



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

Informe Final de Práctica efectuada en INAGRO ANTIGUA, S.A.
(Práctica Profesional Dirigida de Licenciatura)

Vivian Ivonne Contreras Velásquez

Álamos, enero 2021

Informe Final de Práctica efectuada en INAGRO ANTIGUA, S.A.

(Práctica Profesional Dirigida de Licenciatura)

Vivian Ivonne Contreras Velásquez

M.A. Rosa María Nochez (Asesor)

Licda. Glendy J. Pérez Nisthal (Revisor)

Álamos, enero 2021

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

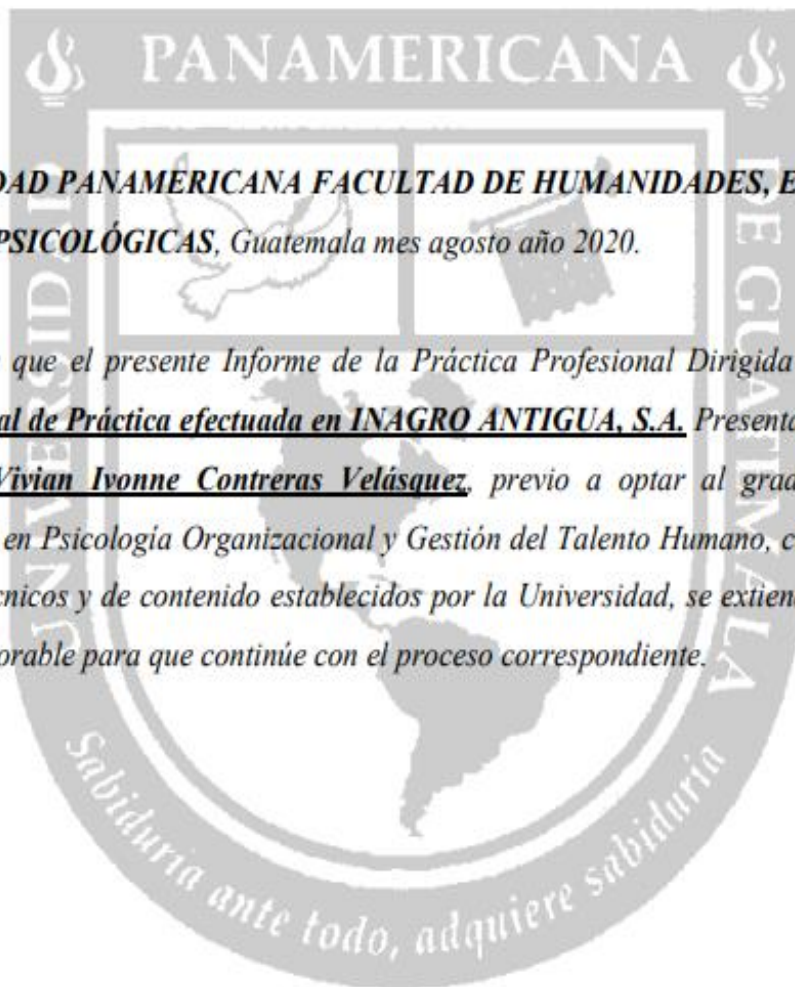
Decano	M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Vicedecano	M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez



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 INAGRO ANTIGUA, S.A."** por la estudiante: **Vivian Ivonne Contreras Velásquez** 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 María Nochez
Asesor



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

En virtud de que el presente Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Informe Final de Práctica efectuada en INAGRO ANTIGUA, S.A.** Presentada por el (la) estudiante: **Vivian Ivonne Contreras Velásquez**, 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.

Licda. Glendy J. Pérez Nisthal
Revisora



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo; adquire sapientia"

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

En virtud que el presente Informe de Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: "Informe Final de Práctica efectuada en INAGRO ANTIGUA, S.A.", presentado por el (la) estudiante: Vivian Ivonne Contreras Velásquez, 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





Guatemala 27 de febrero 2020.

Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Panamericana
Presente.

Estimados Señores:

Por este medio hago de su conocimiento que la Alumna VIVIAN IVONNE CONTRERAS VELÁSQUEZ, quien se identifica con come número 201501481, de la UNIVERSIDAD PANAMERICANA, realizó sus prácticas profesionales en nuestra empresa en el área de Recursos Humanos del 4 de Junio al 29 de Junio de 2018 acumulando un total de 150 horas, y del 02 de Julio al 05 de Agosto de 2019 acumulando un total de 200 horas.

