



Facultad de Humanidades
Escuela de Ciencias Psicológicas
Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano

Informe Final de Práctica efectuada en FC Corredores de Seguros y Fianzas
(Práctica Profesional Dirigida de Licenciatura)

Dulce Andrea Juarros Luna

Álamos, octubre 2020

Informe Final de Práctica efectuada en FC Corredores de Seguros y Fianzas

(Práctica Profesional Dirigida de Licenciatura)

Dulce Andrea Juarros Luna

M.A. Rosa María Nochez Carrillo (Asesor)

Lcda. Laura Mejía (Revisor)

Álamos, octubre 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

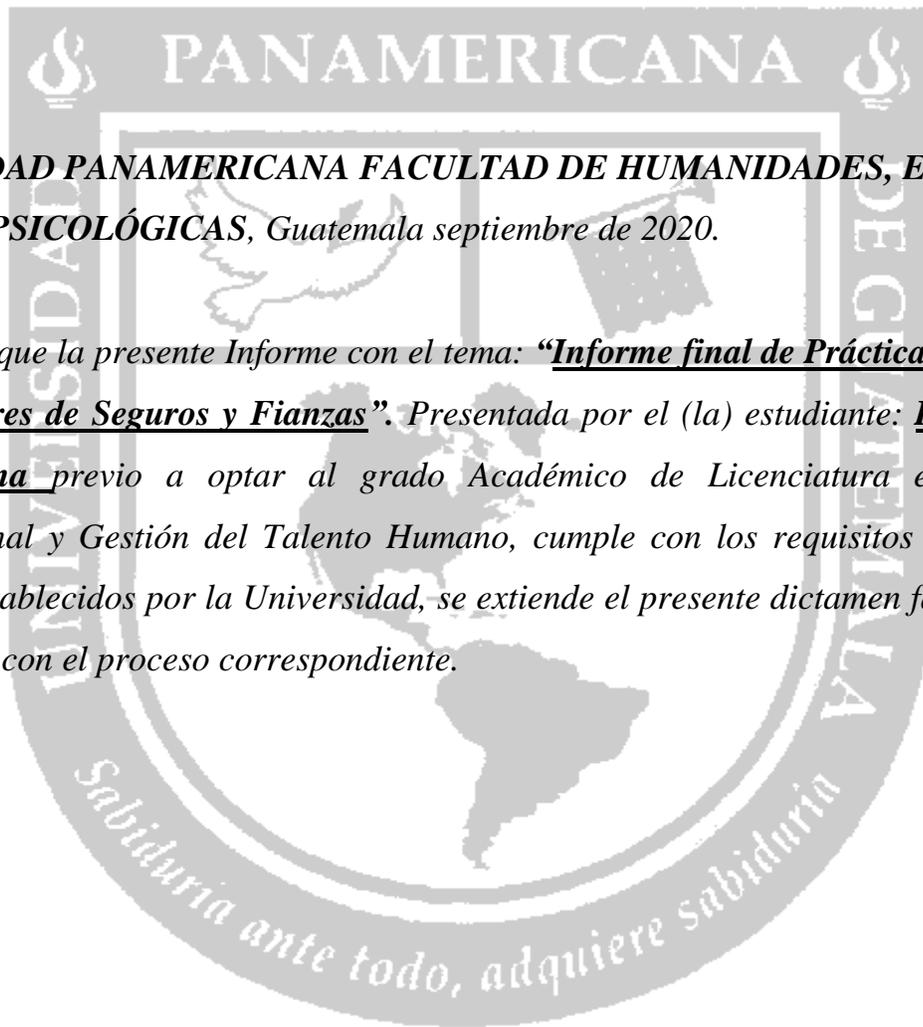
Autoridades Facultad de Humanidades

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

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

*En virtud de que el presente: **“Informe Final de Práctica efectuada en FC Corredores de Seguros y Fianzas”** por la estudiante: **Dulce Andrea Juarros Luna** 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.A. Rosa Maria Nochez
Asesor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala septiembre de 2020.

*En virtud de que la presente Informe con el tema: **“Informe final de Práctica efectuada en FC Corredores de Seguros y Fianzas”**. Presentada por el (la) estudiante: **Dulce Andrea Juarros Luna** previo a optar al grado Académico de 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.*

Ma. Laura Eunice Mejia Tuche
Revisor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

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

En virtud que el presente: "**Informe Final de Práctica efectuada en FC Corredores de Seguros y Fianzas**", presentado por el (la) estudiante **Dulce Andrea Juarros Luna**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar al 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

Constancia de práctica emitida por el lugar donde realizó la práctica



Guatemala 27 de abril del 2020

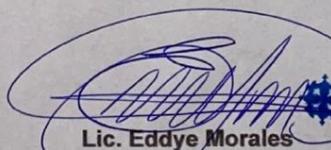
Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Panamericana

Por este medio nos es grato dirigirnos a usted, con el fin de informar que la practicante Dulce Andrea Juarros Luna estudiante de licenciatura en Psicología Organizacional en Gestión de Talento Humano, identificada con el ID 000009679 de la Universidad Panamericana de Guatemala, a realizado la sistematización de la practica I y II en la empresa FC Corredores De Seguros y Fianzas la cual inicio el mes de agosto del 2018 y la segunda practica en el mes de junio del año 2019 siendo realizadas de lunes a viernes , 8 horas diarias, tiempo en el cual su labor consistió en la elaboración de 3 manuales que fueron, de políticas, descriptores de puestos, evaluación de desempeño.

En el transcurso del año 2019 se llevó acabo la práctica profesional dirigida, la cual consistió en el apoyo en el departamento de Recursos Humanos y se recibió una USB con toda la información sobre: diagnóstico de recursos humanos, organización, reclutamiento y selección, contratación, aspectos legales, diagnóstico de necesidades de capacitación, sistema disciplinario y seguridad industrial.

Se extiende la presente constancia para los fines que al interesado convenga.

Atentamente,


Lic. Eddy Morales
Director General



6 calle 1-36 Zona 10 Oficina #903  Ciudad de Guatemala Tel. +502 2225-8100

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

Contenido

Resumen	i
Introducción	li
Parte 1 Caracterización de la empresa	1
1.1 Descripción	2
1.2 Productos y servicios	3/4
1.3 Organización	4
1.4 Organigrama	5
1.5 Misión	5
1.6 Visión	5
1.7 Valores	5/6
Parte 2 Diagnóstico	
2.1 Procedimientos utilizados para el diagnóstico	6/7
2.2 Fortalezas de la empresa	7/8
2.3 Aspectos susceptibles a mejoras	8
2.4 Diagnóstico por áreas	9/10
2.4.1 Área de reclutamiento de personal	9/10
2.4.2 Área de contratación y administración de recursos humanos	10
2.4.3 Área de desarrollo de gestión del talento humano	11/12
Parte 3 Desarrollo de la Práctica Profesional	13
3.1 Descripción del trabajo realizado	13
3.2 Objetivos planteados	13
3.2.1 Objetivo general	13
3.2.2 Objetivos por área	13
3.2.2.1 Reclutamiento de personal	13

3.2.2.2	Contratación y administración de recursos humanos	14
3.2.2.3	Desarrollo de gestión del talento humano	14
3.3	Cronograma de trabajo	14
3.4	Área de reclutamiento de personal	15/16
3.5	Área de contratación y administración de recursos humanos	17/18
3.6	Área de desarrollo de gestión del talento humano	19/24

Parte 4 Resultados

4.1	Análisis de la experiencia de práctica profesional	25
4.2	Resultados obtenidos	26
4.3	Propuestas	27

Parte 5 Aportes

5.1	Aportes a la institución	28
-----	--------------------------	----

Conclusiones	29
--------------	----

Recomendaciones	30
-----------------	----

Anexos	31/36
--------	-------

Resumen

Como bien se sabe el talento humano es lo que se debe de cuidar dentro de una organización ya que de ello dependerá el éxito o fracaso de la empresa, por lo que es importante mantener a los colaboradores informados de las políticas y de cada una de las directrices y procedimientos que deben de cumplir desde que son aceptados en la organización.

