



Facultad de Humanidades

Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano

Informe Final de Práctica efectuada en la empresa Coffee Club

(Práctica Profesional Dirigida de Licenciatura)

Linda Violeta Galicia Calderón

Guatemala, julio 2020

Informe Final de Práctica efectuada en la empresa Coffee Club

(Práctica Profesional Dirigida de Licenciatura)

Linda Violeta Galicia Calderón

M.Sc. Claudia María Arriola Quintana (Asesor)

M.A. Doris Cuéllar (Revisor)

Guatemala, julio 2020

Autoridades Universidad Panamericana

Rector	M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Vicerrectora Académica	Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrector Administrativo	M.A. César Augusto Custodio Cobar
Secretaria General	EMBA Adolfo Noguera

Autoridades Facultad de Humanidades

Decano	M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Vicedecano	M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez

Nota: *Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.*



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA
DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, julio 2020. -----

En virtud que la presente Sistematización de Práctica Profesional Dirigida con el tema **"Informe Final de Práctica efectuada en la empresa Coffee Club"** presentado por el (la) estudiante **Linda Violeta Galicia Calderón**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, para que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.


M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades



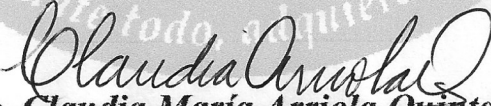
 1779

 upana.edu.gt

 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

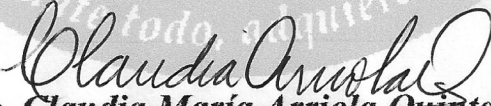
UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes abril año 2020.

En virtud de que el presente: **“Informe Final de Práctica efectuado en la empresa Coffee Club”** por el (la) estudiante: **Linda Violeta Galicia Calderón** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.


M.Sc. Claudia María Arriola Quintana
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes abril año 2020.

En virtud de que el presente: **“Informe Final de Práctica efectuado en la empresa Coffee Club”** por el (la) estudiante: **Linda Violeta Galicia Calderón** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.


M.Sc. ~~Claudia María Arriola Quintana~~
Asesora



Guatemala, noviembre 2019,

Señores
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Presente,

Reciban un cordial saludo.

Por este medio me dirijo a ustedes para hacer constar que la estudiante **Linda Violeta Galicia Calderón**, desarrollo la **Práctica profesional Dirigida** en nuestra empresa a partir de **enero/2019 a noviembre/2019**, la misma como requisito para egresar de la carrera Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.

Agradeciendo de antemano la colaboración y aporte brindado.

Atentamente.

Lic. Samuel Zabala
Gerente General
Coffe Club

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Parte 1. Caracterización de la empresa	
1.1. Descripción	1
1.2. Productos y servicios	2
1.3. Organización	3
1.4. Organigrama	4
1.5. Misión	4
1.6. Visión	5
1.7. Valores	5
Parte 2. Diagnóstico	
2.1. Procedimientos utilizados para el diagnóstico	6
2.2. Fortalezas de la empresa	7
2.3. Aspectos susceptibles a mejoras	7
2.4. Diagnóstico por áreas	8
2.4.1. Área de reclutamiento de personal	8
2.4.2. Área de contratación y administración de recursos humanos	8
2.4.3. Área de desarrollo de gestión del talento humano	9
Parte 3. Desarrollo de la Práctica Profesional	
3.1. Descripción del trabajo realizado	11
3.2. Objetivos planteados	12
3.2.1. Objetivo general	12
3.2.2. Objetivos por áreas	13
3.2.2.1. Reclutamiento de personal	13
3.2.2.2. Contratación y administración de recursos humanos	13
3.2.2.3. Desarrollo de gestión del talento humano	13
3.3. Cronograma de trabajo	14

3.4	Área de reclutamiento de personal	15
3.5	Área de contratación y administración de recursos humanos	18
3.6	Área de desarrollo de gestión del talento humano	21
Parte 4 Resultados		
4.1	Análisis de la experiencia de práctica profesional	25
4.2	Resultados obtenidos	27
4.3	Propuestas	28
Parte 5 Aportes		
5.1	Aportes a la institución	30
Conclusiones		31
Recomendaciones		32
Lista de figuras		
	Figura 1 Organigrama	4
Lista de tablas		
	Tabla 1 Cronograma de actividades	14

Resumen

El presente documento constituye el informe final de la Práctica Profesional Dirigida de la carrera de Licenciatura de Psicológica Organizacional y Gestión del Talento Humano de la Universidad Panamericana. Dichas prácticas fueron realizadas en la empresa Coffee Club, entre los meses de enero a noviembre del año dos mil diecinueve.

En el presente documento incluye información sobre la empresa en que se realizó la práctica, asimismo contiene datos sobre la historia de su fundación, su planeación estratégica y su estructura organizacional. Se explica cómo se realizó el proceso llevado a cabo durante la Sistematización de la práctica profesional dirigida etapa por etapa, hasta concluir con el producto final de la misma. En la primera fase se detalla información sobre la empresa, a qué se dedica, qué hace, qué desea lograr y qué servicios presta.

En la segunda fase se indicará sobre la realización del diagnóstico, el desarrollo, técnicas que se utilizaron para recopilar la información y los resultados por área. El mismo reflejará el estado en que se encontraba la empresa Coffee Club antes de realizada la práctica. En la tercera fase se detalla la ejecución de la práctica, la cual incluye el trabajo realizado, objetivos planteados y objetivos por área y, cronograma del plan de trabajo donde se detallan las actividades y el tiempo para realizarlas.

En la cuarta fase se realiza el análisis de resultados, el cual detalla la experiencia de la práctica realizada, resultados obtenidos y propuestas. Para finalizar, la quinta fase incluye los aportes brindados por la alumna a la empresa durante la práctica, las conclusiones y las correspondientes recomendaciones que se hacen a la empresa.

Introducción

A lo largo de la formación profesional dentro de la carrera de Licenciatura de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, se obtuvieron distintos conocimientos y experiencias. El objetivo de la Práctica profesional dirigida era diseñar un departamento de recursos humanos documentando los procesos que forman parte de la administración del capital humano.

Seguido se detallan los datos sobre la empresa, a qué se dedica, qué hace, qué desea lograr y qué servicios presta. Además del organigrama que lo conforman, su misión, visión y valores propios de la organización.

También se explica la manera en que se realizó el diagnóstico organizacional. Las fortalezas encontradas en la empresa y los aspectos susceptibles de mejora; así como, el diagnóstico realizado a cada una de las áreas propias de la gestión del talento humano.

Así mismo incluye el Desarrollo de la Práctica Profesional y cada uno de los aspectos de todo lo realizado. Se hace referencia a los resultados, el cual comprende el análisis de la experiencia de práctica profesional, los resultados obtenidos tras la aplicación del diagnóstico organizacional y las propuestas realizadas a la administración de la organización.