La Estudiante VIVIAN IVONNE CONTRERAS VELÁSQUEZ realizó sus prácticas a completa satisfacción y mostró en todo momento eficiencia, puntualidad, responsabilidad y buena formación académica.

Sin otorga la presente constancia para los fines que el interesado considere convenientes.

Atentamente,

Silvia Gabriela Contreras
Sub-Gerente financiero.

 **INAGRO**
ANTIGUA
- GERENCIA -
TELS: 7934-6767 • 7934-6217

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

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Parte 1 Caracterización de la empresa	
1.1 Descripción	1
1.2 Productos y servicios	1
1.3 Organización	3
1.4 Organigrama	5
1.5 Misión	5
1.6 Visión	6
1.7 Valores	6
Parte 2 Diagnóstico	
2.1 Procedimientos utilizados para el diagnóstico	7
2.2 Fortalezas de la empresa	8
2.3 Aspectos susceptibles a mejoras	8
2.4 Diagnóstico por áreas	9
2.4.1 Área de reclutamiento de personal	9
2.4.2 Área de contratación y administración de recursos humanos	10
2.4.3 Área de desarrollo de gestión del talento humano	11
Parte 3 Desarrollo de la Práctica Profesional	
3.1 Descripción del trabajo realizado	13
3.2 Objetivos planteados	13
3.2.1 Objetivo general	13
3.2.2 Objetivos por área	14
3.2.2.1 Reclutamiento de personal	14

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	15
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 humana	21

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	30
-----	--------------------------	----

	Conclusiones	31
	Recomendaciones	32
	Anexos	33

Lista de tablas

	Tabla No. 1 Cronograma de trabajo	14
	Tabla No. 2 Matriz de riesgos	23

Lista de Figuras

	Figura No. 1 Servicios que presta	2
	Figura No. 2 Producto que vende	3
	Figura No. 3 Organigrama empresa INAGRO ANTIGUA, S.A.	5

Resumen

El proceso de la práctica profesional se llevó a cabo en INAGRO ANTIGUA, S.A., la cual se dedica a la venta y distribución de fertilizantes y a la instalación de sistemas de riegos, así también a la venta de bombas de riego y a sus respectivos servicios de mantenimiento, con el objetivo de aplicar los conocimientos y destrezas adquiridas durante la carrera de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.

En la fase de observación, se recopilaron datos importantes de INAGRO, como misión, visión, valores, objetivos, programas y proyectos que desarrollan en distintas fincas y empresas del país, dándonos a conocer que sus más grande clientes son los ingenios azucareros, los cuales están establecidos la gran mayoría en la región sur del país.

Se observó muy de cerca cómo funcionan los programas y los servicios que ellos implementan a sus clientes y se aplicó en la empresa la técnica de FODA, la cual reflejó deficiencia en los procesos de Recursos Humanos ya que la empresa aún no cuenta con un departamento que lo administre, por lo que se propone la implementación de esta área, para crear el departamento y así llevar un mejor control de los colaboradores de la empresa.

Luego de determinar la existencia de deficiencias dentro de la empresa y para lograr la viabilidad administrativa se necesita de lineamientos y procesos para su funcionamiento, por lo tanto, se elaboran guías y manuales de procesos de recursos humanos como herramientas para implementar y poner en práctica para el buen desarrollo de los colaboradores de INAGRO.

Introducción

INAGRO ANTIGUA, S.A. es una empresa que presenta como actividad económica la venta por mayor y menor de fertilizantes de uso agrícola e instalación de sistemas de riego industriales, se inicia en el año 1998 por su propietario y Gerente general Ingeniero Agrónomo Gildardo Contreras Quintanilla, la organización INAGRO, cuenta con 22 años de haber abierto sus puertas al público.

INAGRO, es una de las empresas de venta de fertilizantes e instalaciones de riegos industriales más prestigiosa de Sacatepéquez y toda Guatemala, posee gran experiencia en el mercado, por su trayectoria la empresa tiene una amplia cartera de clientes, al contar con un diseño de proceso de comercialización que le permite expandir sus productos.

Al iniciar el proceso de Práctica Profesional en la empresa, era evidente las deficiencias que existían en el flujo de la información en el área de Recursos Humanos, la falta de control en los procesos y su respectivo seguimiento. Para darle solución a este problema, se crearon e implementaron diversos formatos que ayudaron en gran medida a la comunicación interna de las áreas que intervienen en los procesos del área de Recursos Humanos.

