias técnicas de, por ejemplo, un maquinista de ferrocarril, será diferente del listado necesario para un operario de mantenimiento de una central nuclear.

En términos de competencias asociadas corresponde a todo lo inherente a lo mecánico de las funciones del cargo que se ocupa en la organización cuando estas competencias se ligan a una actividad, constan de lo siguiente:

- Familiaridad con la historia del oficio.
- Conocimiento de la estructura del sector de actividad.
- Conocimiento del desarrollo actualizado del sector.
- Capacidad para analizar las operaciones y las estrategias de los competidores.
- Conocimiento de los actores clave y de las alianzas del sector.
- Capacidad para formar alianzas con otras empresas del sector.

1.3 LOS RECURSOS HUMANOS Y SUS OBJETIVOS BÁSICOS.

Los recursos humanos son un área de estudio que ha cobrado relevancia en los últimos tiempos derivado sobre todo de la evaluación del desempeño de las personas en cualquier organización y de la mejora de los procesos de gestión.

El recurso humano tiene como una de sus tareas prioritarias proporcionar a la institución las capacidades humanas requeridas y desarrollar las habilidades y actitudes del capital humano para hacerlo más satisfactorio así mismo y con la colectividad en que se devuelve. Este proceso en su expresión más simple es una característica inherente a los seres humanos.

El profesional de recursos humanos es un individuo con características ejecutivas que se encuentra en organizaciones de cualquier dimensión y funciones.

En la actualidad las técnicas de selección del personal tienden a ser objetivas y más afinadas, "...determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes", (Castillo: 2006, página 15) así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicosomáticas y los exámenes médicos.

La selección de personal no es una novedad, constituye una de las áreas que en términos generales presenta mayor uniformidad de las distintas organizaciones, iniciando la revolución industrial, en las organizaciones privadas, la selección de personal era llevada a cabo sobre la base de la supervisión, basándose sólo en objetivos y en la observación. También podemos decir que durante las guerras mundiales del siglo pasado se inició también un proceso de selección, el cual tuvo la necesidad de seleccionar grandes conglomerados de individuos destinados a tareas específicas, valiéndose de aportaciones científicas.

La Administración de Recursos Humanos (**ARH**) tiene un efecto en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado laboral, de integrarlas y orientarlas, actualizarlas en los procesos de la

organización, evaluar su desempeño, desarrollarlas y recompensarlas se refiere a la calidad en la manera en que se administra a las personas en la organización, lo cual es un aspecto crucial en la competitividad organizacional de hoy en día.

Algunas de las técnicas de la ARH se aplican directamente a las personas que constituyen los sujetos de su aplicación, otras se aplican indirectamente a las personas, ya sea por medio de los puestos que desempeñan o mediante los planes o programas globales específicos.

Los procesos básicos en la Administración de Recursos Humanos son cinco (Wayne y Noé: 2005, página 10):

1. Integración,
2. Organización,
3. Retención,
4. Desarrollo y
5. Auditoría de personas.

Estos procesos están íntimamente interrelacionados y son interdependientes, lo que significa que su interacción hace que cualquier cambio en uno de ellos tendrá influencia sobre los demás y así sucesivamente, con lo que se genera ajustes y acomodados en todo el sistema.

Actualmente y derivado de cambios en la organización del trabajo los procesos de reclutamiento y selección, como de capacitación del personal están orientados al desarrollo de competencias. Es por eso que, dentro de la organización que estoy analizando, propongo la creación de un *diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza*, el cual brindará un mejor servicio a los docentes de dicho Centro, a los alumnos y a los clientes en general, ya que al existir este departamento el capital humano estará mejor capacitado, gozará de una mejor organización en cuestión administrativa, los egresados de otros centros de estilismo podrían adquirir nuevos

conocimientos y tendrían la oportunidad de desarrollarse mejor, ya que si observamos el desarrollo de otras instituciones de salud y belleza podremos observar la desafortunada organización que éstos tienen, máxime, que las personas que atienden dichas instituciones desconocen algunos lineamientos de índole educativo y laboral, de ahí mi interés en investigar sobre el tema y analizar diversas experiencias para la problemática institucional.

De ahí cobra sentido la importancia que tiene la educación en el desarrollo de nuestra propuesta del cual deriva la creación de un centro eficiente y eficaz que brinde un mejor servicio a la población.

1.4 EL DESARROLLO HISTORICO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y TECNICAS EN NUESTRO PAIS.

Tomando en cuenta acontecimientos históricos importantes que han dado origen a la existencia del subsistema de capacitación para el trabajo. Tal es el caso de la llegada de los misioneros españoles durante la conquista de México, que traían consigo conocimientos en carpintería, sastrería, panadería, pintura y fabricación de telas rudimentarias.

De igual forma, mientras se desarrollaba la guerra de Independencia, se transmitían a los pobladores nuevos conocimientos en agricultura, en técnicas artesanales, cría animal, explotación de minerales, etc.

La formalidad en la enseñanza de oficios, se vio plasmada en diferentes momentos de nuestra historia con la fundación de instituciones como la escuela de agricultura, artes y oficios y el colegio de minería; la escuela práctica de ingenieros mecánicos electricistas, que toma después el nombre de escuela superior de ingeniería mecánica y eléctrica, que junto con la escuela superior de comercio y administración, se consideraron instituciones base de la educación tecnológica; la escuela técnica de constructores y el instituto técnico industrial, cuyo objetivo sería,

capacitar al personal técnico óptimo para enfrentar el fenómeno de la industrialización.

A partir de 1962, después de un período aproximado de 27 años, en el que no se le dio mayor importancia a la capacitación de los trabajadores en México, se retoma el proyecto, otorgándole el nivel de prioridad, pues las exigencias de la industrialización, no se hacían esperar.

En 1963, siendo Secretario de Educación Pública, Jaime Torres Bodet, estimulado por proyectos educativos internacionales, presentó ante la V Asamblea Plenaria del Consejo Nacional Técnico de la Educación, el proyecto que impulsaría la capacitación en nuestro país, a raíz del cual se crearían los Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial y Agrícola (CECATI).

Entre los factores que se tomaron en cuenta para la creación de dichos centros, destacan los siguientes:

- El problema demográfico en México, que, por sus altas proporciones, planteaba serias dificultades para proveer de educación a todos los ciudadanos y de trabajo remunerado y estable a todas las personas que podían integrarse al mercado laboral.
- El desarrollo industrial, que, debido a los avances tecnológicos, exigía mayor grado de especialización de los trabajadores.
- El problema de los miles de jóvenes que terminaban la instrucción primaria, urgidos de incorporarse a las actividades productivas del país.
- El alto índice de trabajadores que desempeñaban sus funciones sin una instrucción previa.
- El proyecto para la creación de los CECATI, fue presentado ante las Cámaras de Diputados y de Senadores, siendo autorizado por ambas. Posteriormente se formuló la convocatoria que invitara a industriales, obreros, comerciantes y funcionarios de la educación en el país, a participar activamente en la ejecución del proyecto.

<https://www.cecatis/historiaycreación.com>

CAPITULO II LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA CONCEPTUALIZACIÓN.

El estudio y análisis de las personas en la organización incluyen diversas perspectivas de diferentes propuestas disciplinarias, lo que nos plantea también su complejidad y su riqueza.

Werther y Davis señalan que “las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas...constituyen el recurso máspreciado” y reafirman que cuando estas personas se administran de forma adecuada y se combinan con otros recursos, se constituye la base de una sociedad mejor.