Dentro de la práctica se tuvo la oportunidad de realizar 3 manuales de diferentes áreas de recursos humanos, con procedimientos para que los colaboradores sepan las atribuciones y reglamentos que deben de cumplir, como para que a la dirección general le sirva de ayuda al momento de seguir ampliando el Departamento de Recursos Humanos. Se presentan formatos de contratos, de requisiciones de papelería, de perfiles de puesto, de pruebas psicológicas para poder llevar a cabo cada proceso interno al momento de reclutar y contratar al nuevo personal en la organización.

Se desarrollaron siete etapas esenciales del área de recursos humanos con la finalidad de contribuir a formar los cimientos de este departamento en una organización que no cuenta con personal que se dedica a estos procesos: organización, reclutamiento y selección, contratación, aspectos legales, DNC, sistema disciplinario y seguridad industrial. Cada una de estas etapas contribuye a la organización a la toma de decisiones para hacer los procesos de acuerdo con la legislación laboral, la aplicación de procedimientos estándares, etc.

Introducción

La finalidad de la práctica que se llevó a cabo en la empresa FC Corredores de seguros y fianzas se da a partir de que se necesita una empresa sin departamento de Recursos Humanos, debido a que como profesionales estaríamos implementando ciertos procesos que apoyarían al establecimiento de este en la organización.

A continuación, se presenta a detalle lo que se realizó durante los 2 años de práctica en la empresa donde la parte 1 consistía en la elaboración de 3 manuales en los que se incluía el de políticas, de evaluación de desempeño y de perfiles de puestos. La finalidad de cada uno era dejar por escrito cada una de las políticas que la empresa ya tenía, pero nada las garantizaba al igual que las sanciones al incumplimiento de las mismas, así como establecer nuevos procesos que serían de utilidad para el desarrollo de los colaboradores y de la organización.

Y la parte 2 de la práctica consistía en realizar distintas guías con cada uno de los procedimientos en las diferentes áreas que la empresa tenía, y dejar paso a paso como establecer unos procesos que no estaban siendo cumplidos. Cada guía fue establecida según lo que la ley indica con la finalidad de que la empresa estuviera relacionada con el cumplimiento de esta y evitar ser sancionados más adelante.

Parte 1

Caracterización de la empresa

1.1. Descripción

FC Corredores fue fundada el 02 de noviembre del año 2015 con el afán de satisfacer la necesidad de los clientes corporativos. Dos licenciados con experiencia en el ramo de seguros vieron la oportunidad de iniciar con una empresa corredora de seguros, brindando sus servicios a distintas instituciones y clientes.

La empresa fue fundada con el fin de brindar apoyo y asesorías a distintos clientes acerca de la diversidad de los seguros. Es una empresa que trabaja con diferentes instituciones quienes brindan un servicio al momento de algún percance, enfermedad o muerte. Ha sido caracterizada por la confianza que brinda a sus asegurados, así como la disponibilidad y seguimiento que tienen con sus clientes al momento de necesitar del seguro.

Actualmente, son un grupo de personas con más de 18 años de experiencia en el área de seguros, cuyo afán es satisfacer las necesidades de sus clientes por medio del servicio y valores, creando un ambiente de fidelidad y confianza. Es una empresa destacada por la atención que brinda a sus clientes y por la disponibilidad que se tiene desde que se cotiza un seguro hasta que se concreta una venta, así como al momento de que los clientes necesitan de apoyo ante cualquier circunstancia.

Son una empresa con personal capacitado en ventas y en el ramo de seguros, esto hace que eleven su nivel de preferencia ante los clientes. Han demostrado durante estos años que son una empresa legal, confiable, eficiente y que practica valores dentro y fuera de la organización, adicional a esto sus trabajadores se mantienen en constantes capacitaciones para estar en la vanguardia de la competencia.

1.2 Productos y servicios

Dentro de los productos que la empresa maneja con las diferentes instituciones están los siguientes:

- Seguros de vida: Cubre el riesgo de muerte, así como la incapacidad en un asegurado.
- Seguro de vehículo: Consiste en asegurar o indemnizar los daños accidentales producidos en los vehículos, ya sea a un tercero o al vehículo asegurado.
- Seguro de incendio: Consiste en indemnizar los bienes determinados en las pólizas de seguros o bien en la reparación o reposición de los daños producidos por el mismo.
- Seguro de transporte: Consiste en asumir daños o pérdidas materiales imprevistas a los objetos que son transportados vía aérea, terrestre o marítima, siempre y cuando estén contratados en la póliza.

Cada seguro cuenta con diferentes cláusulas y exclusiones que los clientes deben de cumplir y conocer desde el momento que contratan la póliza hasta el momento de hacer uso de ésta. Todos los seguros mencionados anteriormente tienen una variedad de productos los cuales son establecidos por las diferentes empresas. Es una empresa que trabaja a nivel nacional, y que está enfocada en distintos clientes tanto jóvenes como adultos, su principal objetivo es la tranquilidad de sus clientes.

Dentro del servicio que FC presta a sus clientes es orientarlos a escoger el seguro que más les favorezca y que puede ser de utilidad más adelante, también a que se sientan más seguros al momento de adquirir uno y que sientan con confianza y respaldo por parte de ellos. Dentro de los servicios adicionales que prestan son mensajería para cobros y entrega de póliza de los clientes, atención personalizada con cada vendedor, visita a los clientes en puntos más favorables y accesibles, atención vía WhatsApp, teléfono y correo, lo que hace que sea una opción más factible para sus clientes.

1.3 Organización

La organización está compuesta por un grupo de colaboradores que tienen diferente jerarquía dentro de la empresa, los cuales están divididos de la siguiente manera: director general:, director de reclamos, director comercial, coordinador de cuentas corporativas, coordinador de reclamos, asesores de seguros, asistentes de suscripción, técnico de suscripción, encargado de cobros, servicio de mensajería.

Director general, es el encargado de la dirección general de la empresa, es quien está a cargo de la supervisión administrativa de toda la empresa, todo tipo de autorizaciones tienen que ser centralizadas con él directamente. Director de reclamos, quien es el encargado de supervisar toda el área de reclamos, ve distintos reclamos de gastos médicos, de transporte de vehículos y también da seguimiento a cada uno de ellos. Director comercial, está encargado de la supervisión de cada vendedor, es quien está al pendiente de la meta de cada uno de ellos y que siempre apoya al logro de ésta.