Finalmente, se exponen los aportes realizados por el estudiante a la institución. De igual forma se hace referencia a las conclusiones obtenidas tras el trabajo de campo y las recomendaciones aplicables a la organización.

Parte 1

Caracterización de la empresa

1.1. Descripción

La cafetería Coffee Club está ubicada en la 0 avenida 6-31 zona 6, Los Álamos, San Miguel Petapa. Es una empresa familiar con más de 30 años de experiencia en el mercado de café. Su fundador Carlos Santander y su esposa Carolina de Santander, empezaron con el cultivo y elaboración del café. Hoy en día sus tres hijos se encargan del negocio familiar, en el cual, ahora aparte de cultivar, compran el grano de café.

Hace siete años empezaron con el emprendimiento llamado Coffee Club, el cual está enfocado en brindar a sus clientes productos y servicios con un equilibrio entre calidad y precio, ofreciendo café 100% guatemalteco. Los granos de café son seleccionados de diversas fincas de Fraijanes. La empresa se caracteriza por vender café tostado y molido en tres diferentes presentaciones: clásico, premium y expreso. Para elaborar estas opciones se mantiene un estricto control de calidad, seleccionando granos de las mejores regiones del país, para garantizar su pureza y así satisfacer el buen gusto de sus clientes.

Coffee Club tiene un compromiso con Guatemala, por lo que participa en acciones que contribuyan a hacer de este un país un lugar mejor para las futuras generaciones, por lo que se unió a Hábitat para la humanidad, con el lema “con tu compra ayudas a que familias guatemaltecas”, de tal manera, que un porcentaje de la compra que realizan los clientes se brinda a esta institución para la elaboración de casas para los guatemaltecos que más necesitan.

El café que utiliza Coffee Club se cosecha en fincas en Fraijanes, en un suelo volcánico a 1,500 metros sobre el nivel del mar. Luego de procesarlo artesanalmente se seleccionan los mejores granos para ser tostados, el proceso de tostado se realiza en horno alemán. Todo este proceso asegura un café de alta calidad y delicioso sabor.

1.2 Productos y servicios

En la actualidad Coffee Club ofrece a sus clientes café 100% guatemalteco, producto con un equilibrio entre calidad y precio. La calidad es garantizada porque la empresa se encarga desde su cultivo hasta la distribución por mayor y menor. Cuando la cosecha no es suficiente compran el grano de café en diversas fincas de Fraijanes, las cuales proveen la misma calidad.

La empresa cuenta con el terreno adecuado para sembrar la semilla del café, cuando el fruto llega a su punto, los colaboradores a cargo recogen la cosecha para su clasificación. Dentro del proceso de clasificación utilizan una técnica de descerezado, la cual consta en retirar la piel dura que recubre el grano para ser fermentado durante 24 horas y así facilitar el lavado.

Después de aclarado el grano, proceden a lavarlo para retirar los restos de la capa exterior que pudieran haber quedado, los cuales interfieren en el sabor. Posteriormente, se coloca el grano en cajones bajos de madera (heldas) con tapas de zinc por treinta horas, para ponerlo a secar. Ya dentro de los cajones mueven el grano hasta lograr su estado perfecto. Por último, lo ponen a tostar en un horno alemán para ser molido y empacado.

Coffee Club divide sus granos de café en tres calidades distintas, lo cual les permite ofrecer el mismo número de presentaciones. La primera clase es Coffee Club Clásico, se distingue por ser un café tostado y molido sin alteraciones. La segunda es el Coffee Club Premium, es tostado y molido, su calidad es de exportación con una acidez de tonos cítricos de lima. Y la tercera clase es el Coffee Club Espresso, tostado en grano, ideal para la preparación de expresos y capuccinos. Otro servicio que presta la empresa es el de tostaduría de café a domicilio.

Coffee Club es una empresa que propone emprendimiento, ofreciendo a los consumidores guatemaltecos un producto de alta calidad a un precio competitivo, siempre comprometida con Guatemala a través de su programa de Responsabilidad Social Empresarial.

1.3 Organización

Coffee Club es una empresa familiar, dirigida por Gerencia General. A su vez cuenta con tres gerencias las cuales son: la Gerencia de Ventas, Operaciones y Compras. La Gerencia General es la que toma todas las decisiones referentes a la organización de la empresa incluyendo la gestión del talento humano. Así también, es responsable de liderar y coordinar las acciones relacionadas a la planeación estratégica de la compañía.

Por otro lado la Gerencia de Ventas es la encargada de establecer metas y objetivos alcanzables, y velar porque estos se logren a través de los vendedores, mediante la promoción de los productos. Además, brinda capacitaciones, coaching y motivación al personal de venta. Asimismo, realiza los informes de resultados a la Gerencia General.

Por su parte, la Gerencia de Operaciones es la responsable de planificar, coordinar y controlar todo el proceso que se lleva a cabo con el café, empezando por la siembra hasta llegar al proceso de empaque y trasladarlo al departamento de ventas. Brinda informes de resultados directamente a la Gerencia General.

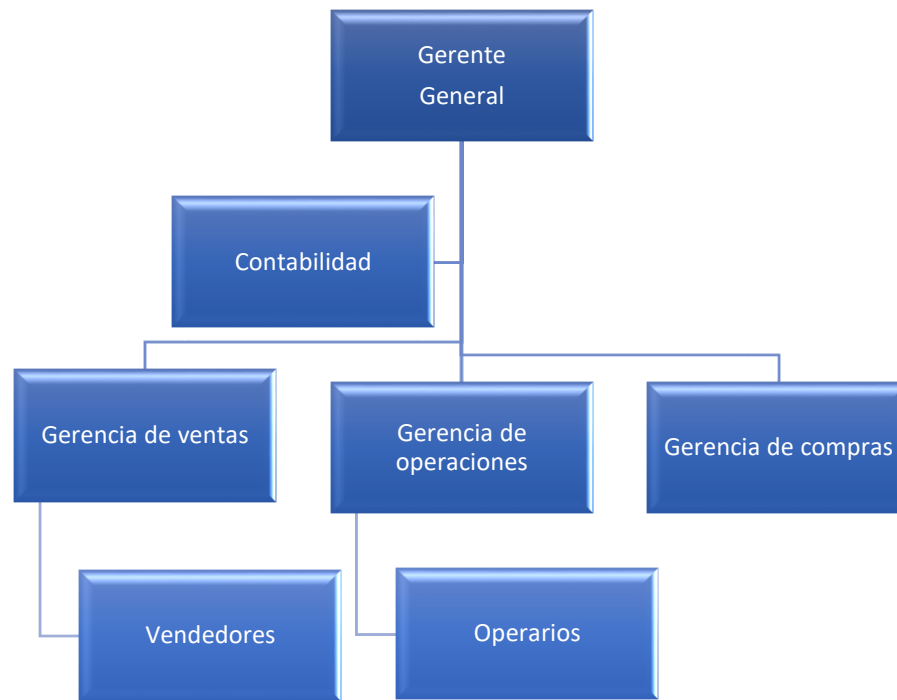
Otra área importante es la Gerencia de Compras, la cual está a cargo de proveer todos los suministros necesarios dentro del negocio. Uno de sus propósitos es velar por obtener los mejores precios y calidad de los mismos, de tal manera que se puedan aumentar las utilidades de la organización y a la vez manteniendo el buen funcionamiento de la empresa. Esta área brinda reporta sus resultados directamente a la Gerencia General.