Otras de las necesidades que se encontraron en INAGRO ANTIGUA, S.A. fue la falta de un sistema disciplinario, lo cual es una desventaja para el crecimiento y la mejora continua, ya que un sistema disciplinario es necesario para mejorar. Finalmente, era evidente que, por la falta de control hacia los colaboradores, no estaban enterados de las disposiciones y tampoco se respetan los procesos disciplinarios.

Parte 1

Caracterización de la empresa

1.1. Descripción

La empresa INAGRO ANTIGUA, S.A. es una empresa que tiene como actividad económica la venta por mayor y menor de fertilizantes de uso agrícola e instalación de sistemas de riego industriales, con gran experiencia en el mercado, por su trayectoria la empresa tiene una amplia cartera de clientes, al contar con un diseño de procesos de comercialización que le permite expandir la comercialización de sus productos.

INAGRO ANTIGUA, S.A. fue fundada en 1998 por su propietario y gerente general Ingeniero Agrónomo Gildardo Contreras Quintanilla, siendo hoy en día una de las empresas de venta de fertilizantes e instalaciones de riegos más prestigiosos de Sacatepéquez y de toda Guatemala.

INAGRO se destaca por los servicios prestados a sus clientes entre los cuales se pueden mencionar: diseño e instalación de sistemas de riego, planes de fertilización, planes de control de plagas, planes de control de enfermedades, e instalación de sistemas de riego y mantenimiento al mismo.

1.2 Productos y servicios

INAGRO es una empresa que tiene como actividad económica la venta por mayor y menor de fertilizantes de uso agrícola e instalación de sistemas de riego industriales, entre los servicios que INAGRO ofrece a sus clientes podemos mencionar, diseño e instalación de sistemas de riego, planes de fertilización, planes de control de plagas, planes de control de enfermedades.

INAGRO, cuenta también con una serie de productos de la más alta calidad, los cuales brindan una gran confianza a sus clientes, los productos que ofrece a sus clientes son fertilizantes, insecticidas, fungicidas, herbicidas, adherentes y correctores de PH, aspersores, proyectos agrícolas, programas de fertilización, desinfectantes de suelo, enmiendas orgánicas para el suelo, sistemas de riego por goteo, nematocidas, sistemas de riego en mini aspersión y aspersión.


INAGRO, es una empresa cuyo negocio va dirigido al área agrícola, a nivel nacional e internacional, entre sus clientes más potentes está el sector azucarero, pues posee contratos con los distintos ingenios que el país, su principal objetivo es, satisfacer la demanda del sector agropecuario e industrial, ofreciendo soluciones especializadas de alta calidad, cumpliendo con la normativa legal vigente y comprometida con la sustentabilidad de sus clientes.

Figura No. 1
Servicios que presta

• Servicios

Nuestros Servicios

- Diseño e Instalación de Sistemas de Riego
- Planes de Fertilización
- Planes de Control de Plagas
- Planes de Control de Enfermedades



Fuente: INAGRO S.A., (2019)

Figura No. 2
Producto que vende

>> Fertilizantes		Abland Potenz Química. S.A <i>Más Información >></i>		Ac Ph ok Agrocentro <i>Más Información >></i>
>> Insecticidas		Acaristot Makteshim <i>Más Información >></i>		AFALON Bayer <i>Más Información >></i>
>> Fungicidas		Agrinutriente B Potenz Química. S.A <i>Más Información >></i>		Agrinutriente Ca+B Potenz Química. S.A <i>Más Información >></i>
>> Herbicidas		Agrinutriente K Potenz Química. S.A <i>Más Información >></i>		Angluron 30 SL Agrocentro <i>Más Información >></i>
>> Adherentes y Correctores de Ph		ATLANTE Atlántica agrícola <i>Más Información >></i>		Auxigro <i>Más Información >></i>
>> Aspersoras		Balear 50sc Incisa <i>Más Información >></i>		Biocat-15 Atlantica <i>Más Información >></i>
>> proyectos agricolas				
>> programas de fertilizacion				
>> Desinfectantes de suelo				
>> Enmiendas organicas para el suelo				
>> Sistemas de riego por Goteo				
>> Nematicidas				
>> uil				
>> Sistema de riego en MiniAspersiÃ³n y AspersiÃ³n				

Fuente: INAGRO, S.A. (2019)

1.3 Organización

El orden jerárquico dentro de la empresa es sencillo, es una empresa en donde se realizan varias actividades, además de la venta de productos agrícolas y la instalación de sistemas de riegos. El orden de autoridad es el siguiente: en el primer nivel de mando se encuentra el propietario y gerente general quien se encarga de la venta de productos agrícolas y la

instalación de sistemas de riegos, también supervisa la producción de frutas y verduras para su respectiva venta.