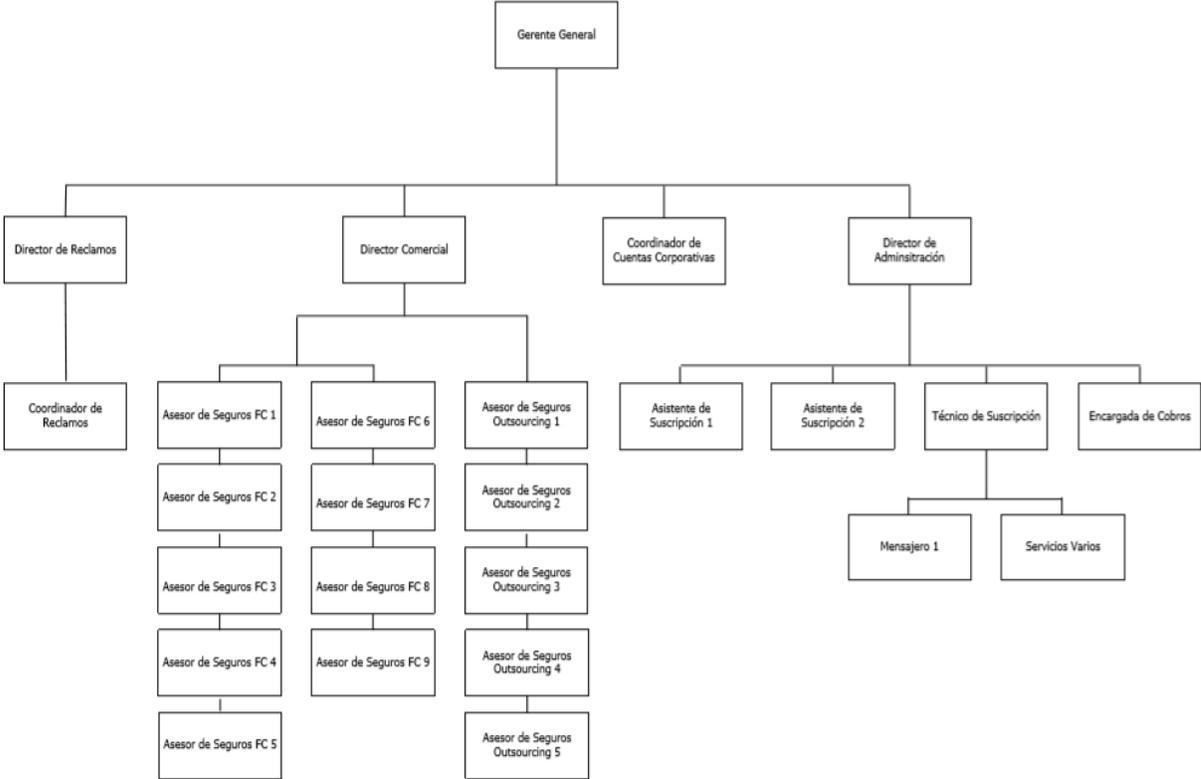
Coordinador de cuentas corporativas, es el encargado de todas las cuentas externas, realiza apoyo a las empresas con distintas gestiones de los seguros. Director de administración, quien es el encargado de supervisar a todo el personal administrativo de la empresa. Asistentes de suscripción, son los encargados de manejar todas las solicitudes que los asesores envían, en brindar un seguimiento con las aseguradoras para el proceso que el asesor solicite.

Asesores de seguros, son los encargados de asesoría con clientes y empresas acerca de los diferentes seguros. Los asesores de seguros ayudan a los usuarios que necesitan su primer seguro y no saben cuál elegir, se dedican a aconsejar sobre las pólizas de seguros y a gestionar las relaciones cliente/aseguradora, ofreciendo asesoramiento y contratación de una amplia gama de seguros. Cada uno de sus colaboradores realiza distintas tareas que ayudan a alcanzar el objetivo de la empresa.

Encargado de cobros, es el encargado de gestionar todos los cobros de las pólizas nuevas, algún tipo de inclusión o modificación o bien el encargado de dar seguimiento al momento de alguna devolución con las diferentes aseguradoras y clientes. Servicio de mensajería, son los encargados de recibir y trasladar la diferente mensajería interna o bien externa con clientes, aseguradoras o bien compañeros de trabajo.

1.4 Organigrama

Figura 1
Organigrama empresa FC Corredores de Seguros



Fuente: FC Corredores de seguros y fianzas, 2019

1.5 Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes a través de nuestro servicio y valores, creando fidelidad y confianza desde el momento que se adquiere un seguro y al momento de utilizarlo.

1.6 Visión

Ser la corredora más confiable a través de la fidelización de sus clientes.

1.7 Valores

Valores institucionales

- Confianza: eficacia y servicio.
- Responsabilidad: certeza en el producto.
- Integridad: actuar de forma correcta en cada proceso.
- Pasión: me encanta lo que hago.
- Transformación: no resistencia al cambio.
- Comunicación: éxito institucional.
- Confidencialidad: Certeza para nuestros clientes.

Valores con nuestros clientes

- Análisis técnico de cobertura y beneficios.
- Asesoría personalizada en oficinas del cliente.
- Reuniones periódicas para rendición de cuentas de los reclamos presentados, estados de cuenta, plan de acción temprana para que no afecte siniestralidad.
- Atención de emergencia las 24 horas.
- Capacitación constante a personal sobre el uso del seguro y personal de nuevo ingreso.

- Administración de toda la documentación necesaria y requerida por la aseguradora para altas y bajas en las pólizas de seguro.
- Elaboración de nuevas estructuras de seguro de acuerdo con las necesidades detectadas en la institución.
- Encuesta de servicio.
- Capacitación al personal ya sea en capital o interior de la república.

Parte 2

Diagnóstico

2.1 Procedimientos utilizados para el diagnóstico

Dentro del procedimiento utilizado para realizar el diagnóstico en la empresa FC Corredores de Seguros y Fianzas, fue consultar con los empleados la situación actual de la empresa, se realizaron encuestas y se solicitó el apoyo de los jefes de área para que ampliaran más la información.

Se solicitó que cada uno expusiera sus atribuciones diarias y las atribuciones que los diferenciaban de los demás, para poder realizar los perfiles de puestos e identificar los puntos en los que hacían procedimientos repetitivos que se pudiesen mejorar. También para verificar si se estaba realizando el procedimiento correcto al momento de contratar y si contaban con las herramientas necesarias para realizar una contratación exitosa y verificar si se estaba cumpliendo lo establecido con la ley.

También se observó la forma de resolución de problemas ante las diferentes situaciones con los asegurados y el clima laboral dentro de la organización. Se pudo observar que FC cuenta con muchos beneficios para sus colaboradores y esto hace que se sientan motivados, felices y comprometidos con la organización. Se apoyó al momento de realizar la evaluación de desempeño, la escala salarial y algún otro plan de incentivo.

Para poder determinar lo mencionado anteriormente, se realizó como primer punto un cronograma de actividades para aprovechar el tiempo de la práctica, también se realizaron entrevistas a los colaboradores acerca del clima laboral y de las actividades que realizaban diariamente. Se pudo observar que los colaboradores están muy bien preparados en el ramo que desempeñan y que están muy comprometidos con la organización. También se observaron ciertas debilidades en algunas áreas las cuales fueron identificadas y plasmadas para buscar una mejora.

2.2 Fortalezas de la empresa

FC Corredores de Seguros y Fianzas ha destacado debido a la atención con el cliente, así como por su dedicación y la confianza que brinda a los clientes desde el momento de que solicitan un seguro hasta el momento en la que ellos llegan a necesitar del mismo, tienen una disponibilidad única con cada uno de sus clientes lo que hace que se sientan confiados que en cualquier momento les responderán de la mejor manera, esto hace que cada uno los recomiende con otras personas. Con sus clientes que esto hace que recomienden a más personas a cotizar con ellos así como a que sus mismos clientes se sientan con la comodidad de que en cualquier momento les responderán de la mejor manera.

Otra de las fortalezas que tiene FC es mantener a los colaboradores motivados y felices, esto hace que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización y que se obtengan mejores resultados en su desempeño. Es una empresa que tiene distintos tipos de beneficios con los colaboradores, y parte de estos también son los bonos e incentivos que reciben por desempeñarse de mejor manera en su área. FC siempre busca destacar las habilidades y fortalezas de cada uno de sus colaboradores.

FC está a la disposición de escuchar a los colaboradores en las distintas mejoras que se pueden llevar a cabo en el área, lo que hace que el colaborador también sienta que es tomado en cuenta. También está a la disposición de escuchar las necesidades de sus clientes y buscan brindarles un apoyo para que el cliente sienta que es tomado en cuenta y que está en buenas manos. Parte de esto hace que el cliente sienta preferencia con la empresa y sienta tranquilidad por el seguro que está adquiriendo.