Wayne y Noé. (2005,4) establecen que la Administración de los Recursos Humanos (ARH) “es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. “

Arias (1999-PAG18) va a denominar a la ARH como “la disciplina que se encarga de organizar a los trabajadores y a las personas que laboran en una institución para alcanzar los objetivos de ambas partes. “

Los temas y ámbitos que aborda la ARH se relacionan con una multiplicidad enorme de campos del conocimiento: se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas; de tecnología del aprendizaje individual y de cambios organizacionales; de procesos y técnicas de capacitación, formación, actualización y adiestramiento de personal; de políticas de higiene y seguridad en el trabajo; de temas de nutrición y alimentación relacionados con ámbitos de la salud y la seguridad social; de prácticas de servicio y trabajo social; de planes de desarrollo y de vida y carrera; de diseño y descripción de los puestos de la organización; de

satisfacción en el trabajo y de cultura laboral y organizacional; de políticas de personal relativas al ausentismo, salarios y gastos sociales; de disciplina, actitudes, interpretación de leyes laborales; y también de eficiencia y eficacia, de utilización de técnicas e instrumentos como la estadística y técnicas de supervisión, auditoría y últimamente de propuestas de mejora y de innovación que se refieren al nuevo papel de las organizaciones en un entorno de responsabilidad social, de equidad y de sustentabilidad, así como a un sin número de asuntos diversos.

La ARH tiene un efecto en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado laboral, de integrarlas y orientarlas, actualizarlas en los procesos de la organización, evaluar su desempeño, desarrollarlas y recompensarlas se refiere a la calidad en la manera en que se administra a las personas en la organización, lo cual es un aspecto crucial en la competitividad organizacional de hoy en día.

Algunas de las técnicas de la ARH se aplican directamente a las personas que constituyen los sujetos de su aplicación, otras se aplican indirectamente a las personas, ya sea por medio de los puestos que desempeñan o mediante los planes o programas globales específicos.

Los procesos básicos en la Administración de Recursos Humanos son cinco (Wayne y Noé: 2005,10):

1. Integración,
2. Organización,
3. Retención,
4. Desarrollo y
5. Auditoría de personas.

Estos procesos están íntimamente interrelacionados y son interdependientes, lo que significa que su interacción hace que cualquier cambio en uno de ellos tendrá influencia sobre los demás y así sucesivamente, con lo que se genera ajustes y acomodados en todo el sistema.

Dentro de una visión sistémica estos procesos se consideran como subsistemas de un sistema.

En ese marco es que veremos a continuación las funciones que deben desarrollar las personas que estén trabajando en un Departamento de Recursos Humanos y cómo impactan en toda la organización.

2.1 Funciones

El Departamento de Recursos Humanos (DRH) en una organización es esencialmente adjetivo, proporciona servicio a las funciones sustantivas de la organización. Sus funciones varían dependiendo del tipo y tamaño de la organización de que se trate y por su papel estratégico, tiene la facultad de apoyar la dirección de las operaciones de los diversos departamentos de la organización.

Entre las funciones esenciales de los departamentos o áreas encargadas de los recursos humanos podemos destacar las siguientes (Maristany, 2008) y (Dessler, 2009):

1. Describir las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades en términos de competencias y habilidades que debe tener la persona que lo ocupe.
2. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
3. Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
4. Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
5. Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
6. Llevar el control de beneficios de los empleados.

7. Distribuir las políticas y los procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
8. Desarrollar un marco personal basado en competencias.
9. Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, ya que ello permite a la organización triunfar en los distintos mercados nacionales y globales
10. Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.

2.2 Las Políticas de los Recursos Humanos

Como señala Arias Galicia, (1999 pág. 34) las políticas surgen en función de la racionalidad organizacional, de la filosofía y cultura organizacional.

Las políticas son directrices, cursos de acción, caminos, reglas establecidas para gobernar funciones y garantizar que estas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados.

“Las políticas constituyen una orientación administrativa para evitar que las personas desempeñen funciones indeseables o pongan en riesgo el éxito de sus funciones específicas.” (Arias: 1999,24).

De este modo, las políticas son guía para la acción. Sirven para dar respuestas a las situaciones o problemas que se presentan con cierta frecuencia.

Ya se señaló que las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones desean tratar a sus miembros para lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales, las cuales varían de una organización a otra.

Una organización necesita del esfuerzo integrado entre personas, equipo, maquinaria, tecnología, recursos, etc. Se trata de un trabajo en equipo y un esfuerzo

de todos. Como señala Chiavenato (2001 pág. 190) Una adecuada administración de los recursos humanos influye directamente en la satisfacción y bienestar de sus integrantes, la idea es lograr el mejoramiento de las organizaciones en términos de hacerlas más eficientes y eficaces, o sea efectivas.

Como señalan Werther y Davis, la planeación de recursos humanos va a facilitarle al departamento de personal proveer a cualquier área de que se trate, el personal adecuado en el momento adecuado ya que determina de forma sistemática la provisión y demanda de empleados que una organización tendrá. “Al determinar el número y el tipo de empleados que serán necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación y otras más”. (Werther y Davis: 1991:46)

2.3 Los Recursos Humanos y sus Objetivos Básicos

Los Recursos Humanos (RRHH) en las organizaciones se refieren al trabajo que aporta el conjunto de los trabajadores de una organización pública o privada.

También se denomina Recursos Humanos al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización (Bohiander, 2008: 18).

De acuerdo con (Chiavenato: 2001,22) el objetivo básico del área de Recursos Humanos es alinear el área o profesionales de RRHH de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito de la organización. En ese sentido, argumenta Chiavenato que es muy importante resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades.

De forma general la función de Recursos Humanos está compuesta por las siguientes áreas:

- A) reclutamiento y selección,
- B) contratación,
- C) capacitación,
- D) administración o gestión del personal durante la permanencia en la organización.

Dependiendo de la organización o institución donde la función de recursos humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas funciones administrativas y sustantivas de la organización, por ej.: la administración de la nómina, la capacitación de los empleados, la seguridad e higiene, las relaciones laborales, etc.

Ahora bien, para poder llevar a cabo la estrategia de la organización es muy importante desarrollar una correcta administración de los recursos humanos, (ARH) considerando los siguientes elementos que señala descenso, (Chiavenato: 2001-241):

- **Comunicación:** Como el proceso por el cual dos entidades que de forma alterna fungen como emisor y receptor, envían mensajes que tienen un efecto trascendente en su estado de conocimiento.
- **Liderazgo:** El logro de metas colectivas depende del estilo de liderazgo se ejerza en un equipo de trabajo, pues denota el conjunto de habilidades directivas que un individuo tiene para influir en el quehacer de quienes tiene a cargo para el logro de metas y objetivos.
- **Trabajo en equipo:** Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo, lo cual coadyuva a un inherente estado de bienestar tanto individual como colectivo, generando entusiasmo y satisfacción en la realización de las tareas encomendadas.

- **Negociación:** Es el proceso por el cual las partes interesadas necesariamente deben resolver diferencias, elaborar acuerdos, procurar el bien individual y colectivo y obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos.
- **Cultura de las organizaciones:** Creada con la finalidad de lograr metas o leyes, para de la gestión del talento humano, material y financiero. Constan de sistemas de interrelaciones con funciones especializadas, en las que se establecen convenios entre personas para lograr algún propósito específico determinado por la institución.

Antes de llevar un proceso de reclutamiento como a continuación se describe debemos de tener claro los elementos que acabamos de revisar y así desarrollar un buen proceso de selección.