Además, la empresa cuenta con un Contador que se encarga de todo la parte financiera y contable de la empresa, entregando informes directamente a la Gerencia General. Por otro lado, el departamento de Ventas cuenta con tres vendedores, quienes están a cargo de promocionar el producto y colocarlo donde corresponde. Estas posiciones reportan directamente a la Gerencia de Ventas. Asimismo, el departamento de operaciones tiene doce operarios, quienes realizan las

diferentes actividades que se llevan a cabo en todo el proceso del café. En total Coffee Club cuenta con un total de veinte colaboradores.

1.4 Organigrama

Figura 1
Organigrama empresa Coffee Club



Fuente: Empresa Coffee Club

1.5 Misión

Contribuir al éxito de nuestros clientes con productos y servicios de calidad.

1.6 Visión

Desarrollar productos y servicios relacionados con el mercado del café para brindar a los clientes calidad y asesoría de precios competitivos.

1.7 Valores

- Honestidad
- Honradez
- Compromiso con la calidad
- Responsabilidad social

Parte 2

Diagnóstico

2.1 Procedimientos utilizados para el diagnóstico

Para dar inicio al proceso se solicitó a la organización la autorización para el desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida, por medio de una carta proporcionada por la Universidad Panamericana, en la cual se informaba a la empresa del objetivo de la práctica a realizar.

El Gerente General de Coffee Club accedió a la solicitud realizada por la estudiante, quien le solicitó que le concediera varias citas para realizarle una serie de entrevistas con el objetivo de recabar información para la realización del diagnóstico.

Así mismo, se elaboró una lista de cotejo, la cual detallaba los aspectos que se debían cubrir en las áreas de Planeación Estratégica, Administración de Recursos Humanos, Reclutamiento y Selección del personal, Vinculación y Desvinculación del personal, Inducción y Capacitación, Evaluación del Desempeño y Evaluación del Clima Organizacional.

Al momento de realizar la entrevista al Gerente General, se efectuaron una serie de preguntas que permitieron llenar la lista de cotejo, y así obtener de forma verbal detalles que se necesitaban conocer para el desarrollo de la práctica. Después de la entrevista, se realizó un análisis de la información y un informe que sería entregado posteriormente a la catedrática del curso de práctica.

Luego se realizó un cronograma de trabajo donde se establecieron las fechas en que se iba a ir trabajando cada proceso del área de recursos humanos. Cabe mencionar que el objetivo de la práctica era crear toda la documentación de un Departamento de Recursos Humanos, el cual incluía políticas, procesos y todos los formatos necesarios para gestionar el capital humano.

2.2 Fortalezas de la empresa

Coffee Club se ha caracterizado por vender café tostado y molido. La empresa ha mantenido un estricto control de calidad, por medio de la selección de granos de las mejores regiones del país, para garantizar su pureza y así satisfacer el buen gusto de sus clientes. La empresa ha tenido un compromiso con Guatemala, por lo que ha participado en acciones que contribuyen a hacer de este país un lugar mejor para las futuras generaciones.

Al momento de que la Gerencia General de Coffee Club brindó la oportunidad de realizar la Práctica Profesional Dirigida en su organización, proporcionó toda la información necesaria para el desarrollo de la misma, lo cual permitió conocer el estado real del mismo y de esta forma aportar conocimiento y asesoría en las áreas a mejorar.

Durante la etapa del diagnóstico, se determinó que la empresa contaba con misión, visión, valores, objetivos establecidos. Además, tenía un organigrama el cual reflejaba la estructura de la misma. Así mismo, la organización brindaba a sus colaboradores contratados a plazo fijo las prestaciones de ley. Adicional, proporcionaba las siguientes prestaciones: parqueo, almuerzo, gasolina, transporte, indemnización universal y ventajas económicas del 30% de la indemnización.

2.3 Aspectos susceptibles a mejoras

Coffee Club no contaba con un Departamento de Recursos Humanos establecido, por consiguiente, no contaba con un profesional competente a cargo de la administración del Recurso Humano. Los procesos organizacionales los desarrollaba el Gerente General.

En cuanto a las gestiones relacionadas a la Administración de Recursos Humanos, se determinó que la organización carecía de políticas documentadas y comunicadas al personal. De igual manera, no contaba con procedimientos establecidos de Recursos Humanos en todas las áreas, tales como Administración de Recursos Humanos, reclutamiento y selección del personal, vinculación

y desvinculación del personal, inducción y capacitación, Evaluación del desempeño y Evaluación del clima organizacional.

2.4 Diagnóstico por áreas

2.4.1 Área de reclutamiento de personal

En el momento del diagnóstico se determinó que la empresa no contaba con un profesional competente para realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal. Asimismo, carecía de políticas de reclutamiento y selección y del procedimiento documentado y comunicado.

Por otro lado, se carecía de los formatos de requisición de personal, descriptor y perfiles de puestos, solicitud de empleo, entrevista con jefe de área y confirmación de referencias. Además, no aplicaban pruebas psicométricas y no contaban con los informes de evaluación. En cuanto al mecanismo de investigación de candidatos, se evidenció que no realizaban la prueba del polígrafo, exámenes médicos, infornet y estudios socioeconómicos.

Por tal motivo, se determinó que el proceso de reclutamiento y selección no se llevaba de forma eficiente, y, que dentro de los colaboradores de la empresa algunos no cumplían con las competencias que requería el puesto que desempeñaban.

2.4.2 Área de contratación y administración de recursos humanos

En relación al procedimiento de vinculación del personal, se determinó que no contaban con políticas, procedimiento y documentos relacionados al mismo. Además, se observó que los contratos de trabajo eran a plazo fijo los cuales no contaban con las firmas y sellos del Ministerio de Trabajo. Por otro lado, contaban con contratos de trabajo por honorarios para el personal que cortaba café y para el que realizaba la tostaduría. Se observó que carecían de reglamento interno de trabajo.

Así también, en cuanto al proceso de desvinculación del personal de la empresa, se identificó que la organización no contaba con políticas y procedimientos documentados y comunicados. Principalmente, con los siguientes formatos: carta de llamada de atención verbal, carta de llamada de atención escrita, carta de suspensión laboral y carta de despido. Asimismo, carecían de formato de entrevista de salida, constancia laboral, carta de recomendación y finiquito laboral.

Se determinó que la organización no contaba con políticas y procedimiento de desvinculación de personal. La organización no contaba con la siguiente documentación: carta de llamada de atención verbal, carta de llamada de atención escrita, carta de suspensión de labores, carta de despido, constancia laboral y carta de recomendación.