Es una empresa que tiene como fortaleza la comunicación entre colaboradores y con los clientes.

- Al momento de solicitar un seguro.
- Al momento de prestar su servicio ante una emergencia o solicitud.
- Al solicitar apoyo de sus otros compañeros para que el procedimiento sea más rápido con las empresas asociadas.

2.3 Aspectos susceptibles a mejoras

Una de las áreas de mejora en la empresa ha sido el no contar con perfiles de puesto y con un contrato a detalle. Sin embargo, se les apoyó con proporcionar los pasos a seguir para que se cumpliera con lo establecido. FC es una empresa pequeña por lo que internamente no contaban con ciertas medidas de seguridad industrial. Debido a que es una empresa pequeña, no contaban con los procesos establecidos para implementar un departamento de recurso humano; sin embargo, dentro de sus planes la prioridad es establecer un área de Recursos Humanos.

Otra de las áreas susceptible a mejoras es la implementación del control más estricto al momento de contratar a su personal, debido a que en ciertas ocasiones se tenían casos en los que los candidatos eran seleccionados por afinidad. También llevar el registro y procedimientos legales con cada uno de los nuevos colaboradores, ya que es un tema que se ha quedado atrás, y no se ha dado la importancia que debería.

2.4 Diagnóstico por áreas

2.4.1 Área de reclutamiento de personal

El proceso de reclutamiento quedó establecido luego que se realizó la práctica, método que está siendo implementado por la empresa. En FC corredores reclutan al personal de dos formas: Reclutamiento interno y externo.

Reclutamiento interno: se da desde el momento que existe una vacante o se necesita implementar una nueva, está vacante es autorizada por el Director general, previo a esto se traslada al área correspondiente para que pueda comenzar con el proceso de reclutamiento, en esta parte se verifica que el candidato cumple con los requisitos establecidos, verificando si cumple con el perfil del nuevo puesto y los requisitos necesarios. Al momento de aprobar esa parte el candidato es llamado

a entrevista con el jefe inmediato para que evalúe si está cumpliendo con lo establecido y si aprueba que se continúe con el proceso.

Reclutamiento externo: Ahora bien, cuando el reclutamiento no es interno de igual forma el Director general es quien aprueba la vacante y aprueba continuar con el procedimiento. Al momento de tener la confirmación por parte del Director general se comienza a lanzar un anuncio a través de páginas en línea como transdoc y tecoloco, también a través de anuncios en periódicos, así como en redes sociales.

Previo a lanzar el anuncio se verifica en las páginas los currículos que se apeguen más al puesto y se les llama para continuar con una entrevista. Con los anuncios que se publicaron en el periódico y redes sociales se establece cita para entrega de currículos y entrevista para los que llenen los requisitos del perfil. Al momento de determinar quiénes son los posibles candidatos que aprueban la entrevista se comienza con la selección de los mejores y se les envían unas pruebas en línea establecidas por la compañía para que puedan realizarlas, estas son acerca de habilidades, actitudes y conocimientos generales y de seguros.

Al momento que el colaborador sea seleccionado y cumpla con todos los requisitos, se le llama a una segunda entrevista y se establecen los parámetros e instrucciones de lo que la plaza requiere, así como de lo que debe cumplir.

2.4.2 Área de contratación y administración de recursos humanos

La práctica que se llevó a cabo consistía en elaborar 3 manuales en los cuales se dejarían establecidos los parámetros de políticas para llevar a cabo la contratación de personal.

La forma de contratación de FC Seguros se da luego de la última entrevista que se lleva a cabo con el jefe de área, él es quien determina si el colaborador cumple con lo requerido y si éste aprueba cada una de las fases para ser contratado. Al momento de tener el visto bueno, se cierran las

vacantes y se presenta al colaborador el contrato de trabajo, en el cual se establecen los parámetros y cláusulas que deben ser cumplidas dentro de la organización, así como las que el patrono debe cumplir.

Previo a esto se comienza con el proceso de creación de correo y claves con el departamento de Recursos Humanos, se solicita llene los formularios para el trámite de IGSS e IRTRA. Se le hace entrega del uniforme y se le indica los días debe de utilizar cada uno. Otra parte importante es la apertura de cuenta en la que se le depositará cada mes, también se hace entrega del equipo que será de apoyo para desempeñarse en el puesto, entre ellos, computadora (laptop), teléfono y modem de internet.

Luego de hacer entrega de los materiales y equipo que el colaborador utilizará, se realiza una inducción de cómo está conformada la empresa, en esta parte se da a conocer su lugar de trabajo y se presenta con los compañeros de trabajo de forma oficial. Al momento de finalizar con esta inducción, se le deja con el jefe inmediato para que comience el procedimiento de inducción en el área y se familiarice directamente con su puesto de trabajo.

2.4.3 Área de desarrollo de gestión del talento humano

En el área de gestión de talento se observó la forma en la que FC motiva a sus colaboradores, y la manera en la que se preocupan por el bienestar de cada uno de ellos dentro y fuera de la empresa. La empresa realiza bonos, incentivos, y otros reconocimientos que mantienen al colaborador motivado, no solo es monetario también realizan empleado del mes debido al desempeño durante el mismo, entre otras actividades.

Dentro de esta área también se incluye la evaluación de desempeño que se da para evaluar objetivamente el desempeño de cada colaborador. Esta es realizada por factores que tienen distinta ponderación donde se establecen los procesos sistemáticos y periódicos para definir el grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desempeñan.

El proceso de evaluación se da de la siguiente manera: comunicación con los colaboradores, consiste en preparar a los colaboradores acerca del tema, es brindar una explicación acerca de la evaluación de desempeño a todos los colaboradores, y de cada uno de los apartados que tiene la evaluación, así como de los objetivos que se esperan, se realiza la evaluación a cada colaborador en la fecha establecida, previo a esto se tabulan los resultados y se procede a dar feedback a cada uno.

Para finalizar se genera un compromiso por parte del colaborador y se hace entrega del informe al departamento de recursos. Siempre se continúa con un seguimiento del plan de compromiso de mejoras o desvinculación del colaborador.

Cada uno de los siguientes pasos es realizado por la empresa una vez al año, esto sirve de referencia para que se verifique el rendimiento del colaborador, así como el alcance de los objetivos en su puesto de trabajo y en conjunto con la organización. Si el colaborador tiene puntuación baja, es enviado a una capacitación para poder llevarlo al nivel esperado y en el siguiente año se evalúa nuevamente con el fin de mejora en las áreas débiles. Si el colaborador no cumple con el nivel esperado, la empresa ya está en la disposición de tomar medidas de desvinculación debido al bajo rendimiento.

Parte 3

Desarrollo de la Práctica Profesional

3.1 Descripción del trabajo realizado

En el año 2018 se comienza una práctica profesional, la cual consistía en realizarla en una empresa que no tuviera un departamento de Recursos Humanos establecido y que contara con 10 puestos diferentes por lo que se escogió FC Corredores de Seguros y Fianzas quienes cumplían con lo solicitado por la universidad. Se solicitó el permiso para poder llevar a cabo la práctica que tenía una duración de 150 horas la cual fue aprobada.

La práctica consistía en crear 3 manuales que serían de apoyo para la empresa, por lo que se establecieron los siguientes manuales: manual de políticas, manual de perfiles de puestos y manual de evaluación de desempeño.

Manual de políticas: este manual explica a detalle las políticas de la empresa, así como las sanciones que se tendrían al momento de no cumplirlas. Cada una de ellas se establecieron según el código de trabajo y lo establecido por la ley, también se establecieron las políticas propias de la empresa.