“El proceso de reclutamiento y selección de personal es un conjunto de etapas o pasos que tienen como objetivo el reclutar y seleccionar al personal más idóneo para un puesto de trabajo en una institución” (Milkovich y Boudreau: 1994,17).

Para llegar a tal objetivo, el departamento de Recursos Humanos de toda organización debe tener claro:

- a) Cuál es el perfil del candidato solicitado por la organización,
- b) Implementar los mecanismos de búsqueda acordes a tal perfil,
- c) Tener acercamiento a ellos con la finalidad de evaluar sus fortalezas y los posibles aportes a la organización, para, con base en ello,
- d) seleccionar y capacitar a quien más cumpla con el perfil requerido.

2.4 Las Etapas del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal

Revisando diversos autores sobre el tema, muchos de los cuales ya he señalado en este documento podemos resumir que las etapas del proceso de reclutamiento y selección son:

I. Definición del perfil del candidato

El perfil del candidato, se va a referir a la definición de las competencias o características que debe cumplir una persona para que pueda postular al puesto.

En este sentido se debe determinar qué conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias, valores y actitudes (trabajar en equipo, liderazgo, negociación, orientación a resultados, tolerancia a la presión, capacidad de adaptación al ambiente laboral, etc.) posee y son adecuados a lo que el cargo o puesto señala como funciones específicas.

II. La búsqueda, reclutamiento o convocatoria.

El siguiente paso consiste en la búsqueda, reclutamiento o convocatoria de los candidatos que cumplan con las competencias o características definidas.

Entre las fuentes, formas o métodos a través de los cuales podemos buscar, reclutar o convocar postulantes se enlistan las siguientes (Arias, 1999).

- a) Anuncios o avisos:** Actualmente, la manera más común de localizar postulantes a un empleo es a través de la publicación de anuncios o avisos, ya sea en medios impresos o digitales. A través de este medio es posible tener un gran alcance de población; pero hay que considerar que es necesario invertir tiempo y recursos financieros para la publicación de tales anuncios. Para optimizar sus resultados, es recomendable redactar con toda puntualidad los requisitos para aplicar a la vacante.

- b) Recomendaciones:** Las recomendaciones personales constituyen un recurso frecuentemente empleado por las organizaciones para obtener postulantes, pues nos allega de contactos, amigos, conocidos, trabajadores de nuestra organización, clientes, centros de estudios, etc. Así la vacante puede ser cubierta en poco tiempo, pero se deberá tener cuidado de no elegir postulantes que realmente no cumplan con el perfil requerido.

- c) **Agencias de empleo:** Organizaciones independientes al empleador, que aplican pruebas sistematizadas para ofrecer postulantes con determinadas competencias y características que responden a lo solicitado.
- d) **La competencia:** Organizaciones del mismo ramo, que, al contar con personal ya capacitado en el área, se convierte en fuente de postulantes idóneos y con experiencia.
- e) **Consultoras en recursos humanos:** Organizaciones especialistas en reclutamiento y selección, cuya desventaja es el elevado costo.
- f) **Prácticas profesionales:** consiste en tomar como postulantes a los practicantes que ya estén colaborando con nosotros de manera temporal.
- g) **Archivos o bases de datos:** consiste en retomar como postulantes a personas que ya han aplicado para el empleo o que nos han dejado su currículum anteriormente (para convocatorias pasadas).

III. La evaluación de (los) candidato(s)

El tercer paso del proceso de reclutamiento y selección de personal es la evaluación de los candidatos que se han reclutado o convocado, con el fin de elegir entre todos ellos al más idóneo.

Esta etapa puede empezar con una pre-selección que permita descartar a los candidatos que no cumplan con los requisitos solicitados.

Una vez con la lista de candidatos reclutados se les evalúa a partir del siguiente proceso (Dessler, 2009)

1. **Entrevista preliminar:** Consiste en verificar que el postulante cuenta con las competencias necesarias para cubrir una vacante, a través de este primer acercamiento a manera de entrevista con preguntas abiertas.
2. **Prueba de conocimiento:** Consiste en evaluar el dominio de conocimientos necesarios con los que cuenta el postulante.

3. **Prueba psicológica:** Consiste en determinar el perfil emocional y cognitivo del postulante a través de pruebas especializadas para tal efecto, generalmente aplicadas por un psicólogo.
4. **Entrevista final:** Consiste en tomar una entrevista más formal y estricta que la primera, en donde le hagamos preguntas abiertas con el fin de conocerlo en profundidad, la cual podría ser tomada por el jefe del área a la cual postula.

Es muy importante la información sobre el desempeño de los candidatos en trabajos previos.

IV. La selección y contratación

Una vez evaluados a todos los candidatos, se selecciona el candidato idóneo para cubrir el puesto vacante, o sea al que mejor desempeño haya tenido en la evaluación. (Wayne, Mondy y Loe, 2005).

Una vez seleccionándose firma el contrato en donde se señala el cargo a desempeñar, las funciones que realizará, la remuneración que recibirá, el horario que trabajará y otros aspectos que podrían ser necesario acordar. (Dessler, 2009).

V. La inducción y capacitación

Finalmente, una vez contratado, llegamos a una de las etapas más importantes, la de inducción al nuevo empleado respecto a la institución en la que va a trabajar sobre las instalaciones y las áreas de la organización: biblioteca, laboratorios, etc., presentarle a sus compañeros de trabajo inmediatos y a las personas encargadas de las áreas, coordinadores, etc. Así mismo se le capacita sobre reglamentos, manuales, normas de la organización, y sobre todo de las funciones que va a desarrollar.

Se ha presentado hasta aquí los elementos teóricos y técnicos de los elementos que el proceso de Administración de Recursos Humanos que una organización debe llevar a cabo, haciendo énfasis en el proceso de Reclutamiento y Selección.

En el siguiente capítulo se presenta la organización en la que llevé a cabo la investigación de campo y para la que se presenta la propuesta de esta Tesina: El Centro Educativo de salud y belleza The Glam.

CAPITULO III MI EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA EMPRESA DE SALUD Y BELLEZA THE GLAM Y SU CENTRO EDUCATIVO

3.1 La descripción de la Empresa

Como señalé esta investigación se llevó a cabo en **El Centro de Salud y Belleza The Glam** una institución del sector educativo privado destinada a la capacitación para el trabajo, dirigida a formar promotores de la salud y la belleza integral del ser humano.

El Centro de salud y belleza THE GLAM inicia sus operaciones en marzo de 2008. Nace como una institución de belleza y dedicada a ofrecer servicios a las empleadas y público en general para que mejoraran su apariencia y arreglo personal.

Desde sus inicios ha operado en la misma dirección, de esta ciudad, durando en esa ubicación 14 años.

Desde 2008 el Centro de Salud y Belleza The Glam ha venido creciendo, teniendo su plantel al Sur de la Ciudad de México, se trata de un negocio familiar dado que el plantel es atendido por el propietario y familia.

El instituto ha mantenido un crecimiento anual ya que ha satisfecho las necesidades de sus estudiantes en el sector de la salud.

Ahora mismo su objetivo es expandirse al interior de la ciudad, su objetivo máximo es el aprovechamiento de los alumnos en las diferentes áreas de la salud como en el cuidado de la salud y belleza integral.