Además, carecían de políticas y procedimientos de inducción y capacitación de personal. No contaban con un manual de inducción, constancia de inducción, diagnóstico de necesidades de capacitación, plan de capacitación, plan de capacitación, listado de asistencia y evaluación de capacitación.

Para terminar, la organización no contaba con políticas de administración de recursos humanos documentadas y comunicadas al personal. También carecían de los formatos de actualización de datos, promoción o asenso y solicitud de vacaciones. Además, de los registros de solicitud de permisos para ausentarse, carta de felicitaciones, notificación de aumento, anticipo salarial y constancia de ingresos.

2.4.3 Área de desarrollo de gestión del talento humano

En cuanto a los procesos de inducción y capacitación, se determinó que la empresa no contaba con políticas y procedimientos de inducción y capacitación documentadas y comunicadas, tampoco contaban con un manual de inducción general y específica, por lo tanto, carecían de constancias de inducción.

En relación al proceso de capacitación, se determinó que la empresa no impartía cursos de formación y desarrollo a su personal, y, por lo tanto, carecían de los formatos de diagnóstico de necesidades de capacitación, plan de capacitación y evaluación del capacitador. Así también, en relación a los procesos de Evaluación de desempeño y Clima organizacional se estableció que la organización carecía de políticas, proceso documentado y formatos que se requerían para realizar dichos procesos.

Parte 3

Desarrollo de la Práctica Profesional

3.1 Descripción del trabajo realizado

Durante el curso de práctica profesional dirigida impartido en el año 2019, se establecieron las bases para su ejecución durante el último año de la carrera de Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.

Al inicio del proceso se presentaron a la catedrática del curso tres propuestas de empresas, que cumplieran con los requisitos exigidos por la universidad. La catedrática del curso evaluó las propuestas y aceptó a la empresa Coffee Club, ya que esta no contaba con departamento de recursos humanos.

Luego de la elección de la empresa, era necesario realizar un diagnóstico organizacional. Para ello se utilizó como herramienta una lista de cotejo para verificar con qué documentos contaba la organización y la manera en que realizaban los procedimientos. Además de la lista de cotejo, se utilizaron las técnicas de revisión documental, la observación directa para verificar cómo realizaban las actividades propias del área de recursos humanos y la entrevista.

Esta última técnica se puso en práctica con el Gerente General de la empresa, quien brindó información sobre la manera en que realizaban los procesos relacionados a la administración del talento humano y los formatos que utilizaban para dejar evidencia de los mismos. Al finalizar la entrevista, se estableció que la empresa no contaba con políticas, procedimientos establecidos y tampoco con los formatos a utilizar para uno de los procesos de la administración del recurso humano.

Luego de finalizado el diagnóstico, se realizó un informe sobre los hallazgos encontrados. Este documento entregado a la catedrática del curso, junto a plan de trabajo y el cronograma de

actividades, para su revisión y aprobación. Posteriormente, se entregaron al Gerente General para su información.

Posteriormente, se inició con la elaboración del manual de administración de recursos humanos, el cual incluyó la creación de políticas, procesos y formatos de las áreas de reclutamiento y selección de personal, vinculación y desvinculación del personal. Así como el proceso de inducción, capacitación, evaluación del desempeño y la medición del clima organizacional. Lo anterior se realizó con la aprobación del Gerente General y apoyo de la Licenciada a cargo de la práctica.

Así mismo, se definieron y diseñaron los formatos necesarios para la realización de los procesos, a los cuales se le asignó un código a cada uno para identificarlos y establecer un correlativo. El código contaba con números y letras, ejemplo “RG.RH.01”, RG significaba registro, RH departamento de recursos humanos y en este caso el 01 era el número que correspondía según correlativo utilizado y así sucesivamente fueron enumerados.

Finalmente, terminada la realización de políticas, determinación de procedimientos y realización de formatos, se procedió a la integración de todos para la creación del Manual de Recursos Humanos, siendo este autorizado tanto por la catedrática del curso, así como también por el Gerente General, a quien fue entregado en forma física y digital.

3.2 Objetivos planteados

3.2.1 Objetivo general

Crear toda la documentación de un Departamento de Recursos Humanos, que incluya políticas, procesos y todos los formatos necesarios para gestionar el capital humano.

3.2.2 Objetivos por áreas

3.2.2.1 Reclutamiento de personal

Establecer las políticas, procedimiento y formatos relacionados al proceso de reclutamiento y selección de personal para poder contratar con el personal idóneo para los puestos que se encuentren disponibles dentro de la organización.

3.2.2.2 Contratación y administración de recursos humanos

Establecer políticas, procedimientos y elaborar los formatos de los procesos de vinculación, desvinculación y administración del Recursos Humano de la empresa Coffee Club para que cuente con el respaldo legal correspondiente.

3.2.2.3 Desarrollo de gestión del talento humano

Establecer políticas, procedimientos y elaborar formatos de los procesos de inducción, capacitación, evaluaciones del desempeño y clima organizacional para la empresa Coffee Club.

3.3 Cronograma de trabajo

Tabla 1
Cronograma de actividades

Actividades		Práctica 2019					
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1	Selección y autorización de la empresa donde se iba a realizar la práctica.						
2	Elaboración y aplicación de la lista de cotejo.						
3	Realización del diagnóstico e informe de resultados.						
4	Elaboración, revisión y autorización de políticas, procedimiento y formatos necesarios para el área de reclutamiento y selección.						
5	Elaboración, revisión y autorización de políticas, procedimiento y formatos necesarios para el área de vinculación y desvinculación de personal.						

Fuente: elaboración propia

Actividades		Práctica 2019				
		Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
6	Elaboración, revisión y autorización de políticas, procedimiento y formatos necesarios para el área de inducción y capacitación de personal.					
7	Elaboración, revisión y autorización de políticas, procedimiento y formatos necesarios para el área evaluación del desempeño.					
8	Elaboración, revisión y autorización de políticas, procedimientos y formatos necesarios para la administración de RRHH.					
9	Elaboración, revisión y autorización de políticas, procedimiento y formatos para medición del clima laboral.					
10	Revisión final del Manual de Administración de Recursos Humanos por la asesora asignada de la Universidad Panamericana y entrega del manual impreso y digital a la empresa Coffee Club.					

Fuente: elaboración propia

3.4 Área de reclutamiento de personal

En el diagnóstico realizado se estableció que la empresa no contaba con políticas y procedimiento de reclutamiento y selección. Así mismo, no poseían con un manual de perfiles y descriptores de puestos, lo cual limitaba que el reclutamiento y selección se realizara con eficiencia y eficacia.

También, se determinó que no contaban con los formatos necesarios para realizar de una forma correcta el proceso de reclutamiento. No se realizaban pruebas psicométricas, las cuales serían de apoyo para determinar si los candidatos son los idóneos para el puesto solicitado.

Con base a esta información, se inició con establecer las políticas y el procedimiento de reclutamiento y selección con la supervisión de la catedrática del curso y la aprobación final del Gerente General de la empresa.