Manual de perfiles de puesto: en este manual se establecen todos los puestos que la empresa ya tenía y se realizan los perfiles de acuerdo con el puesto. También se deja establecido el formato con lo requerido para cada puesto, así como las indicaciones para el seguimiento y actualización de estos según lo que requiera el puesto.

Manual de evaluación de desempeño: este manual consistía en indicar que era una evaluación de desempeño y dar a conocer cada una de sus fases, también para dejar establecido los distintos tipos de evaluación que podían ser utilizados por la empresa. Se dejan plasmados los formatos para llevar

a cabo cada una y el procedimiento con las medidas que se deberían de tomar al momento de tener los resultados.

Durante el 2019 se llevó a cabo la práctica profesional dirigida la cual consistía en apoyar a la empresa y a establecer un departamento de Recursos Humanos, identificando distintos aspectos por cada área. Estos procedimientos debían quedar plasmados y grabados en una memoria USB la cual sería entregada a la empresa al finalizar las horas establecidas. Durante esta práctica se realizaron diferentes guías que serían de apoyo a la empresa: se diagnosticaron los hallazgos, lo que sirvió de instrumento para elaborar cada una de las guías: área de planificación, organización, reclutamiento y selección, contratación, aspectos legales, DNC, sistema disciplinario y seguridad industrial.

3.2 Objetivos planteados

3.2.1 Objetivo general

Establecer y plasmar las directrices para el buen funcionamiento de recursos humanos en la organización.

3.2.2Objetivos por áreas

3.2.2.1 Reclutamiento de personal

Indicar el proceso de reclutamiento dentro de la organización para que se realice un procedimiento efectivo al momento de atraer candidatos para cubrir las vacantes.

3.2.2.2 Contratación y administración de recursos humanos

Establecer el procedimiento a seguir al momento de contratar al personal idóneo para cada puesto.

3.2.2.3 Desarrollo de gestión del talento humano

Establecer distintos procesos para la buena gestión y desarrollo de los colaboradores.

3.3 Cronograma de trabajo

Tabla 1
Cronograma de actividades

Actividad	Mes de entrega						
	Abril		Junio y Julio		Agosto	Septiembre y Octubre	
1 Organización	11 de abril						
2 Reclutamiento y selección		11 de abril					
3 Contratación			15 de junio				
4 Aspectos legales				13 de julio			
5 DNC					17 de agosto		
6 Sistema disciplinario						14 de septiembre	
7 Seguridad industrial							19 de octubre

Fuente: elaboración propia año 2019

3.4 Área de reclutamiento de personal

El procedimiento que se llevó a cabo en la práctica consistía en establecer los pasos y procedimientos para que la empresa realizara un buen reclutamiento en la organización. Se establecieron las formas de reclutar. Reclutamiento interno: se da cuando la empresa precisa en reubicar a sus colaboradores de acuerdo con sus competencias, habilidades y logros obtenidos, este tipo de proceso ahorra dinero, tiempo y ayuda a mejorar el clima laboral de la organización. Reclutamiento externo: a través de este tipo de reclutamiento se pretende atraer personas que estén fuera de la empresa y que cumplan con ciertas características y competencias necesarias para el puesto de trabajo. Este tipo de reclutamiento permite dar nuevos aires a la empresa, trayendo una persona con ideas distintas y con una visión externa, por lo que no está contaminado por el clima ya existente.

Los pasos del reclutamiento se establecieron según el siguiente procedimiento: debe existir la necesidad de una vacante, previo a esta solicitud se debe informar al área indicada de la necesidad de esta, la misma debe ser autorizada por el Director general. Al momento de tener la autorización se puede comenzar el procedimiento por el área de selección en donde se definirá a detalle todo el puesto, como los objetivos, las funciones y competencias que debe tener la persona a contratar. De igual manera se establece el perfil que la persona debe tener para poder llenar la vacante, siempre se analiza la importancia de ese puesto para ver que otras funciones podría desarrollar dentro de la organización.

Al momento de tener definido el perfil, se comienza con el proceso de reclutamiento que se da de dos formas, interno y externo. Cuando es reclutamiento interno se deben de respetar las políticas ya establecidas por la empresa. Ahora bien, cuando es reclutamiento externo se comienza con avisar a la radio y a publicar anuncios de periódico, así como las publicaciones en las redes sociales para citar a las personas interesadas en la vacante. Previo a esto se reciben los CV de las personas interesadas, así como el otro tipo de papelería que fue requerida desde el inicio. Se adjunta un ejemplo de la documentación que se debe presentar.

Tabla 2

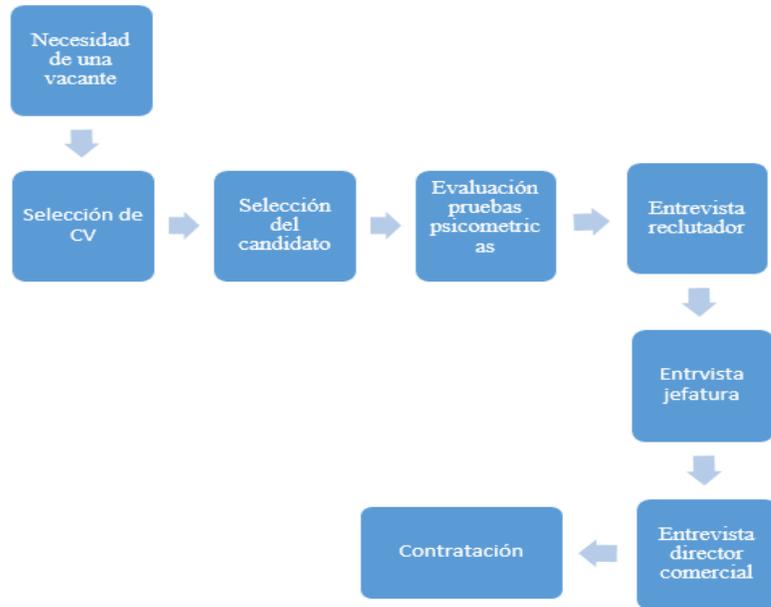
Documentación Requerida durante el proceso de Reclutamiento y Selección

Documentación Requerida	
CV	
Copia de DPI	
Antecedentes penales	
Antecedentes policíacos	
Nit	
Solicitud	
Recibo de agua, luz o teléfono	
Fotocopia legible del título académico	
Tres cartas de recomendación	
Comprobante de los últimos tres trabajos	
Fotocopia legible de cursos o seminarios	

Fuente: elaboración propia, 2019

Previo al proceso anteriormente presentado se selecciona al personal que cumple con los requisitos establecidos para la vacante, donde se lleva a cabo el siguiente proceso.

Figura 1
Flujograma de Reclutamiento



Fuente: elaboración propia, 2019

El proceso de selección inicia luego de la entrevista con el gerente de área, ya que él será el primer filtro para la selección del candidato ideal. Al estar confirmada la selección por la gerencia de área, se solicitará al candidato que se presente para una segunda entrevista con el Gerente General de la empresa, quien será el que confirme la plaza.

3.5 Área de contratación y administración de recursos humanos

En el área de contratación y administración de recursos humanos se presentaron las directrices y los filtros que los candidatos debían de seguir al momento de ser contratados. En esta parte se establecieron distintas políticas de contratación que estableció la empresa, también se establecieron los tipos de contrato que se pueden manejar dentro de la organización, estos fueron contrato por tiempo indefinido, contrato colectivo y contrato temporal.

Se establecen las modalidades de contratación que la empresa determinó como el cumplimiento de un período de prueba de 2 meses. Al momento que el colaborador aprueba los dos meses, debe de firmar el contrato de trabajo para establecer la plaza fija. Otro punto que se detalló dentro de la guía de contratación es el equipo que se les entrega a los colaboradores al momento de ser contratados.