Esta institución educativa tiene un solo plantel y atiende alumnos de clase media baja y se les da una capacitación para el mundo laborar el área de belleza y salud para que puedan emprender su propio negocio

Los elementos que integran al centro son:

a) La experiencia que tiene en el área de la educación, ya que lo respaldan 14 años de experiencia en el sector de la belleza y la salud especializado en capacitar alumnos para enfrentar el campo laboral.

b) Es una organización dirigida a los servicios de salud y belleza enfocada al área de la capacitación

c) Tiene una flexibilidad operativa que hace que los alumnos se adapten a la institución en cuestión de horarios.

d) La cultura de servicio les permite que la institución continúe laborando ya que más del 50% de los alumnos que ingresan por buenas recomendaciones respecto a la institución. Cabe mencionar que los alumnos que están con nosotros se forman en año y medio

Actualmente cuenta con aproximadamente 100 alumnos en el área de capacitación para el trabajo y con 10 estilistas docentes, así como un administrador general, recepcionista y personal directivo.

3.1.1 Localización geográfica, antigüedad, razón social.

El Centro educativo se encuentra ubicada en la calle de Miguel Ángel de Quevedo 34, Colonia Guadalupe Chimalistac en la Delegación Álvaro Obregón, C. P. 01050 en la Ciudad de México.

Tiene 14 años de antigüedad y funcionando como centro educativo 3 años, los cuales se ha capacitado a personas para ser promotores de la salud y la belleza.

3.1.2 Misión, Visión, Valores, funciones y organigrama

Las organizaciones señalan en su Misión y Visión los elementos de proyección estratégica que plantean a corto, mediano y largo plazo, por lo que se presentan a continuación la Misión y Visión del Centro educativo de salud y belleza The Glam.

Misión:

“Ser una institución de alto nivel académico y formativo que represente una preparación integral para nuestros alumnos y a la vez, permita transformar y superar

su capacidad hacia el camino del éxito y de esa manera contribuya a la solución de las necesidades de la población”.

Pretendiendo que los alumnos se desarrollen con sentido crítico, reflexivo, creativo y propositivo con una actitud de búsqueda de conocimiento y de alto sentido de desarrollo personal y profesional con un liderazgo que les permita trascender y resolver los problemas y retos de su profesión con respeto así mismo a las personas, a la vida, a la muerte, a los valores, costumbres con un amplio sentido de responsabilidad.”

Visión:

“El centro educativo de salud y belleza The Glam es una institución educativa de carácter privado con el propósito de impartir estudios de capacitación para el trabajo en el área de la salud y belleza.

Logrando que los alumnos logren captar la importancia que se tiene en el área de la salud y belleza para poder brindar los cuidados integrales a diferentes personas, asumiendo con responsabilidad y dedicación todas las acciones a ejecutar en la profesión para que día a día alcancen la excelencia en el campo de la salud y belleza

Valores

Los valores del Centro educativo de la salud y belleza The Glam que promueve entre sus empleados son los siguientes:

- **Integridad.** La manera de actuar en forma recta y honesta.
- **Responsabilidad.** Los empleados asumen sus actos.
- **Trabajo en equipo.** Trabajar en compañerismo y enfocados a un mismo objetivo.
- **Lealtad:** El sentimiento o actitud de adhesión a algo que es extremo a uno mismo.

Funciones

CARGO – ADMINISTRADOR GENERAL: Es la persona responsable de la administración del negocio.

PERFIL: Profesional universitario, que tenga experiencia en administración de personal, manejo y control de insumos, inventarios, actitud al servicio al cliente, planeación, estrategia, y manejo de clientes, conocimientos en presupuestos.

FUNCIONES:

Encargado del área de mercadeo, lo que incluye promocionar y gestionar la publicidad del negocio antes de su apertura y durante su ejecución.

Debe seleccionar el perfil profesional del personal que se reuniera para el puesto solicitado.

Responsable de la selección del personal a trabajar en la implementación del Centro de Estética.

Sera responsable de supervisar el cumplimiento de las tareas de los demás miembros del equipo de trabajo, de manera que se encuentren al día en sus actividades y se realicen bajo los estándares de calidad establecidos por la empresa.

Se encargará de la planificación de todas las actividades a realizarse en el centro.

Dirigirá el equipo de trabajo en algunas actividades a realizarse.

Sera responsable de la organización de eventos, como medio de publicidad para el negocio.

Organizará y dirigirá reuniones del equipo de trabajo, que se realizaran periódicamente para la evaluación del trabajo que se realiza.

Debe ser responsable de las compras de materiales, mobiliario y equipo a ser utilizado y todo lo necesario para la ejecución de los procedimientos de belleza a llevar.

Procurar mantener un clima armonioso y buenas relaciones públicas.

Responsable del control y manejo del presupuesto.

CARGO- RECEPCIONISTA: Es responsable del área de recepción.

PERFIL: Mujer con experiencia mínima de 1 año en el cargo, con excelente presentación personal y excelentes habilidades de comunicación y atención al cliente. Debe estar estudiando.

FUNCIONES:

Debe tener amplios conocimientos en servicio al cliente y dominio de los programas básicos de computación.

Puntualidad y responsabilidad

Debe tener conocimiento de los servicios que nuestra empresa brinda.

Manejo y control de las citas de clientes.

Recepción y entrega de documentos.

Atención telefónica.

Brindar información básica requerida por los clientes.

Mantener al día la información de los clientes.

CARGO – ESTILISTAS DOCENTES

PERFIL: Deben tener formación académica que las acredite para el puesto, haber realizado estudios en alguna institución o academia de belleza reconocida en el mercado y poseer título de estilista profesional. Poseer mínimo 2 años de experiencia en el campo de la belleza y tener referencias de lugares de trabajos anteriores.

FUNCIONES:

Serán responsables del área de atención al cliente, esto quiere decir la realización de los servicios correspondientes al cargo.

Tener aptitud de buen trato con el cliente.

Demostrar el dominio de habilidades y destrezas en el área de trabajo.

Puntualidad y responsabilidad.

Dispuesta a trabajar en equipo.

Debe estar actualizada en cuanto a las últimas técnicas de belleza.

CARGO – CONTADOR

PERFIL: Contador titulado, con experiencia mínima de 2 años indispensable que tenga tarjeta profesional.

FUNCIONES:

Se encargará de llevar la contabilidad del negocio.

Realizara estados financieros.

Llevar una contabilidad de costos del negocio que permita valorar la rentabilidad de cada uno de los servicios prestados.

ORGANIGRAMA ACTUAL



NOTA: Nuestro organigrama está diseñado de acuerdo a la propia necesidad de la institución

3.1.3 Mi experiencia profesional

Como he venido comentando la idea de crear un diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, para el centro de salud y belleza The Glam, que durante varios años y en la actualidad laboro, mi enfoque se dirige hacia el área de crear un centro de

capacitación en el cual sirva para capacitar tanto al personal como a las personas que se integran a laboral dentro de la institución y formar un centro de capacitación para el trabajo en el área de la belleza, formando personas capaces de desarrollar competencias profesionales que sirvan para implementarlas en su vida cotidiana y laboral.

El Centro de Salud y belleza The Glam como lo he estado mencionando es una institución de giro educativo en el área de la salud, el capital humano está formado por directivos, administrativos, profesores, alumnos, prefectos y personal de apoyo.

La dirección administrativa de la institución está a cargo del funcionamiento del plantel y es el puesto lo ocupa un Administrador Educativo. La inestabilidad laboral es un problema que agobia frecuentemente a las personas, esto es provocado por la escasez de un empleo permanente que permita gozar de los beneficios de ley, garantizar una forma de vida adecuada y solventar las necesidades que se presentan en el día a día el trabajador eleve su estilo de vida.