En el segundo nivel de mando, se encuentra el subgerente financiero quien es el encargado de todas las transferencias bancarias, pagos a empleados y a proveedores; continuo al subgerente están las jefaturas, entre ellas el jefe de contabilidades, quien es el encargado de velar por que la empresa este al día con los pagos de impuestos y que toda la contabilidad funcione de manera óptima.

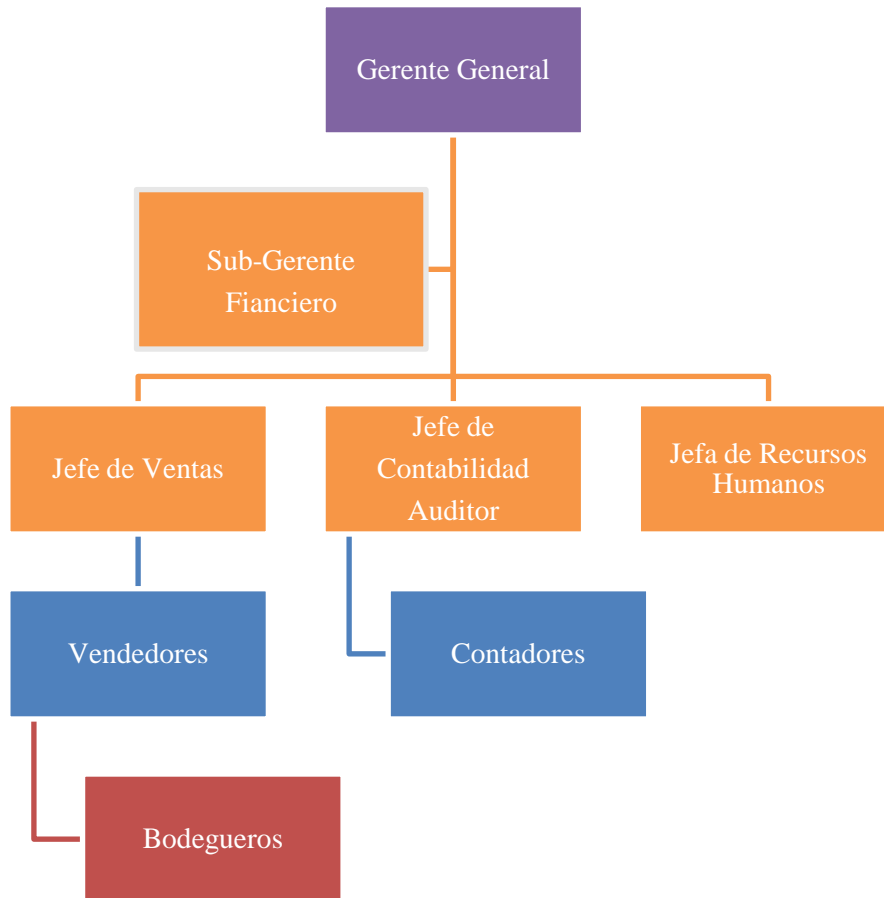
El jefe de recursos humanos es el encargado de velar porque todos los empleados cumplan con sus horarios, que utilicen los uniformes y que todos los procesos del departamento funcionen y por último, el jefe de ventas quien es el encargado de velar por el cumplimiento de las metas y que los vendedores realicen su trabajo llegando a la meta fijada.

El siguiente nivel lo componen los vendedores quienes son los encargados de promocionar y ofrecer los productos y los servicios que la empresa tiene para sus clientes y los contadores que son los encargados de llevar al día los libros contables de la empresa, y de realizar todos los pagos de impuestos que esta tenga que realizar.

En el último nivel del organigrama, se encuentran los bodegueros; ellos se encargan de mantener al día los inventarios y velar porque las bodegas no queden desabastecidas del material por lo que deben reportar cuando el material se encuentre escaseando y dar seguimiento a la solicitud.

1.4 Organigrama

Figura No. 3
Organigrama empresa INAGRO ANTIGUA, S.A.