Por otro lado, se establecieron y diseñaron los formatos necesarios para la realización del proceso. Dentro de los formatos que se crearon para el proceso de reclutamiento y selección se encuentran los siguientes:

En primer lugar, se elaboró el RG.RH.01 “Requisición de personal”, el cual consiste en la solicitud formal que realiza el jefe inmediato de la posición que se encuentra vacante, de que se efectúe un proceso de reclutamiento y selección de personal. Dentro del formato se incluyen los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia específicas que se requieren para la vacante.

Asimismo, se elaboró un documento de mucha utilidad para la administración de recursos humanos en general. Este constituye la base para los procesos de la gestión del talento Humano. A dicho formato se le denominó RG.RH.02 “Descriptor y perfil de puesto”. En el registro se enumeran las funciones y responsabilidades que contiene cada uno de los puestos de la institución. Así mismo, un detalle de los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y experiencias que deben de tener los candidatos al puesto.

También, se el documento que sirve para recabar la información personal de los candidatos, este formato es el RG.RH.03 “Solicitud de empleo”. En él se recopila todos los datos necesarios de los candidatos para un puesto en específico de forma ordenada y metódica, la cual es llenada por el candidato. La información de este formato sirve para obtener antecedentes del candidato al puesto.

Seguidamente, se creó un documento importante, porque en este se registran las opiniones de los ex patronos de los candidatos que participan en los procesos. A este formato se le llamó RG.RG.04 “Confirmación de referencias laborales”.

Por otro lado, se elaboró el RG.RH.05 “Formato de entrevista”, este formato permite obtener información importante del candidato, probando sus actitudes personales, verificando la personalidad y compatibilidad con el ambiente de trabajo y evaluar sus competencias.

Así también, se realizó un documento cuyo objetivo es dejar constancia de los resultados obtenidos de las evaluaciones psicométricas realizadas a los candidatos. El RG.RH.06 “Informe de pruebas psicométricas”, contiene la información generada en las pruebas que se aplican a los candidatos, relacionadas a aspectos tales como rasgos de personalidad, valores, intereses, aptitudes, habilidades generales y específicas según lo requiera la empresa.

Para concluir, con este proceso se elaboró RG.RH.07 “Acta de selección”, este formato es el que da por finalizado el proceso de selección de personal, ya que en este se deja evidencia de la selección del personal para la plaza a la cual se estuvo reclutando candidatos, consta de una serie en la que se detalla los candidatos que fueron entrevistados, el nombre de la persona que se seleccionó para cubrir la vacante y el motivo por el cual se eligió.

Tanto las políticas como el procedimiento y los formatos fueron autorizados por el Gerente General de la empresa, sin embargo, no se evidenció la utilización de los mismos. No habían puestos vacantes durante el desarrollo de la práctica, por lo que, no se utilizaron los formatos que se dejaron establecidos.

El aporte brindado a la organización, fue el establecer las políticas y la elaboración del procedimiento del proceso, el cual se evidenció en el Manual de Administración de Recursos Humanos, mismo que se entregó de forma impresa y digital a Coffee Club. Así como todos los formatos necesarios descritos anteriormente para evidenciar el proceso y tener registro del mismo.

Finalmente, no se encontraron dificultades dentro del proceso, ya que fue proporcionada toda la información para la elaboración de todo lo anterior.

3.5 Área de contratación y administración de recursos humanos

Dentro de los resultados que reflejó el diagnóstico se estableció que la organización no contaba con políticas establecidas y el procedimiento documentado y comunicado. Así mismo, no contaban con los formatos necesarios que permitieran evidenciar o realizar de una forma correcta los procesos de vinculación y desvinculación de la empresa.

La vinculación del colaborador a la organización es el proceso por medio del cual se establece la relación entre el candidato elegido y la organización, con las formalidades y requisitos que exige el Ministerio de Trabajo. Dentro de este proceso se evidenció que la empresa no contaba con los contratos laborales de los colaboradores ni el reglamento interno aprobado por la Inspección de trabajo.

Por otra parte, la desvinculación laboral es el proceso por medio del cual se da por terminada la relación laboral que existe entre el colaborador y la empresa. Durante el diagnóstico realizado se determinó que la administración de recursos humanos no contaba con las políticas establecidas ni los formatos necesarios para cada una de las gestiones dentro de la misma.

Dentro de los formatos que se elaboraron para el proceso de vinculación del personal se encuentran los siguientes: En primer lugar, se realizó el RG.RH.08 “Carta de Bienvenida” documento por medio del cual se le brinda la bienvenida al colaborador a la empresa y se le informa sobre el puesto a ocupar y el salario que devengará. También se elaboró un documento por medio del cual se le brinda al colaborador información relacionada a su contratación. A este se le denominó RG.RH.09 “Carta de confirmación de puesto”.

Por otro lado, se creó un formato de legal para la empresa, el RG.RH.10 “Contrato Laboral”, sirve de evidencia del inicio de una relación de trabajo y contiene todos los datos de la entidad, el colaborador, la fecha en la cual se inicia la relación laboral, condiciones de trabajo, forma de remuneración, entre otros aspectos.

Seguidamente, se elaboró el RG.RH.11 “Carta de entrega de activos”, documento por medio del cual se deja constancia de las herramientas de trabajo y el equipo que se le entrega al colaborador para poder realizar su trabajo, y que quedan bajo su responsabilidad.

Por otro lado, se realizó un documento donde el colaborador se compromete claramente a la no divulgación de determinada información por considerarse sensible y de mucho cuidado. A este formato se le colocó el nombre de RG.RH.12 “Carta de confidencialidad”. Así mismo, los formatos que se elaboraron para desvinculación de personal son los siguientes:

Para el proceso de sanción del personal se establecieron varios formatos, en primer lugar, se elaboraron el RG.RH.16 “Llamada de atención verbal” y RG.RH.17 “Llamada de atención escrita”. Estos consisten en cartas en las que se le hace una advertencia sancionada al colaborador por una falta cometida, las cuales la empresa registra.

Para proseguir con el proceso de sanción, se realizó el RG.RH.18 “Carta de suspensión de labores sin goce de salario”, este formato es parte de un proceso disciplinario en el que el empleado puede ser suspendido por su mala conducta o mal comportamiento con la gerencia y compañeros de trabajo sin goce de salario. Esta suspensión puede ir de uno a ocho días hábiles. Y finalmente, se efectuó el RG.RH.19 “Carta de despido”, el cual es un formato mediante el cual la empresa comunica al colaborador la finalización de la relación laboral.

Asimismo, se crearon formatos que se aplican al momento de la entrega de la liquidación laboral. El primero de estos formatos fue el RG.RH. 21 “Formato de entrevista de salida”, se da cuando un colaborador ha decidido terminar la relación laboral con la organización. La misma ayuda a obtener información relevante sobre los motivos que lleva a la persona abandonar su trabajo y en base a esto tomar en cuenta que se puede mejorar.