Los usuarios requieren conocer las mejores ofertas, las que más garanticen la eficiencia. Tanto empresarios como trabajadores buscan señales de eficiencia y de eficacia, convirtiéndose en un factor común en ambos actores. Entre tanto, si la formación es impartida por el Estado o por instituciones privadas, lo importante del caso es que se den respuestas a los requerimientos de los demandantes de la formación.

De ahí que las instituciones de formación profesional se interesen por mejorar la eficiencia y (Magda Cejas Martínez y José Alejandro Acosta Anuario. Volumen 35, Año 2012. ISSN 1316-5852 169) pertinencia de sus actividades, para así fijar y adoptar mecanismos de gestión para el aseguramiento de la calidad en el proceso formativo.

Es así como la calidad de los programas de capacitación y formación en las instituciones nacionales de la región se constituyen en una tendencia que se

expresa en acciones de dirección, de participación y, por ende, de gestión institucional eficaz que busca desarrollar una cultura de calidad.

Estas acciones inmersas en la filosofía del mejoramiento continuo o en procesos de modernización institucional implican actividades de capacitación a los funcionarios, la búsqueda de factores críticos, identificación con la institución, que conlleven por sí mismos a las mejoras cualitativas institucionales y acciones eficaces que se ponen en práctica en las instituciones públicas, teniendo en cuenta acciones dirigidas a la búsqueda de una mayor flexibilidad del trabajo.

Para alcanzar los propósitos de estas acciones, es necesario reafirmar y reconvertir a los actores del contexto social. Igualmente, es fundamental para articular la formación el establecimiento de estrategias eficaces que provengan desde su propio marco de acción, siendo una estrategia fundamental la creación de vínculos que integre los actores del proceso, es decir, la articulación de un primer actor representado por el Estado (gobierno) como rector del país que regula las políticas y acciones a considerar en torno a una mejor educación, capacitación y formación de los ciudadanos.

Estas acciones se pueden realizar mediante la puesta en práctica de alianzas estratégicas con los actores que promueven la productividad y la competitividad de los mercados.

Como segundo actor, tenemos los representados por las instituciones educativas, siendo éstos los principales responsables de la creación de conocimientos, constituyéndose en el punto de partida entre el mercado laboral y el sistema educativo, de capacitación y de formación que respondan a los grandes desafíos que demanda el mundo del trabajo; y en tercer lugar, el actor empresa.

Como ente demandante de los trabajadores calificados que promueva la formación desde la empresa y en la empresa en pro de sus beneficios productivos y la competitividad (Cejas, 2002:20).

Gran parte de las dificultades que mantienen los empresarios al adoptar nuevas tecnologías, es que este proceso demanda habilidades básicas que, en la mayoría

de los casos, los trabajadores antiguos no poseen; aun cuando tengan conocimientos y experiencias, en algunos casos no son requeridas para el nuevo escenario tecnológico.

En este sentido, se plantean serias dificultades para el empresario, dado que estos cambios tecnológicos obligan a plantearse la incorporación de trabajadores nuevos.

De igual forma, se constata que la introducción de las nuevas tecnologías en la gran mayoría de las empresas sufre una transformación adaptativa a las circunstancias internas y al contexto en que opera la unidad productiva, es decir, que entre la creación de una tecnología, la decisión de emplearla en una empresa determinada y de aplicarla, median instancias que obligan a modificarla.

Estas mediaciones afectan la manera como la empresa aplica las tecnologías que son determinantes para la definición de las necesidades de recursos humanos.

En la actualidad son muchas de las instituciones que buscan adecuar sus programas de capacitación y de formación de cara a la nueva organización del trabajo, promoviendo la adaptación del trabajador ante los rápidos cambios del mercado laboral y ante los nuevos procesos tecnológicos que se ventilan, para así estar a la vanguardia de las exigencias de un mundo cada vez más competitivo, especializado e innovador.

Ahora bien, es importante conocer los antecedentes de la organización que estoy analizando.

CAPITULO IV PROPUESTA DE DISEÑO DE UN CENTRO EDUCATIVO PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS EMPLEADOS DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD Y BELLEZA, THE GLAM

4.1 Propuesta Metodológica

El presente trabajo se presenta como una propuesta de diseño de un Centro Educativo para el Desarrollo de Competencias Laborales para los empleados de una institución de salud y belleza denominada "THE GLAM", ubicada en la zona sur de la Ciudad de México y en la cual laboro desde hace 14 años, por lo que me

pareció oportuno recuperar y sistematizar mi experiencia en este lugar y presentarlo como propuesta de trabajo recepcional.

“THE GLAM” es una institución privada dedicada a preservar la salud y la belleza de las personas, lo cual requiere que el personal que atiende a dichas personas esté debidamente capacitado, certificado y evaluado constantemente en su desempeño laboral, o sea, **profesional** en todos los sentidos.

Para lograr el profesionalismo de los empleados de la institución se requiere a la vez de su constante formación y capacitación en diversos aspectos relacionados, no sólo con los temas relativos a la salud física y técnicas de preservación de la belleza de quienes acuden a solicitar los servicios, en dicha institución, o sea competencias técnicas específicas, sino además del desarrollo de diversas competencias y capacidades en temas de gestión, de comunicación, de investigación, de tecnologías de la información y aquellas competencias y capacidades de interacción humana y social.

Como ya lo señalé, este trabajo recepcional tiene como propósito el diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza que, como institución educativa, esté constantemente formando, actualizando y capacitando al personal no sólo que labore en THE GLAM, sino también al personal de nuevo ingreso o sujeto a proceso de reclutamiento y selección, así como como al personal docente que requiere permanentemente procesos de actualización en los temas propios de la institución. Se trata entonces de un Centro Educativo de desarrollo de competencias, cuya finalidad es analizar e identificar la eficiencia del capital humano, pero sobre todo la eficacia, definida en términos de logros y resultados para generar un proceso de calidad y mejora continua que impacte en los siguientes elementos organizacionales:

a) Mejoramiento de la organización, planificación y control de los recursos humanos, brindando claridad a los trabajadores sobre los objetivos y funciones que se deben alcanzar;

- b) Mejora el clima y ambiente de trabajo al incrementar la motivación de los trabajadores, y
- c) Establecimiento de los sistemas salariales en correspondencia con la actividad que desarrollan.

En ese sentido, es importante señalar que además de los elementos teóricos y metodológicos necesarios para el tratamiento de la formación en competencias del personal de la organización, revisaré las diferentes disposiciones normativas y administrativas propias del ejercicio laboral en una institución privada.

El trabajo que presento es de carácter de experiencia profesional donde analizo diferentes corrientes administrativas que se ven reflejadas en mi quehacer como administrador educativo, hablo de proceso meramente documental con la parte cuantitativa en donde aplicamos una serie de cuestionarios donde observamos los datos estadísticos que nos ayudaron a nuestro análisis.

La presente es una investigación documental y de campo, ya que en ella pondremos en práctica los conocimientos adquiridos sobre reclutamiento, selección y capacitación de personal, por lo que se ahondará en temas de evaluación como la implementación de las herramientas para poder detectar las necesidades que se tienen en la institución, así como para recoger datos que permitan evaluar la calidad en la propuesta de la investigación.

El método que aplicaremos consistirá en el empleo de herramientas aptas para la recolección de información útil como la Hoja de Verificación, ya que este instrumento nos ayudará a recoger y analizar los datos acerca de la funcionalidad de la Institución y los resultados que nos arroje servirán para poder descubrir desde la raíz el problema.