Fuente: empresa INAGRO ANTIGUA, S.A. (2018)

1.5 Misión

Ser la empresa líder en soluciones agropecuarias e industriales con el prestigio y posicionamiento de nuestras marcas, enfocadas en la sostenibilidad alimenticia y eficiencia de nuestros clientes.

1.6 Visión

Satisfacer la demanda del sector agropecuario e industrial, ofreciendo soluciones especializadas de alta calidad, cumpliendo con la normativa legal vigente y comprometida con la sustentabilidad de nuestros clientes.

1.7 Valores

Los valores que deben ser suscitados, difundidos, interiorizados y practicados por cada empleado de INAGRO ANTIGUA S.A. son:

Respeto a las Personas: Tratar a los demás con respeto y consideración a su dignidad, como nos gustaría que nos trataran a nosotros mismos, reconociendo y valorando las cualidades de los demás, ya sea por sus conocimientos, habilidades, experiencia o valor como personas.

Ética: Trabajar con integridad profesional, honradez y responsabilidad para que INAGRO cumpla sus objetivos. Aplicar los demás principios éticos a los que nos sujetamos en nuestras actuaciones, con el fin de generar confianza y transparencia en las operaciones y relaciones con los clientes.

Trabajo en Equipo: Trabajar juntos persiguiendo un objetivo en común, buscando la forma más eficiente de coordinarse para alcanzarlo, con la participación de todos y ayuda mutua, no siendo competitivos entre sí, sino buscando la mejor forma para alcanzar la meta.

Compromiso con la Calidad: Realizar el trabajo con calidad, buscando la mejora permanente, a fin de crear, valor para los clientes, cumpliendo su requerimiento y expectativas, y para ir contribuyendo a la generación de fuentes de empleo, crecimiento económico y diversificación de las exportaciones.

Parte 2

Diagnóstico

2.1 Procedimientos utilizados para el diagnóstico

Se realizó un diagnóstico para identificar la situación actual en la que se encuentra la empresa, mostrando la brecha existente entre el desempeño de los colaboradores y su máximo rendimiento. A continuación, se describe el procedimiento utilizado.

El diagnóstico se inició con una reunión de apertura donde se dio a conocer el objetivo del estudio y quiénes serían los participantes y responsables en el mismo, luego hubo una fase de familiarización e involucramiento donde se desarrollaron actividades para sensibilizar a todos los colaboradores incluyendo la administración de la empresa en el proceso que se empezó a desarrollar. Desde este paso se presentó el procedimiento que se seguiría para la realización del diagnóstico.

Se elaboró un análisis de la necesidad de desarrollar el diagnóstico en la empresa, se propició un debate en el cual los colaboradores expresaron cuáles fueron las insuficiencias que más han frenado el desarrollo de las actividades en la empresa, dejando de esta manera en evidencia la necesidad de desarrollar un diagnóstico en la empresa.

Estas fuerzas funcionan como gestoras de cambios, luego de este proceso se propuso la selección del grupo de colaboradores, para la selección de los colaboradores se recomendó que participaran los empleados con más tiempo de laborar dentro de la empresa, ya que la información a gestionar estaba relacionada con el modo de actuar de los administradores de la empresa.

Luego se solicitó la aprobación de los recursos necesarios, para lo cual se enlistaron los materiales necesarios para la realización del diagnóstico, contemplando el área a

diagnosticar, se solicitó una breve reseña histórica de la empresa, objeto social, misión, visión, ubicación, estructura organizacional. Se partió de la identificación de los procesos y el mapa de procesos de la empresa, se procedió a realizar un análisis de los procesos.

2.2 Fortalezas de la empresa

Las fortalezas de una empresa nos ayudan a identificar aquellas áreas y aspectos en los que destaca por encima de las demás. En todo análisis y con independencia a la actividad desarrollada, dentro de las fortalezas de una empresa se valoran sus capacidades, habilidades y cualidades.

Durante el proceso de diagnóstico, la empresa INAGRO ANTIGUA, S.A. presentó fortalezas con la que cuenta dicha empresa, entre ellas está la calidad en los productos que venden, lo cual los ha colocado en los mejores lugares en el mercado tanto nacional como internacional.

La alta tecnología aplicada en la distribución de los productos y lo máspreciado para ellos, sus colaboradores, quienes están muy bien capacitados para hacer su trabajo y para dar información con respecto a los productos que distribuyen en la empresa.