Para finalizar, se realizó el RG.RH.13 “Finiquito laboral”, es un documento legal que detalla el final de una relación laboral entre el colaborador y la empresa, así como la cancelación de las prestaciones de ley y la aceptación de ambas partes.

Por otro lado, el diagnóstico reflejó que la organización no contaba con políticas establecidas y el procedimiento documentado y comunicado de la Administración de Recursos Humanos. Así también, no contaban con los formatos necesarios que permitieran evidenciar o realizar de una forma correcta los procesos. Posteriormente se elaboraron los documentos propios de la Administración de Recursos Humanos. Se inició con la creación del RG.RH.30 “Carta de aumento salarial”, el cual es un documento a que sirve para informar al colaborador el aumento de sueldo otorgado por la organización.

Asimismo, se trabajó en la elaboración del RG.RH.31 “Constancia laboral”. Documento por medio del cual, la empresa confirma que el colaborador prestó servicios laborales dentro de la empresa. Por lo general se entregan bajo petición del interesado o cuando finaliza la relación laboral. Incluye los datos del salario, las fechas de inicio y finalización de la relación laboral y el puesto ocupado,

También, se realizó un documento por medio del cual el colaborador solicita gozar de las vacaciones que por ley tiene derecho, en una fecha determinada. A este formato se le llamó RG.RH.32 “Carta de Solicitud de Vacaciones”, en él se detalla la fecha en que las tomarán los días de vacaciones solicitados y el período al que corresponden.

Por otro lado, se elaboró el RG.RH.33 “Carta de Promoción o Ascenso”. Este formato es utilizado por la empresa para comunicar a un colaborador que se le ha otorgado una promoción dentro de la empresa. En él se detallará el nombre del puesto otorgado, el nuevo salario devengado y todo lo relacionado con el mismo.

Además, para que la empresa lleve mejores controles de su personal se creó el RG.RH.35 “Carta de solicitud para ausentarse”. Este documento es una constancia que utilizará la empresa por medio de la cual los colaboradores solicitarán permiso para ausentarse de sus labores durante unas horas o unos días, informando el motivo para hacerlo. En dicho registro, el jefe brinda su autorización al respecto.

Para finalizar, se elaboró el RH.36 “Carta de Felicitación”, mediante el cual se extenderá una felicitación a los colaboradores por haber obtenido el logro de una meta individual o grupal, o por alguna situación que la empresa considere que el colaborador lo amerite.

En este caso solamente se elaboraron políticas, ya que cada documento se maneja de manera separada. En cuanto a los formatos, estos fueron aprobados por la catedrática del curso, y, posteriormente, fueron autorizados por el Gerente General. Sin embargo, no se utilizaron dentro del tiempo que se llevó a cabo la práctica.

El aporte brindado a Coffee Club fue establecer las políticas y la elaboración del proceso. Lo cual se evidenció en el Manual de Administración de Recursos Humanos, el cual se entregó de forma impresa y digital al Gerente General. Para terminar, no se encontraron dificultades durante la realización de la práctica.

3.6 Área de desarrollo de gestión del talento humano

Para finalizar con el diagnóstico organizacional de los procesos y procedimientos documentados de recursos humanos, el área de desarrollo de gestión del talento humano se dividió en los siguientes procesos: inducción, capacitación del personal, evaluación del desempeño y medición del clima organizacional. A continuación, se explican brevemente cada uno de estos procesos:

La inducción es el proceso mediante el cual se orienta e informa a los nuevos colaboradores sobre toda lo referente a la organización y al puesto de trabajo que va a desempeñar, facilitando así el buen desempeño de sus funciones.

Asimismo, la capacitación del personal consiste en un proceso orientado a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los colaboradores de la organización, con el fin de incrementar la eficacia en el logro de los objetivos empresariales.

Por otro lado, la evaluación del desempeño es un proceso sistemático por medio del cual se mide la eficacia del desarrollo de las funciones de los colaboradores para mejorar o cambiar en beneficio de la organización. Además, la medición del clima organizacional se relaciona en determinar la percepción que tienen los colaboradores del ambiente laboral en el cual trabajan.

En cuento a los resultados obtenidos por medio del diagnóstico, estos reflejaron que la organización no contaba con políticas establecidas y el procedimiento documentado y comunicado al personal. Así mismo, no contaban con los formatos necesarios para realizarlos. Por lo tanto, se procedió a la elaboración, con la aprobación de la catedrática del curso y del Gerente General, de las políticas y procedimiento de los procesos antes mencionados. Así también, se diseñaron los formatos necesarios para llevarlos a cabo.

En el área de inducción y Capacitación del personal se elaboraron los siguientes formatos: En primer lugar, para la coordinación del proceso de inducción; tanto al puesto, como a la organización, se elaboró el formato RG.RH.20 “Plan de Inducción”, dicho documento brinda toda la información que el colaborador necesita conocer sobre la organización donde va a laborar para su identificación con la misma. Además, se incluyen los temas de la inducción específica al puesto, que se refiere a todo lo relacionado con el puesto en sí.

Por otro lado, se realizó una presentación en PowerPoint la cuál detallaba la información general de la organización tal como misión, visión, objetivos, valores, giro del negocio y los productos que ofrecen. También, información sobre la presentación que requería la empresa, uniforme a utilizar y la jornada laboral según el puesto.

En relación al proceso de capacitación, se realizaron varios formatos. El primero de ellos fue el RG.RH.21 “Diagnostico de Necesidades de Capacitación”. El objetivo de este formato es detectar las necesidades que tiene cada uno de los colaboradores para posteriormente capacitarlos. Asimismo, se elaboró el formato RG.RH.22 “Plan de Capacitación”. Por medio de este documento, se establecen por escrito los temas de capacitación que se van a impartir al personal en un periodo establecido. Este puede ser de seis meses a un año de duración.

También, se crearon algunos formatos de respaldo para el proceso de capacitación, entre ellos se encuentran los siguientes: el RG.RH. 23 “Lista de Asistencia a capacitación”, este formato sirve para dejar evidencia de la asistencia de los colaboradores a las actividades de capacitación realizadas por la empresa. Y luego, se procedió a la elaboración del RG.RH.24 “Evaluación del capacitador”.

Este formato evalúa el trabajo del capacitador y los temas impartidos durante una actividad de capacitación. Para finalizar, se realizó el RG.RH.25 “Tabulación de los resultados de la evaluación del capacitador”. Este formato incluye el resumen en forma gráfica de toda la información recabada por medio de la evaluación realizada al capacitador.

En relación al proceso de Evaluación del Desempeño, durante el diagnóstico se determinó que la empresa nunca había realizado este proceso, por lo que se elaboraron los siguientes formatos: En primero lugar se procedió a elaborar el RG.RH.26 “Formato de evaluación del desempeño”, el cual es utilizado por los jefes inmediatos de cada colaborado para medir el rendimiento de los colaboradores. Según el procedimiento, en este mismo documento el colaborador realiza su propia evaluación.