El siguiente instrumento a utilizar será un cuestionario, para poder recolectar los datos que nos arrojen los trabajadores acerca de su formación y tiempo que han laborado en la Institución. También utilizaríamos los Histogramas, ya que este instrumento nos brindará una mejor apreciación de la representación de los datos que nos arrojen nuestros cuestionarios y la Hoja de Verificación. Dentro del método

también emplearemos el Diagrama de Pareto, que junto con métodos de costo/eficiencia me ayudará a seleccionar los datos que realmente nos arrojen la información necesaria y la propuesta más viable y factible para la creación del centro educativo.

4.2 Diagnóstico

Es importante señalar, como parte del diagnóstico, que existía un departamento de psicopedagogía el cual se encargara de seleccionar al personal para laborar dentro de la institución; la psicóloga encargada del proceso diseñara el proceso que consistía en entrevista previa, una serie de pruebas acerca de valores, comprensión lectora, clase muestra y finalmente pasaba con el director general para su aprobación. Posteriormente ese departamento desapareció y el proceso quedo limitado a sólo una entrevista previa con la subdirección técnica y el director general cerrando dicho proceso.

Podríamos considerar que es importante crear este departamento porque no existe una línea de acción a seguir, la gente que es contratada labora más de ocho horas, no se les dice cuáles son las condiciones labores a seguir, la mayoría del personal que labora dentro de la institución no tiene días de descanso y trabajan los siete días a la semana.

4.2.1 El diagnóstico para el diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza.

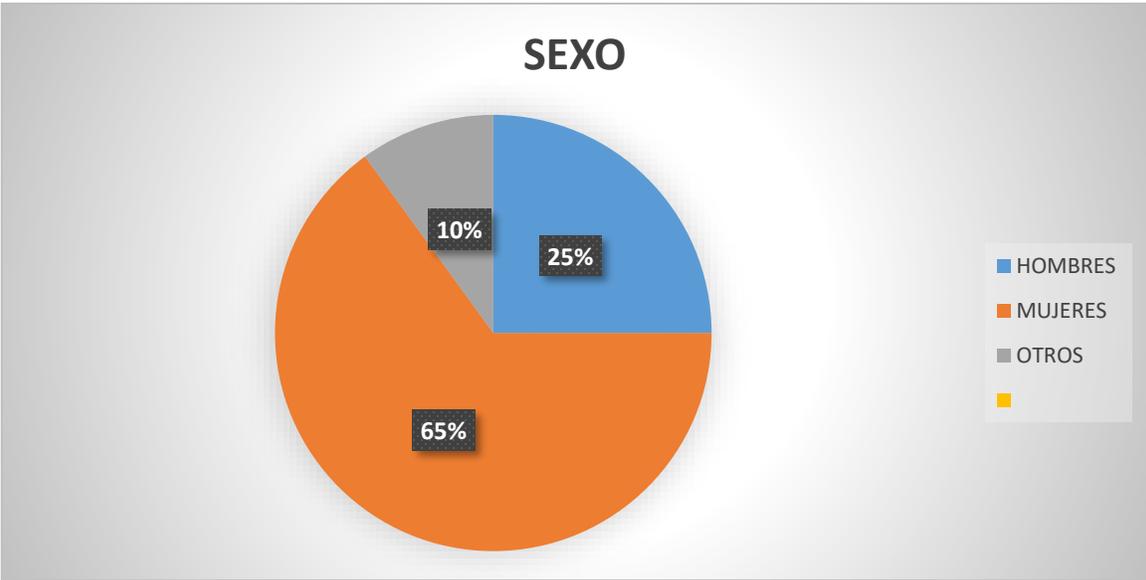
Con el objeto de sustentar la propuesta de diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, con el personal que labora ahí para su cambio, se procedió a diseñar y aplicar un cuestionario a los clientes que visitan el centro de estilismo para saber la opinión que se tiene sobre la nueva modalidad que adoptaría la institución.

Por lo tanto, se reportan los siguientes datos.

Análisis del cuestionario a 20 personas con preguntas para los clientes que asisten a un servicio de belleza.

1.-Sexo que asiste a un servicio de belleza en The Glam

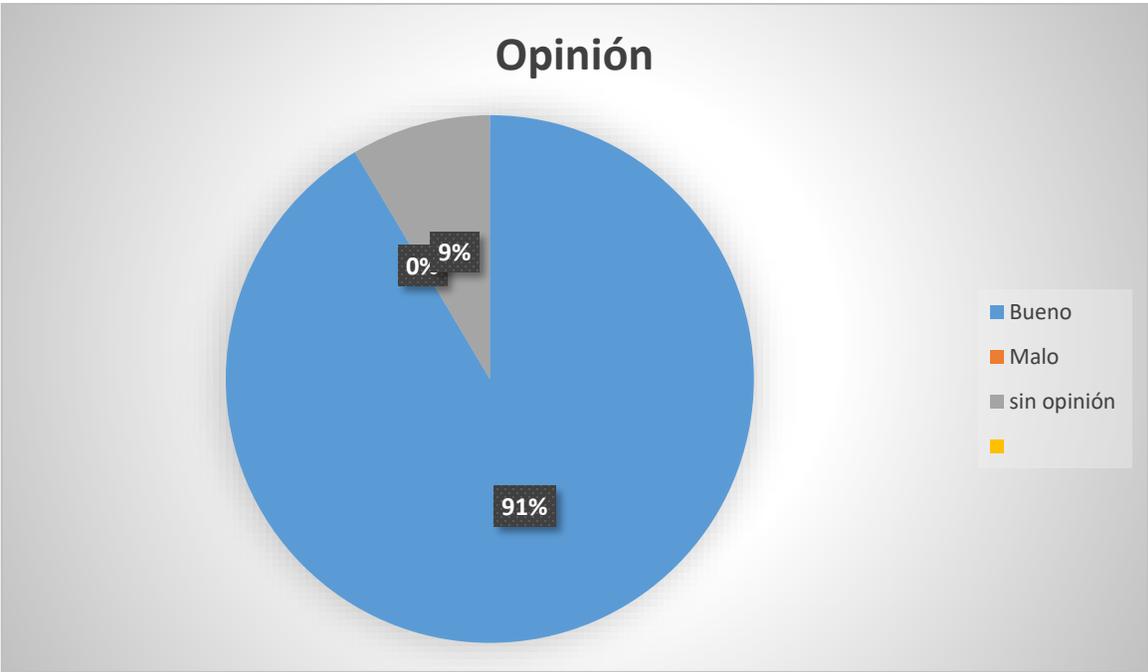
Hombres	5
Mujeres	13
Otros(LGBT)	2



Podemos interpretar y observar que en el primer gráfico que el 65% de la mayoría de los clientes que asisten al Centro de belleza, atiende más a mujeres que a otro tipo de población (gay, o sin identidad de género).

2.- ¿Cómo observa usted el cambio que dará la estética en un centro de capacitación para la belleza?

Bueno	15
Malo	0
Sin opinión	5



En el gráfico podemos observar que el 91% de la mayoría de la gente que visita al centro de belleza está de acuerdo en que también sea un centro de capacitación, y están de acuerdo que se modernice y se mantenga.

3.-Considera usted importante que el centro de belleza tenga su propio centro de capacitación para dar un mejor servicio a ustedes como clientes.