2.3 Aspectos susceptibles a mejorar

Las debilidades reflejan las deficiencias estructurales de la empresa, así como los elementos que han impedido la consecución de sus objetivos generales. También suelen señalar impedimentos para el trabajo diario. Sea cual sea, lo cierto es que, a corto, mediano, o a largo plazo constituyen un riesgo para la viabilidad, eficiencia, sostenibilidad y proyección de las empresas.

En una buena parte de las empresas, las debilidades son mucho más difíciles de identificar que las fortalezas, que, por el contrario, suelen saltar a primera vista. Esto se debe a que, a

menos que se hable de un obstáculo de gran envergadura, las debilidades requieren de un trabajo de análisis más exhaustivo para que sean detectadas y se pueda valorar su impacto real en el conjunto de la empresa.

Durante el proceso de diagnóstico que se realizó a la empresa INAGRO ANTIGUA, S.A. se detectaron las siguientes debilidades que afectan a la empresa: falta de procesos para el área de recursos humanos, falta de comunicación entre jefes y colaboradores, cargos mal asignados y apatía dentro del personal.

2.4 Diagnóstico por áreas

2.4.1 Área de reclutamiento de personal

Durante el diagnóstico que se realizó en INAGRO ANTIGUA, S.A., en el área de reclutamiento de personal se pudo constatar los siguientes hallazgos: no cuentan con un proceso establecido para poder reclutar personal, no cuentan con una batería de pruebas psicométricas para poder evaluar a los candidatos para los puestos que se elijan.

No se cuenta con un formato establecido de requisición de personal, se detectó que no cuenta con ningún formato de solicitud de empleo y no cuenta con un proceso de definición de papelería que se requiere para realizar los expedientes de los colaboradores.

En su momento se sugirió a la Gerencia de INAGRO ANTIGUA, S.A., implementar un programa de reclutamiento, incluyendo una batería de pruebas psicométricas, las cuales serán de mucha ayuda para seleccionar al personal idóneo que la empresa necesita, realizando un manual de reclutamiento en conjunto con la gerencia para dejarlo como directriz para procesos posteriores el cual fue entregado a dicha gerencia.

Al mismo tiempo la empresa debe contratar a un profesional idóneo ya que puede significar el éxito de la empresa al momento de efectuar un reclutamiento. Implementar un formato de solicitud de empleo e implementar un formato de requisición de personal (los cuales se realizaron y entregaron a la gerencia).

Definir y crear un archivo por cada colaborador dentro de la empresa que cuente con lo siguiente: Solicitud de empleo, Curriculum Vitae, fotocopia de DPI, fotocopia de NIT, fotocopia recibo de agua o luz, fotografía tamaño cédula, tarjeta de pulmones vigente, antecedentes penales y policíacos (actualizados), carta de referencias laborales, y personales, pruebas psicométricas y firma de empleado de papelería completa.

Al mismo tiempo se le hizo saber a la gerencia la importancia de un buen proceso de reclutamiento de personal, el cual radica en que su objetivo específico es proporcionar la materia prima para la selección de personal.

2.4.2 Área de contratación y administración de recursos humanos

La contratación de colaboradores es un proceso fundamental en cualquier empresa. Sin los colaboradores idóneos las empresas no tienen la posibilidad de desarrollar sus actividades diarias; por ello, son imprescindibles para sacar adelante el trabajo, pero se debe tener en cuenta que existe una normativa que regula la contratación y los contratos de trabajo, la cual debe de ser cumplida para no tener problemas legales en el futuro.

Al momento de realizar el diagnóstico de contratación, se detectó que la empresa si contaba con un contrato de trabajo vigente; sin embargo, la mayoría de los colaboradores no había firmado, dando así la pauta para que los colaboradores hicieran una demanda ante el Ministerio de Trabajo, al ser despedidos con justa o sin justa razón. Se le hizo la sugerencia a la gerencia que todos los colaboradores sin excepción alguna deberían de firmar sus contratos de trabajo a la mayor brevedad posible.

Además, se detectó que la empresa no cuenta con una buena administración de recursos humanos, sugiriendo a la vez a que se contrate un profesional en el ramo para que pueda encargarse directamente del área y así poder tener un mejor control de los colaboradores.