La empresa cubre los gastos del 50% del uniforme y el otro 50% es cubierto por el colaborador. Se deja establecido los días que se debe llevar cada uniforme para que el colaborador no utilice uno distinto para otro día utilizando el siguiente horario:

Lunes: Columbia blanca

Martes: manga larga celeste

Miércoles: manga corta blanca

Jueves: manga corta celeste

Viernes: Columbia azul o Columbia blanca

Antes de la entrega de uniformes, la empresa realiza la apertura de la cuenta y los trámites de IGSS de cada colaborador. Para la apertura de cuenta, se hace una carta al banco de la empresa para enviar al colaborador y apertura una cuenta bancaria donde se adjunta la siguiente documentación: carta emitida por la empresa, fotocopia de DPI, fotocopia de NIT y fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono. Para el Trámite de IGSS, si el nuevo trabajador de la institución no posee carné de IGSS, se hace una inscripción previa en la cual se le genera un número de afiliación y se presenta a las instalaciones del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social posteriormente para ser registrado en el sistema y se crean los diferentes accesos para cada colaborador y se solicita que firmen una hoja con la política.

Se adjunta un ejemplo de la solicitud de accesos, permisos y solicitud de uniforme para llevar un mejor control interno verificar anexo 5.

También se le da una carta de bienvenida de la empresa al colaborador, esto hace que se sienta parte de la organización desde el momento que llega.

Se adjunta un ejemplo de la carta presentada a cada uno al momento de ingresar verificar anexo 6

3.6 Área de desarrollo de gestión del talento humano

En esta área se incluye el procedimiento para llevar a cabo la evaluación de desempeño y las medidas que se debían tomar para la seguridad del colaborador dentro de la organización. Para poder llevar a cabo esta parte, se tomó en cuenta desde el inicio con qué aspectos ya contaba la empresa en estas áreas y que otras serían de utilidad para que pudieran ser implementadas. Se comprobó qué aspectos cumplían al momento de realizar una evaluación de desempeño, que factores estaban evaluando actualmente y si el proceso que utilizaban era el ideal, o como se podía mejorar ese proceso para ser más exactos a la hora de dar feedback a un colaborador.

Se verificó que se cumpliera con ciertos aspectos de salud y seguridad ocupacional, como contar con conocimiento de los reglamentos de seguridad, aunque la empresa sea pequeña es necesario tomar en cuenta estos aspectos para evitar algún accidente dentro de la oficina, o para prepararse en caso de una emergencia.

A continuación, se presenta cada uno de los procedimientos que se tomaron en cuenta y se dejaron plasmados para ponerse en práctica.

Seguridad industrial: Es el sistema de disposiciones obligatorias que tienen por objeto la prevención y limitación de riesgos, así como la protección contra accidentes capaces de producir daños a las personas, a los bienes o al medio ambiente derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de la producción, uso o consumo, almacenamiento o rehecho de los productos industriales.

Se establecen medidas en la organización siguiendo las medidas del acuerdo Gubernativo 229-2014 que es un reglamento que el Ministerio de Trabajo ha utilizado hasta el momento, el cual obliga a las empresas a capacitar a los colaboradores en temas relacionados con SSO, así como la formación de un comité entre los empleados, como las sanciones que se pueden tener por el incumplimiento de las mismas las cuales oscilan en multas de 3 a 16 salarios mínimos.

En la empresa se debe llevar un control en un libro de actas donde se registran los accidentes o percances que se tengan dentro del lugar de trabajo, así como describir y tomar medidas de prevención de estos, evitando que vuelvan a suceder.

Tabla 3
Libro de actas

Libro de Actas				
Colaborador	Departamento	Fecha del accidente	Motivo del accidente	Medidas a tomar

Fuente: elaboración propia, 2019

Otro tema que se dejó plasmando en la guía de seguridad fue la forma de señalización, símbolos y utilización de cada señal que la empresa debía de tener dentro y fuera de la empresa. Todo esto se detalla junto con una imagen y su descripción, según el siguiente ejemplo.

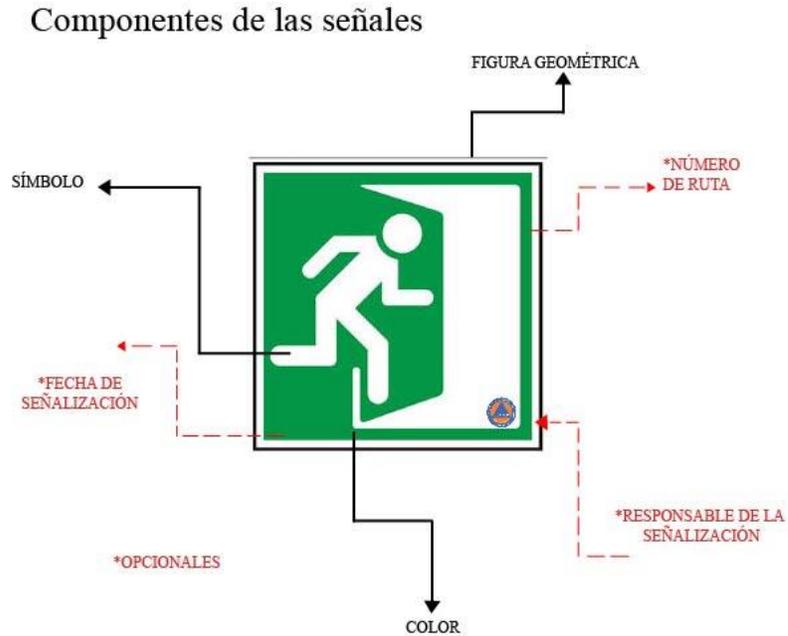
Figura 2

Señalización de ambientes y equipos de seguridad CONRED

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
ROJO Cod. FFOOO	Paro	Detener la marcha en algún lugar
	Prohibición	Señalamientos para prohibir acciones específicas
	Material, equipo y sistemas para combate de incendios	Ubicación y localización de los materiales y equipos para el combate de incendios.
AMARILLO Cod. FFFF33	Advertencia de peligro	Atención, precaución, verificación e identificación situaciones peligrosas.
	Delimitación de áreas	Límites de áreas restringidas o de usos específicos
	Advertencia de peligro por radiaciones ionizantes	Señalamiento para indicar la presencia de material radioactivo.
VERDE Cod. 009900	Condición segura	Identificación y señalamiento para indicar salidas de emergencia, rutas de evacuación, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión regaderas de emergencias, lavaojos entre otros.
AZUL Cod. 000099	Obligación, información	Señalamientos para realizar acciones específicas Brindar información para las personas.

Fuente: Señalización de ambientes y equipos de seguridad CONRED, 2019

Figura 3
Componentes de las señales CONRED



Fuente: Señalización de ambientes y equipos de seguridad CONRED, 2019

Evaluación del desempeño: Se detalla todo el procedimiento que se lleva a cabo al momento de realizar la evaluación de desempeño tal y como se indica en el punto 2.4.3 previo a esto también se deja establecida la forma de calificar la evaluación conforme a la calificación de puestos a los cuales se les debe de asignar una ponderación. Se presenta un ejemplo de la calificación

Figura 4
Calificación Evaluación de Desempeño

Directores

No.	Factores	Ponderación
1	Planificación y Organización	20
2	Responsabilidad	20
3	Capacidad de investigación	20
4	Toma de decisiones	15
5	Liderazgo	15
6	Relaciones Interpersonales	10
Total		100

Servicios generales

No.	Factores	Ponderación
1	Recibir y atender instrucciones	20
2	Responsabilidad	20
3	Orden y limpieza	20
4	Productividad	15
5	Trabajo en equipo	15
6	Relaciones Interpersonales	10
Total		100

Fuente: elaboración propia, 2018

Para la calificación del desempeño se definen 5 categorías con las que los colaboradores serán evaluados:

Excelente: su actuación alcanza y sobrepasa las metas, la calidad del trabajo es excelente, Muy Bueno: colaboradores que generalmente alcanzan las metas, frecuentemente exceden las expectativas de su rendimiento, su desempeño es más del esperado en muchas actividades; y la calidad de su trabajo es muy bueno. Bueno: cumple en forma aceptable las funciones y actividades, buenas relaciones de trabajo con sus compañeros; su desempeño y la calidad de trabajo es aceptable. Necesita mejorar y poner esfuerzo adicional para mejorar su desempeño laboral, Regular: colaborador cuyo desempeño no es satisfactorio, no alcanza el nivel esperado en la mayoría de las actividades. No tiene la capacidad, el conocimiento ni la experiencia para el desempeño del puesto de trabajo. Requiere constante supervisión, Deficiente: colaborador con desempeño insatisfactorio, no cumple con las metas programadas, su calidad de trabajo es inaceptable. No tiene la capacidad, conocimiento, ni la experiencia para el desempeño del puesto de trabajo.