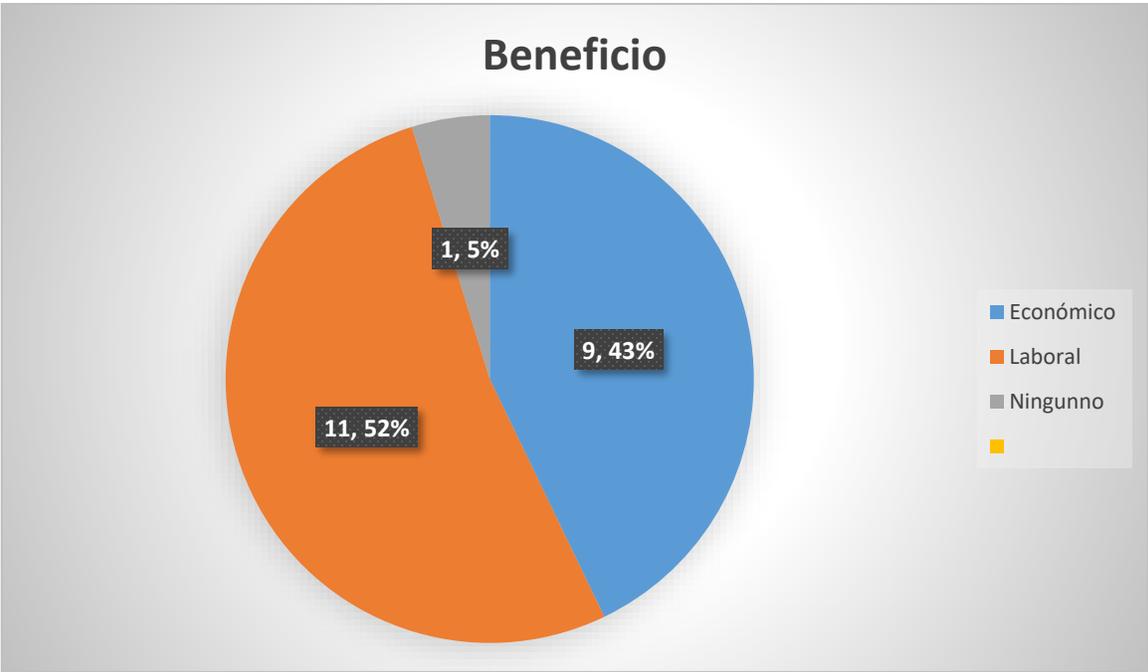
Bueno	15
Malo	0
Sin opinión	5



Podemos considerar que en este gráfico que en el 100% de la gente está de acuerdo con la creación del mismo centro porque lo ven como ayuda a su propia su comunidad y lo ven como un centro que pueda apoyar en la educación de sus hijos.

4.-Considera usted importante que el centro de belleza va aportar a su comunidad un beneficio económico, fuente de trabajo y otro beneficio.

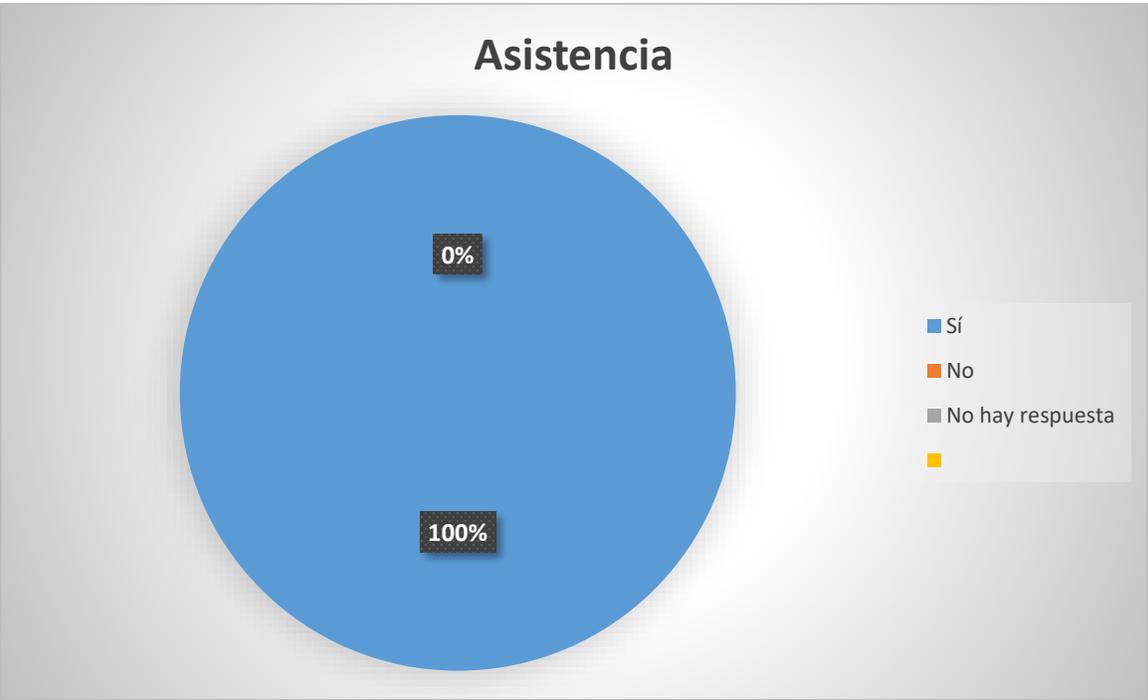
Económico	9
Trabajo	11
Otro beneficio	1



En el siguiente gráfico podemos observar que casi el 12% lo ve como un beneficio laboral y esto ayudara abrir más fuentes de trabajo para la propia comunidad.

5.-Asisiria usted cuando el establecimiento tenga este cambio.

Si	20
No	0
No hay respuesta	0



Observamos que el 100% de la población si asistiría al centro del estilismo

6.-Estudiaría usted en el Centro de Capacitación

Si	10
No	1
Tal vez	9



Observamos que el 91% de la gente si estudiaría en el centro de capacitación.

4.3 Propuesta de diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, THE GLAM

Como podemos observar en el punto anterior se hace un análisis de mercado y de opinión acerca del cambio que sufrirá el centro de estilismo de The Glam. - ya que las personas entrevistadas dan su opinión cerca del cambio que sufrirá esta institución de ser centro de estilismo a un centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza.

Lo observado es que los clientes que asisten a este centro lo ven con una oportunidad de cambio y mejora ya que desde el inicio se trabajan competencias profesionales para dar un mejor servicio se da un servicio a la comunidad con una mejora y lo ven como un centro de trabajo para la comunidad.

Se puede diagnosticar la necesidad de poder apoyar un departamento de reclutamiento y selección de personal que propicie la mejora de los procesos educativos. Ya que como se ha estado mencionando los procesos no son los adecuados para la captación del personal adecuado y capacitado para poder cubrir las necesidades de la institución.