Entre las sugerencias realizada a INAGRO en relación con el tema de contratación, se le recomendó, que los aspirantes que deseen ingresar a la empresa deberán cumplir con una serie de requisitos tales como: participar en el proceso de selección, asistir a la entrevista en caso de ser seleccionado, proporcionar documentación verídica y actualizada referente al cargo a desempeñar, realizarse exámenes ocupacionales, los cuales determinarán si es apto para el cargo.

No se contratarán menores de edad, ningún colaborador debe ser discriminado por razones de edad, sexo, estado civil, origen cultural y étnico, condición social, religiosa, discapacidad, corrientes políticas, orientación sexual, discapacidad, entre otros, guardarán fidelidad y discreción con la información que brinden y se brinde a la empresa.

Otro de los hallazgos detectados en INAGRO es que no cuentan con un programa definido de inducción para los colaboradores antiguos ni los de recién ingreso a la empresa, por lo cual se les hizo ver la importancia de contar con dicho programa, explicándole al subgerente financiero cual es en sí el objetivo de darles una buena inducción a los colaboradores.

El principal objetivo es dar a conocer al nuevo colaborador entre los empleados y propiciar la ayuda y colaboración para que tenga un buen inicio productivo, establecer actitudes positivas de los nuevos colaboradores hacia la empresa, sus normas, políticas, y a los demás colaboradores, también ayudar a que el nuevo colaborador desarrolle un sentido de pertenencia y colaboración.

2.4.3 Área de desarrollo de gestión del talento humano

Se realizó una entrevista con el subgerente financiero con la cual se tuvo información de cómo realizan las evaluaciones del desempeño a sus colaboradores y cómo están implementando los procesos de Salud y Seguridad Ocupacional. Se constató según la información brindada, que, no implementan ninguno de los dos procesos y por lo tanto no tienen conocimiento de cómo se deben realizar dichos procesos.

Se explicó sobre la importancia de enfocarse en mejorar la calidad del desempeño de los colaboradores de la empresa, ya que ellos son la unidad ejecutora de todas las funciones y deberes que la caracterizan. Sólo se puede mejorar y lograr mayor calidad, si sabemos en dónde estamos y cómo estamos en relación con objetivos y metas.

Al mismo tiempo, se explicó que la evaluación es un medio que permite conocer los aciertos y las equivocaciones, verificar si los procesos para alcanzar las metas son adecuados y si el logro de los resultados es conveniente e inconveniente con respecto a los propósitos, y que esta evaluación permite crear alternativas de mejoramiento que comprometan a todos los colaboradores desde operadores hasta más altos directivos, para avanzar más rápidamente.

También se tuvo la oportunidad de hablar de la importancia de contar con un plan de Salud y Seguridad Ocupacional, explicándole los objetivos y la importancia de contar con dicho plan, ya que establecen los lineamientos relacionados a las condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) en las que se deben realizar las labores que se desarrollan en INAGRO para garantizar la implementación de un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional dentro del marco normativo nacional vigente en la materia.

También se explicó que un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional promueve la cultura de prevención de riesgos laborales en los colaboradores, contratistas, proveedores y todos aquellos que presten servicios a la empresa, siempre que éstos desarrollen sus actividades total o parcialmente en las instalaciones de la INAGRO, con el fin de garantizar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.

Parte 3

Desarrollo de la Práctica Profesional

3.1 Descripción del trabajo realizado

Durante el período de práctica en INAGRO ANTIGUA, S.A., se determinaron las deficiencias que presenta la empresa con referente a los procesos del área de recursos humanos, teniendo la oportunidad de conversar con los colaboradores y de esa forma ir detectando las necesidades que tiene la empresa para que su departamento de recursos humanos.

La visión y misión de la empresa, se pueda desarrollar de la mejor manera si se administra óptimamente el Recurso Humano y así contar con un talento humano eficiente, responsable y comprometido y llevar a la empresa a alcanzar los objetivos planteados logrando así, conformar una de las mejores empresas a nivel nacional e internacional, en la dedicación del servicio que presta y los productos que vende.

Así mismo se presentó la oportunidad de plantear ciertos cambios para beneficio de la empresa, teniendo la oportunidad de realizar y entregarle a la gerencia manuales de procesos de recursos humanos, en donde se describen los pasos a seguir para tener una buena gestión del talento humano.

3.2 Objetivos planteados

3.2.1 Objetivo general

Conocer la realidad laboral de las empresas, adquiriendo experiencia y habilidades profesionales, aplicando en la práctica real de una empresa los conocimientos adquiridos en nuestra carrera.