Se efectuó el RG.RH.27 “Hoja de compromiso”. En este documento se establecen las fortalezas, áreas de mejora y las acciones concretas que realizará el colaborador para mejorar su desempeño en el puesto de trabajo. En cuanto a la medición del clima organizacional, se elaboró el formato RG.RH.28 “Evaluación del clima organizacional. Este documento sirve para medir la percepción de los colaboradores, en relación al ambiente físico y emocional en el que realizan su trabajo.

Tanto las políticas como el procedimiento y los formatos fueron autorizados por el Gerente General. Sin embargo, no se utilizaron dentro del tiempo de la realización de la práctica. Lo único que se aplicó fue la encuesta para la medición del clima organizacional. Dentro de los aportes brindados fue establecer las políticas y la elaboración del proceso, el cual se evidenció en el Manual de Administración de Recursos Humanos, mismo que se entregó de forma impresa y digital a

Coffee Club. Así como todos los formatos necesarios descritos anteriormente. Para finalizar, no se encontraron dificultades dentro del desarrollo de la práctica realizada.

Parte 4

Resultados

4.1 Análisis de la experiencia de práctica profesional

En la Práctica Profesional Dirigida se obtuvieron nuevos aprendizajes en el área profesional. Se desarrollaron competencias y se aplicaron los conocimientos teóricos obtenidos durante los cinco años de la carrera de Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.

Durante este proceso se desarrollaron competencias para la realización del diagnóstico organizacional, el cual era muy importante de realizar, para poder determinar la manera en que la empresa efectuaba los procesos relacionados con la administración del recurso humano. Dentro de las herramientas utilizadas para efectuar el diagnóstico, se encuentra la lista de cotejo. Este documento ayudó a evidenciar la forma en que realizaba la empresa los procesos.

Por otro lado, una de las técnicas utilizadas para el diagnóstico fue una serie de entrevistas efectuadas al Gerente General de la empresa. El uso de esta técnica fue positivo porque ayudaron a ampliar la información y tomar nota de aspectos importantes que ayudarían para el desarrollo de la práctica, evidenciando de esta forma las fortalezas y oportunidades de la empresa.

Se utilizó la técnica de la revisión documental y observación de los procesos de reclutamiento de personal, contratación y administración de recursos humanos y desarrollo de gestión del talento humano. El uso de estas técnicas evidenció que la empresa realizaba los procesos de forma inadecuada y que, en la mayoría de ellos, no se contaba con los documentos de respaldo adecuados para respaldar su realización.

Al concluir con el diagnóstico de la empresa Coffee Club, se realizó un plan y un cronograma de las actividades que se llevarían a cabo durante el trabajo de campo. Ambos sirvieron de guía para

las acciones a tomar durante el proceso y ayudaron en la administración del tiempo, de manera tal que se pudieran finalizar con éxito las actividades programadas.

En relación al trabajo de campo, este consistió en el establecimiento de las políticas, elaboración de procesos y creación de los documentos de respaldo de los procedimientos de reclutamiento y selección de personal, vinculación y desvinculación del talento humano. Además, el proceso de inducción, capacitación, evaluación del desempeño y la medición del clima organizacional.

Posteriormente, se procedió a la elaboración del Manual de Administración de Recursos Humanos. El cual será una guía importante para la organización de cómo llevar a cabo cada proceso, relacionado con la administración del talento humano.

El manual fue entregado a la empresa de manera impresa y digital a Coffee Club, para ser implementada por el personal que asigne la Gerencia General. La decisión de entrega de esta manera el manual es significativo porque la organización podrá usar los formatos tal y como se entregaron o modificarlos, según consideren necesario hacerlo posteriormente, como una manera de mejora continua.

Dentro de las competencias desarrolladas durante la Práctica Profesional Dirigida, se pueden mencionar la toma de decisiones, para asesorar a la empresa según los conocimientos adquiridos. Y la comunicación asertiva, utilizada con el Gerente General de la empresa para llegar a un consenso sobre las políticas, procesos y documentos elaborados.,

Entre los aspectos más exitosos del proceso se puede señalar que se logró alcanzar el objetivo de la práctica, el cual era documentar el departamento de recursos humanos en la empresa Coffee Club, lo cual les ayudará a llevar a cabo de forma adecuada la gestión del talento humano, dejando evidencia de las mismas.

4.2 Resultados obtenidos

Durante el diagnóstico realizado en la Práctica Profesional Dirigida, se detectaron deficiencias en los procesos relacionados a la administración de Recursos Humanos, ya que la empresa Coffee Club no contaba con políticas, procedimientos ni formatos que evidenciaran la realización de los procesos propios de la gestión del talento humano.

Con los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado, se procedió a elaborar un Manual de Administración de Recursos Humanos que incluía las políticas, procedimiento y documentos de respaldo de los procesos de reclutamiento y selección de personal, vinculación y desvinculación del talento humano. Además, de la inducción y capacitación del personal, evaluación del desempeño y medición de clima laboral. En cuanto al área de la administración del recurso humano, se establecieron las políticas necesarias para su implementación.

Se diseñaron los formatos adecuados a la empresa que le servirán como evidencia de la realización de los procesos antes mencionados. A dichos documentos, se les colocó una nomenclatura especial, para facilitar su identificación. Además, para el área de inducción se creó una presentación en Power Point, la cual incluía información general que apoyaría a la integración de los nuevos colaboradores a la organización.

Para finalizar la práctica se entregó a la empresa el Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos. El cual no se tuvo la oportunidad de observar su implementación, únicamente el Gerente General aceptó la importancia del mismo y que lo utilizaría cuando fuera oportuno para beneficio de la organización y una mejor gestión del talento humano.

4.3 Propuestas

Dentro de las propuestas brindadas a la empresa Coffee Club, por área son las siguientes: En el área de Reclutamiento y Selección se debe implementar el proceso creado y autorizado por el Gerente General, cumpliendo con las políticas elaboradas de acuerdo a las necesidades y criterios de la empresa Coffee Club, con el fin de llenar las vacantes con el candidato idóneo para cada el puesto. Además, se sugiere realizar el Manual de Descriptores de puestos, utilizando el formato RG.RH.02 “Descriptores de puestos”, derivado a que este documento sirve de base para determinar las características que debe poseer las personas a contratar.

Por otro lado, en el área de vinculación se considera importante el uso del RG.RH.08 “Contrato Laboral”, para establecer de manera formal la relación laboral que va a existir entre los colaboradores de nuevo ingreso y la institución, definiendo los derechos y obligaciones de ambas partes. Es importante señalar la importancia de que la empresa suba el contrato firmado al portal del Ministerio de Trabajo, para que tenga plena validez legal.