Figura 5
Calificación Evaluación de Desempeño

Puntaje	Calificación
A) De 90 a 100 puntos	Excelente
B) De 80 a 89 puntos	Muy bueno
C) De 70 a 79 puntos	Bueno
D) De 60 a 69 puntos	Regular
E) De 20 a 59 puntos	Deficiente

Fuente: elaboración propia, 2018

Parte 4

Resultados

4.1 Análisis de la experiencia de práctica profesional

Desde el inicio de la práctica profesional se debía de tomar la decisión de realizar la misma en una empresa sin departamento de Recursos Humanos lo cual desde el principio implicaba que la mayoría de las implementaciones correrían por cuenta del estudiante. Esto complicó un poco al momento de comenzar; sin embargo, con el proceso y con lo aprendido por la universidad se puede llevar a cabo cada una de las prácticas.

Dentro de los aciertos de la práctica profesional fue ganarse la confianza de los colaboradores de la empresa los cuales siempre estuvieron dispuestos en apoyar con cada una de las encuestas o preguntas que se fueron realizando durante el tiempo que se estuvo en la organización. Ambas prácticas apoyaron al crecimiento personal y profesional ya que se puso en práctica muchas de las cosas aprendidas en la universidad y también se adquirieron nuevas competencias y conocimientos por parte de la empresa.

Las prácticas fueron de gran apoyo para el crecimiento profesional debido a que se tuvo contacto con una empresa real y con esto se adquieren nuevas experiencias y nuevos conocimientos. Desde el poder detectar que necesita una empresa y cómo poder desarrollar un documento de apoyo para la misma.

4.2 Resultados obtenidos

Dentro de los resultados que se pudieron obtener a lo largo de ambas prácticas, fue el poder dejar plasmadas las políticas, las directrices, el seguimiento y las medidas que la empresa debía de tomar. Procurando cumplir con lo establecido con la ley y buscando el bienestar de los colaboradores.

También el desarrollar políticas que la dirección tenía establecidas, pero únicamente eran verbales con sus colaboradores y otras políticas que quería establecer para que se mejoraran procesos internamente y se evitara un descontrol en ciertas áreas.

También se establecen los procesos para que se lleve a cabo al desarrollo y mejora de cada área, se cumple con lo solicitado por la universidad e incluso se dejan buenas referencias para que en otro momento seamos tomados en cuenta para algún proyecto dentro de la organización. Los resultados fueron buenos debido a que la organización comenzó a establecer ciertos procesos previos a la primera práctica, así como mejoras en las que se están trabajando para que sus colaboradores se sientan más comprometidos con la organización y se sientan a gusto y orgullosos de trabajar en ella.

Al iniciar la práctica la empresa no contaba con un contrato establecido con un manual de políticas, con los procesos plasmados para que en cualquier momento otra persona pudiera llevarlas a cabo, únicamente se manejaban según su experiencia y conforme las decisiones que cada quien quería tomar, dentro de las mejoras es que los procesos de contratación se comienzan a realizar según el contrato que se había establecido y con los formatos de requisición, los cuales fueron realizados durante la práctica. Así como se comienza a llevar un control y un registro de los cambios que se van teniendo en las áreas y en las mejoras que quisieran hacer.

4.3 Propuestas

Área de Reclutamiento de personal

Continuar con los procesos y pasos que se encuentran en el manual de políticas, para llevar a cabo un buen reclutamiento y selección del personal que ingresara a la empresa. También para que cada candidato pase cada uno de los filtros, sin importar si el reclutamiento se está dando por afinidad o interno, al igual que llevar a cabo un check list que se dejó implementado al proceso de reclutamiento y selección, dicho check list sirve para que se pueda tener referencias de los documentos indispensables para el proceso y filtrar de una manera segura al futuro personal que será vinculado con la empresa.

Área de contratación y administración de recursos humanos

Es indispensable que se lleve a cabo la contratación siguiendo los procesos ya establecidos, indicando al nuevo colaborador de la forma que será contratado y presentándole el contrato desde el primer día. Se implementó una guía de políticas específicas, donde se tomó como referencias al Código de Trabajo de Guatemala que rige la contratación de personal de manera adecuada, también se propuso la creación de un reglamento interior de trabajo donde pudiera tener un alcance de manera correctiva con el personal, adecuándolo a lo que establece el MINITRAB.

Área de desarrollo de gestión del talento humano

Que se lleve el control y registro de las evaluaciones de desempeño para poder evaluar cada una de las competencias de los colaboradores y apoyar al colaborador a reforzar las brechas mostradas y llevarlo a un mejor nivel. Que el proceso se realice sin presión al colaborador y que se pueda generar confianza antes de realizarla, siguiendo los pasos que se dejan establecidos en la guía. Así como que se tomen las medidas de SSO para evitar accidentes internos.

Parte 5

Aportes

5.1 Aportes a la institución

Como bien se indica dentro de lo que se aportó a la empresa FC Corredores de Seguros fueron los tres diferentes manuales: Manual de Políticas, Manual de Perfiles y Puestos y Manual de Evaluación del Desempeño, los cuales serían de utilidad para el buen funcionamiento de la organización y de sus colaboradores.

También se aporta una guía con pasos a seguir para el establecimiento de distintas áreas como los procesos que se deben de cumplir con la ley para evitar ser sancionados con derechos y obligaciones que como patronos deben de cumplir y tener. Cada uno de los aportes es de utilidad para evitar reprocesos y duplicidad de tareas con los mismos, así como las medidas que se deben de tomar cuando un colaborador está bajando en rendimiento o está incumpliendo con alguna política de la organización.

Dentro de los manuales y guías se aporta a la empresa un contrato de trabajo que es indispensable al momento de definir la forma por la que será contratada la persona y dar a conocer las responsabilidades que debe de cumplir desde el momento que llega a pertenecer a la empresa.

Así como directrices que serán de ayuda para poder llevar un mejor proceso en las diferentes áreas.

Otro de los aportes que se deja a la empresa son los formatos de pruebas psicológicas explicadas para que puedan realizarlas por el área correspondiente, así como se deja el formato de evaluación de desempeño, la forma de evaluar y como revisarlo paso a paso para que sea de utilidad en la empresa.

Conclusiones

Se identificó que la organización carecía de ciertos procesos de recursos humanos, como el procedimiento de reclutamiento y selección por cada área encargada, así como el poder actualizar y capacitar al personal para que tengan más conocimiento en esta área y se eviten reprocesos y gastos por eso.

La organización cuenta con políticas únicamente de costumbre, las cuales no son conocidas por todo el personal, por lo que no garantiza que cada colaborador pueda cumplir con la misma o bien que pueda cometer alguna falta sin saberlo. Tampoco cuenta con un respaldo que garantice que el procedimiento efectuado sea el correcto.