Los beneficios que se adquieren al crear este Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, THE GLAM son los siguientes:

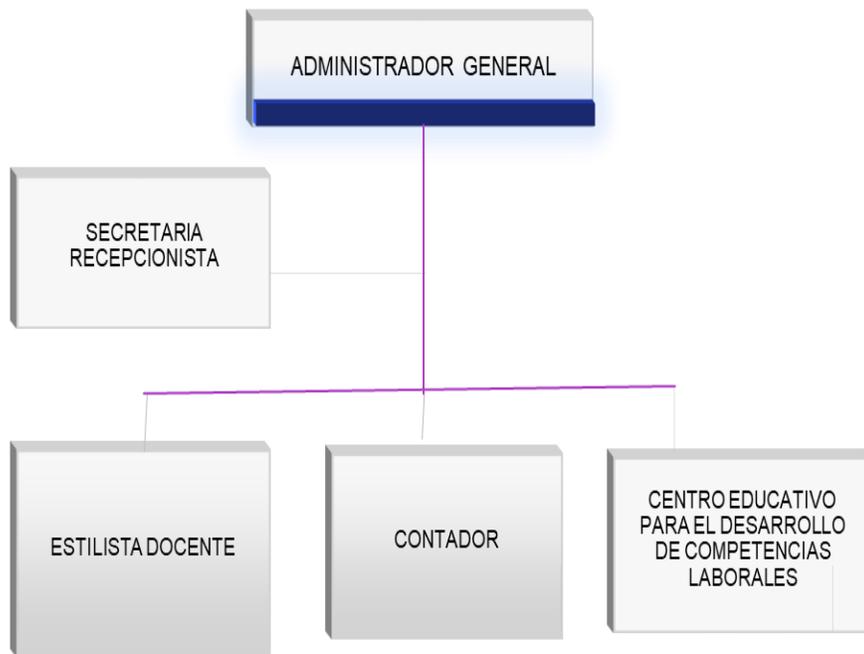
- Ayuda a que el personal este mejor capacitado.
- Produce una mayor productividad.
- Eleva el nivel intelectual de los alumnos
- Crea una mejor imagen de la institución.
- Permite que el personal se identifique con la institución.
- Mejora la relación entre los jefes y los subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la organización.
- Mejora la relación de los jefes con los empleados.
- Incrementa la calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación de la organización
- Promueve más apertura de mercado

- Se ayuda a la comunidad a tener una oportunidad de trabajo de la comunidad
- Las personas asistirían por un mejor servicio

Con la transformación del Centro de estilismo se promovería y obtendrían numerosos beneficios que ayudarían a mejorar a la entidad y que el personal del Centro de Capacitación estuviera contento y podría realizar su trabajo mejor y satisfactoriamente; se podría realizar la promoción de los puestos y se podría realizar un mejor proceso de personal y desarrollaría su propio auto empleo.

Por lo cual se propone un nuevo organigrama para el mejor funcionamiento del mismo.

4.3.1 Organigrama Propuesto



CONCLUSIONES

Con base en la revisión teórica de los elementos que la teoría administrativa y como se puede observar en este trabajo la idea de crear un diseño de un Centro Educativo para el desarrollo de competencias laborales para los empleados de una institución de salud y belleza, en el centro de belleza de The Glam, sufrirá una transformación, derivado del análisis de la encuesta aplicada a los clientes, que asisten al establecimiento, y en el marco de mi experiencia profesional en la institución se puede concluir lo siguiente:

1.-El mejoramiento del establecimiento y pueda ser una fuente de trabajo para la comunidad. Logrando con ello una transformación dentro del ámbito educativo y laboral para ofrecer a los usuarios y los clientes otras formas de servicio. Así mismo los empleamos que laboran dentro de él tendrán un crecimiento acorto o mediano plazo en la institución, logrando una mejora personal y profesional en su ámbito.

2.-La importancia de la creación de un área que lleve a cabo los procedimientos formales de reclutamiento, selección y capacitación en la institución como señalo en el presente documento.

3.- Mejorar las funciones de los empleados y de los nuevos reclutados y la eficiencia administrativa del instituto, ya que se podrá contar con una herramienta válida para garantizar un mejor servicio.

La idea es crear un Centro Educativo para el Desarrollo de Competencias Laborales y los beneficios que se obtendrían serian:

a) Que empleados que se incorporen a la institución se sientan bienvenidos y puedan rendir en sus puestos, es necesario un acompañamiento durante los primeros días. Transmitir la cultura de la institución, presentar al resto del equipo, repasar lo que se espera del nuevo empleado y satisfacer sus dudas, es una tarea clave.

b) Las personas que integran la organización pueden requerir formación adicional para desempeñar mejor sus funciones. Con el paso del tiempo, además, es

necesario ofrecerles espacios que los mantengan motivados y actualizados con diversos cursos técnicos y de desarrollo personal.

c) Las compensaciones deben ser equitativas si se basan en un adecuado proceso ya que estará la persona idónea a la tarea y cargo que va a desempeñar.

De la investigación llevada a cabo se plantea que al trabajar con personas seleccionadas adecuadamente se pueden intercambiar experiencias y mejorar la comunicación entre departamentos, se crean vínculos afectivos y existe un ambiente laborar mejor.

El reclutar alumnos para que puedan crear su propia fuente de trabajo para la mejora de la comunidad y obtengan un buen desempeño hacia la entidad donde se desenvuelvan.

Fuentes de referencia

- Arias Galicia Fernando. (1991) Administración de Recursos Humanos. México. Ed. Trillas.
- Libro virtual. E-brary. Rosa Monzó: "Concepto de competencia en la Evaluación.
- Frade Laura. (2008-2014) Desarrollar competencias en aula. México. Ed. Centro Editorial Patria.
- OCDE, 2017
- Cesar Coll.(2014) Las competencias en el aula Ed. Grifteg.
- Tobón Sergio (2013). Formación integral y competencias 4 Edición, Colombia. Ed. Ecoe Bogotá
- Castillo Aponte, José. (2006) Administración de Personal: Un Enfoque hacia la Calidad.2ª. Colombia. Ed. Banco de la República.
- Wayne R., Mondy y NOE, Robert M. (2005) Administración de Recursos Humanos. Edit. Prentice-Hall. Hispanoamérica.
- <https://www.cecatishistoriaycreacion.com>
- Chiavenato, Adalberto (2019) Introducción a la Teoría General de la Administración Séptima edición. Edit. Prentice-Hall. Hispanoamérica
- **Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. Ed. McGraw. Hill, Colombia.**
- Jaime **Maristany**.(2008) **Administración de Recursos Humanos**. 2da. edición. Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- **Gary Dessler**. (2009) **Administración de recursos humanos** Edición: 11a ed. Imp / Ed.: Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México

- Bohlander, G. Y Snell, S. (2008). Administración de Recursos. Humanos. 14a . Edición
- **R.Wayne Mondy**,(2005) Administración de recursos humanos / / México D.F. : Pearson Educación.
- **Milkovich & Boudreau (1994) Desempeño laboral** Edición. Santa Fé de Bogota: **Editorial McGraw-Hill**.



Anexos:

Cuestionario aplicado a los clientes. Buenas Tardes mi nombre es Manuel Dávila Ventura. Pasante de la Licenciatura en Administración Educativa, quisiera aplicar un cuestionario para poder saber el servicio y el cambio del Centro de belleza The Glam.

1.-Sexo que asiste a un servicio de belleza en The Glam

Hombres

Mujeres

Otros (LGBT)

2.- ¿Cómo observa usted el cambio que dará la estética en un centro de capacitación para la belleza

Bueno

Malo

Sin opinión

3.-Considera usted importante que el centro de belleza tenga su propia centro de capacitación para dar un mejor servicio a ustedes como clientes.

Bueno

Malo

Sin opinión

4.-Considera usted importante que el centro de belleza va aportar a su comunidad un beneficio económico, fuente de trabajo y otro beneficio.

Económico

Trabajo

Otro beneficio

5.-Asisiria usted cuando es establecimiento tenga este cambio.

Si

No

No hay respuesta

6.-Estudiaría usted en el Centro de Capacitación

Si

No

Tal vez

ANTES



El Centro de estilismo The Glam antes de la remodelación



Durante el proceso de la remodelación

DESPUES



El centro de estilismo The Glam y la forma es como quedan las aulas para el uso de las sesiones