En cuanto al proceso de desvinculación del personal, se recomienda realizar el procedimiento de sanción del utilizando los formatos RG.RH.15 “Llamada de atención verbal”, RG.RH.16 “Llamada de atención escrita”, RG.RH.18 “Carta de suspensión de labores sin goce de salario”, y RG.RH.19 “Carta de despido” para evidenciar las faltas de los colaboradores, y así, a la hora de un despido contar con la justificación correspondiente.

En relación al área de Administración de Recursos Humanos, se considera importante que la empresa utilice el formato de RG.RH.18 “Constancia de solicitud de vacaciones”, porque el goce del período de vacaciones es una prestación laboral, la cual es fundamental tener evidencia en el expediente del colaborador, de cuándo se gozó el beneficio.

Asimismo, se exhorta a la implementación del documento RG.RH.20 “Plan de inducción”, para programar la inducción a la organización y al puesto de trabajo. Además, es importante el uso de

la presentación de Power Point creada durante la práctica, ya que contiene información clara y concreta que la empresa necesitaba brindar a sus nuevos colaboradores.

Por otro lado, se sugiere realizar el formato RG.RH.2 “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación” para determinar las necesidades de formación que tiene el personal, para desempeñar adecuadamente su puesto de trabajo. Los resultados de este diagnóstico se utilizan para la implementación del documento RG.RH.22 “Plan de capacitación”. Por medio de este formato se establece el programa anual de formación que se debe implementar en la organización. Esto ayudará a potencializar el talento de los colaboradores y lograr mejores resultados en la empresa.

Asimismo, se sugiere implementar el uso del RG.RH.26 “Formato de evaluación del desempeño”, por lo menos cada seis meses. Ya que es fundamental evaluar la forma en que cada colaborador está realizando su trabajo, determinando sus fortalezas y áreas de oportunidad.

Finalmente, se recomienda utilizar el documento RG.RH.28 “Clima organizacional” para obtener información sobre la percepción que tienen los colaboradores en relación al ambiente laboral que les rodea. De tal manera que, al obtener los resultados de la medición, se pueda realizar un plan de acción para mejorar las áreas de oportunidad que surjan.

Parte 5

Aportes

5.1 Aportes a la institución

A lo largo del desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida realizada en Coffee Club se brindaron varios aportes, los cuales se mencionan a continuación: la asesoría que brindó la alumna a la empresa sobre la necesidad de la creación del departamento de recursos humanos en la organización. Asimismo, se orientó al Gerente General de la empresa sobre la manera idónea de realizar la gestión del talento humano, de tal manera que él sepa cómo se realizan los procesos.

Se realizó el diagnóstico organizacional con el fin de conocer las fortalezas y áreas de oportunidad de la empresa, porque era importante para iniciar a trabajar en el tema de gestión del capital humano, con el fin de aportar conocimientos y mejorar la forma de gestionar en el área.

Se elaboró una presentación en el programa Power Point, la cual fue realizada con la información importante sobre la empresa, como por ejemplo misión, visión, valores, objetivos, giro del negocio, servicios que presta, productos que ofrece. Así también, jornadas laborales, uniforme y compensaciones que brinda la empresa. El objetivo de esta presentación es para ser utilizada dentro del proceso de inducción a la organización, de tal manera que se brinde la información necesaria al personal para su integración a la organización.

Al terminar la práctica se hizo entrega del Manual de Administración de Recursos Humanos, el cual incluía las políticas establecidas, los procedimientos documentados y los formatos creados, el cual será de apoyo para la organización a través de la implementación del uso del mismo y así gestionar el talento humano de una manera eficaz.

Conclusiones

Todas las organizaciones no importando la dimensión, debe contar con un departamento de recursos humanos que tenga políticas, procesos establecidos y formatos necesarios para evidenciar los procesos realizados, de tal manera que se pueda administrar el área adecuada.

Las organizaciones deben contar con descriptores de puestos para realizar todos los procesos relacionados con la administración del recurso humano, en especial el proceso de reclutamiento y selección de personal.

La aplicación de los contratos laborales durante el proceso de vinculación del personal es imprescindible, de tal manera que se establezca por escrito las condiciones bajo las cuales contrata a cada colaborador. Asimismo, deja evidencia del pago de los beneficios y prestaciones que la ley establece que la empresa le debe pagar a los colaboradores.

La realización del proceso de inducción al personal de nuevo ingreso para la empresa es muy importante, ya que ayuda a que el nuevo personal conozca información importante de la institución y se desarrolle en él sentimiento de pertenencia y se le brinda información importante sobre horarios, uso de uniforme, entre otros.

La realización del proceso de evaluación del desempeño es importante para la organización, ya que por medio de este se evidencian las fortalezas y áreas de oportunidad relacionadas con el trabajo que desempeña cada colaborador. De tal manera que, se pueda crear un compromiso de mejora entre el colaborador y su jefe inmediato.

La implementación del proceso de medición del clima organizacional en la empresa, representa una oportunidad para la alta gerencia para conocer la percepción que tiene los colaboradores sobre el ambiente laboral en que desempeñan sus labores.

Recomendaciones

Se recomienda a la organización conformar el departamento de RRHH y contratar a un especialista del área para su manejo, con el fin de mejorar la administración de recursos humanos y la productividad de los colaboradores. Así también, socializar las políticas y procesos establecidos con los involucrados para limitar la conducta de los colaboradores dentro de la organización y evitar malentendidos.

Utilizando el formato RG.RH.02 “Descriptor y perfil de puesto” creado durante la práctica, se recomienda la organización realizar el Manual de Descriptores y perfiles de puestos, el cual es de suma importancia y apoyo en el proceso de reclutamiento y selección de personal para contratar al personal idóneo a las plazas vacantes. Asimismo, este manual es de apoyo para otros procesos de recursos humanos que se realizan en dicha gestión.

Se recomienda a la organización la implementación del formato RG.RH.10 “Contrato Laboral” para la elaboración de los contratos de todos los colaboradores, los cuales deben de ser emitidos en 3 copias, una para el colaborador, otra para el archivo al expediente y la última debe de ser remitida al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para su autorización.

Se exhorta a la organización el uso del formato RG.RH.20 “Plan de Inducción” cuando un nuevo colaborador ingrese a laborar a la organización. De tal manera que se establezca un programa estructurado con el contenido que es esencial que el nuevo trabajador conozca. También se recomienda que la empresa utilice la presentación en Power Point con información de la empresa, como apoyo para la inducción a la organización.

Implementar el proceso de evaluación del desempeño, para poder medir las labores de los trabajadores, no solamente para saber si están realizando sus actividades de forma correcta, sino también nos brinda información para establecer planes de carrera, ascensos y aumentos salariales. Asimismo, se recomienda a los jefes inmediatos aprovechen esta oportunidad para retroalimentar a sus subordinados sobre la manera en que está realizando el trabajo para el cual fue contratado.

Realizar el proceso de medición del clima organizacional para conocer la percepción de los colaboradores sobre el ambiente en que realizan su trabajo. Y, conforme a los resultados obtenidos, implementar un plan de acción para mejorar los aspectos cuya evaluación sea menos favorable para la empresa.