FC Corredores no cuenta con una evaluación de desempeño, esto hace que no se pueda tener un control a detalle del desempeño de cada uno de sus colaboradores por lo que no se puede evidenciar los aportes, competencias débiles o fuertes que cada persona posee al momento de desarrollar su trabajo. Así como el cumplimiento de objetivos a la meta de área.

La organización mantiene motivado a su personal, lo que permite que cada colaborador sienta pertenencia y preferencia a la empresa y se desempeñe de mejor manera.

Se identificó que la organización no cuenta con un área de SSO, para saber qué medidas tomar al momento de un evento inesperado o de alguna emergencia.

Recomendaciones

Implementar un departamento de recursos humanos y continuar los procesos con los diferentes documentos que existen en la organización.

Se estableció cada una de las políticas en un manual el cual es de utilidad para el director general y también para que cada colaborador conozca la reglamentación y sanciones que puede tener al incumplimiento de alguna política. Se debe de dar seguimiento constante para el buen desarrollo de la organización.

Realizar la evaluación de desempeño una vez al año para poder identificar que competencias deberían de ser reforzadas o bien sacar provecho a las fortalezas de cada colaborador. También para que se pueda llevar un control de desempeño del colaborador en función de las metas de la organización.

Seguir motivando a los colaboradores en cada área para que sientan pertenencia a la organización y se desempeñen de mejor forma en cada uno de sus puestos.

Aplicar medidas de seguridad para prevención de riesgos dentro de la organización, se deben de desarrollar actividades de simulacros en caso de una emergencia para que los colaboradores sepan que hacer al momento de un evento inesperado.

Anexos

Anexo 1

Formulario de Notificación de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

FORMULARIO DE NOTIFICACION DE COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	
DATOS GENERALES	
NOMBRE DE LA EMPRESA	
DIRECCION	
TELEFONO	
CORREO ELECTRONICO	
FECHA DE INTEGRACION DEL COMITÉ	
INTEGRANTES DEL COMITÉ	

Anexo 2

Nota de Cargo del uniforme o equipo

NOTA DE CARGO		40-2018
FECHA: _____	EMPRESA Y AGENCIA: _____	
COD. EMPLEADO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____	
VALOR TOTAL: _____	CANTIDAD EN LETRAS: _____	
No. DE CUOTAS: _____	VALOR C/CUOTA: _____	
CONCEPTO: _____ _____ _____		
F. _____ JEFE INMEDIATO O RESPONSABLE	F. _____ ACEPTADO EMPLEADO	
ESPACIO EXCLUSIVO PARA GERENCIA T/O RECURSOS HUMANOS		
Autorización: _____		
Copia: Contabilidad		

Anexo 3

Diagnostico distintas áreas.

TIPO	NO.	DOCUMENTO	CUMPLE
Organización	1	Organigrama	Cumple
	2	Visión y Misión	Cumple
	3	Valores	Cumple
	4	Perfiles y descriptores de puesto	Cumple
	5	Escala Salarial	No cumple
Reclutamiento y Selección	1	Reclutamiento (proceso, flujograma)	No cumple
	2	Requisición de personal	Cumple
	3	Solicitud de empleo	Cumple
	4	Definir que papelería debería pedirse	Cumple
	5	Proceso de Selección	No cumple
	6	Manual de Selección (sugerencia de pruebas psicométricas por familia de puestos)	No cumple
Contratación	1	Proceso de contratación (flujograma)	No cumple
	2	Políticas de contratación	Cumple
	3	Tipos de contrato (formatos)	No cumple
	4	Definir modelo de File, que debe llevar	No cumple
	5	Elementos que debe recibir el colaborador al momento de contratarlo, pin de ingreso, código, uniforme etc.	Cumple
Aspectos Legales	1	Planilla del IGSS	Cumple
	2	Libro de Salarios	Cumple
	3	Pago de Vacaciones	Cumple
	4	Proyecciones ISR Asalariados	No cumple
	5	Manejo de la documentación	Cumple
	6	Informe del Patrono al Minitrab	No cumple
DNC	1	Diagnostico de Necesidades de Capacitación	No cumple
	2	Plan de capacitación Anual 2019	Cumple
	3	Presupuesto de Capacitación	No cumple
Sistema Disciplinario	1	Verificación de Reglamento Interno de Trabajo	No cumple
	2	Si no existe dejar la recomendación e investigar cómo hacerlo	No cumple
	3	Verificar si hay registros de que los colaboradores firmaron de enterado el Reglamento	No cumple
	4	Modelo de difusión de sistema Disciplinario	No cumple
	5	Desvinculación laboral Flujograma, responsables, proceso, políticas de despido	Cumple
Seguridad Industrial	1	Verificación de Seguridad Industrial	No cumple
	2	Sugerencia de Procesos de SSO	No cumple
	3	Libro de Actas	No cumple
	4	Señalización	No cumple
	5	Formatos charlas, accidentes etc	No cumple
	6	Uso de EPP	No cumple

Anexo 4

Entrega de manuales y Memoria USB



Anexo 5

Creación de accesos y permisos al nuevo colaborador de FC

Creación de accesos y permisos FC Corredores de Seguros y Fianzas

- El usuario y contraseña asignados es de uso personal e intransferible.
- Es responsabilidad del usuario el manejo que se le dé a la información a la que tiene acceso.
- Atender y aplicar el Acuerdo de Confidencialidad y las Recomendaciones para la Manipulación y Almacenamiento de Información que se mencionan a continuación y que se enviará con la relación de permisos asignados, si no está de acuerdo con algún o algunos de los términos definidos por favor solicite la desactivación de su usuario.

Firma Jefe Inmediato: _____

Firma Usuario: _____

Cargo: _____

MEMORANDUM

Estimados todos:

Cordialmente les saludamos deseándoles éxitos en sus labores cotidianas, el motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que a partir de la presente fecha se implementa el uso de uniforme para todos los colaboradores de FC Corredores de Seguros y Fianzas, por lo que necesitamos su apoyo para el uso de mismo de la siguiente manera:

Día	Tipo Uniforme	Color
Lunes	Columbia	Bianco
Martes	Manga Larga	Celeste Rayada
Miércoles	Manga Corta	Bianco
Jueves	Manga Corta	Celeste Rayada
Viernes	Columbia	Azul

El uniforme debe de ser utilizado de lunes a jueves con pantalón de tela y zapatos formales cerrados y viernes se puede utilizar con pantalón y zapatos casuales, está prohibido el uso de sandalias, tenis, pantalones rotos o destefidos.

Con las personas en puestos de Dirección y Ejecutivos de Negocio se podrá no utilizar uniforme cuando sean reuniones formales o se haga uso de un traje formal. En el caso del personal operativo está prohibido no traer uniforme cualquier día de la semana.

Saludos cordiales,



Eddy Morales
Director General

Formato de carta de bienvenida

Fecha:

Estimado:

La empresa FC Corredores de Seguros y Fianzas, le da la cordial bienvenida a la organización.

Nos llena de alegría saber que se estará integrando a nuestro equipo para desarrollar diferentes habilidades en su puesto de trabajo, tal y como lo demostró en las diferentes pruebas y entrevistas. Es un placer poder contar con su presencia en nuestro equipo.

Por favor siéntase parte de este equipo debido a que todos los trabajadores de FC Corredores de Seguros y Fianzas se desempeñan con unión, con un propósito en mente y se brindan apoyo unos a otros.

Esperamos que pueda adaptarse pronto a nuestro ritmo de trabajo y que la experiencia que adquirirá contribuirá a su crecimiento personal y profesional.

De nuevo le damos la bienvenida y le recordamos que, si tiene alguna duda con lo referente a sus labores o alguna otra situación, estamos a la disposición de resolver sus dudas y poder apoyarle en lo que sea necesario.

Saludos Cordiales