3.2.2 Objetivos por áreas

3.2.2.1 Reclutamiento de personal

Contribuir con la empresa para obtener un buen proceso de reclutamiento de personal, logrando que cada área que conforma la empresa cuente con los colaboradores idóneos para desempeñar dichos puestos.

3.2.2.2 Contratación y administración de recursos humanos

Establece los procesos adecuados para contratar personal calificado que cumpla con los requisitos establecidos en INAGRO ANTIGUA, S.A.

3.2.2.3 Desarrollo de gestión del talento humano

Ayudar al desarrollo del Recurso Humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la empresa a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos.

3.3 Cronograma de trabajo

Tabla No. 1
Cronograma de trabajo

ACTIVIDAD	MESES			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
1 Organización	19 de abril			
2 Reclutamiento y Selección	27 de abril			
3 Contratación		15 de mayo		
4 Aspectos Legales		28 de mayo		
5 DNC			17 de junio	
6 Sistema Disciplinario				09 de julio
7 Seguridad Industrial				23 de julio

Fuente: elaboración propia año 2019.

3.4 Área de reclutamiento de personal

Actualmente las organizaciones persiguen alcanzar un buen proceso de atracción de personal competente que labore en ellas. Es así como tratan de atraer individuos y obtener información acerca de ellos para decidir si existe algún candidato que cumpla el perfil de puesto requerido. De la misma forma, continuamente se observa a individuos elegir la empresa donde desean laborar, para lo cual se informan y sacan sus propias conclusiones sobre las empresas que les impactan más.

Tomando en cuenta la importancia que tienen los procesos de reclutamiento de personal para las organizaciones, el presente informe persigue aportar a INAGRO datos cualitativos que permitan mejorar los pasos a seguir en la realización de dichos procesos.

Para el efecto, se tomó como muestra de estudio a un grupo de colaboradores que ingresaron a la empresa desde sus inicios en el año 1998. La información se recibió por medio de una encuesta para evaluar la eficacia de los programas de reclutamiento de personal con el que cuenta actualmente la empresa. Se redactó un instrumento para cada proceso y se realizó una prueba piloto para validar las encuestas. Con los datos obtenidos, se procedió al análisis de resultados en donde se hizo una descripción de las fortalezas y debilidades que presentan los procesos, dicho análisis permitió elaborar los hallazgos y las recomendaciones.

Como toda empresa inmersa en la dinámica de los cambios modernos y novedosos, INAGRO, se enfrenta a los retos de mantenerse en una alta posición brindando un servicio integral enfocado a la calidad, en satisfacer las necesidades y requerimiento de los clientes. Sin embargo, cuando se observa internamente al personal de operaciones en general, resalta un mecanismo laboral no adecuado para la empresa, de acuerdo con la observación directa se inició a indagar y verificar paso por paso las razones por el cual había una debilidad fuerte en el área de reclutamiento de personal, deficiencia que lleva a observar las consecuencias de no tener motivación para el desempeño laboral.

También se tomó en cuenta específicamente que la empresa no cuenta con optimas funciones de reclutamiento de personal que genere las condiciones para desarrollar aspectos basados en competencias que en conjunto con la empresa surja su capital humano y así evadir fácilmente estas debilidades observadas en la empresa, lo que implica un riesgo en el mercado laboral.

Por estas razones, se realizó un estudio y al mismo tiempo una propuesta de un modelo de reclutamiento de personal basado en competencias que permita incorporar al personal altamente calificado en INAGRO, para iniciar los requeridos para la búsqueda de excelencia, ya que de seguir posponiéndose tiende al desempleo que pueda generar y las consecuencias antes planteadas.

En atención al planteamiento aquí expuesto, la investigación propone buscar respuestas que expliquen más detalladamente algunas interrogantes como ¿Cuál es la razón de proponer un modelo de reclutamiento de personal basado en competencias que permita la incorporación del personal altamente calificado en INAGRO, ¿qué diagnostica la necesidad de realizar e implementar un modelo de reclutamiento de personal basado en competencias? y ¿cuáles son los motivos para establecer los principales enfoques de reclutamiento de personal por competencias que se sugiere para el modelo a implementar en la empresa?

Al implementar este proceso de reclutamiento de personal basado en competencias, INAGRO, se favorecerá fomentando su misión, visión y valores a nivel nacional e internacional, tomando en cuenta los años de trayectoria, en modo de poder garantizar los beneficios que posee la empresa y así elevando el nivel de conformidad y seguridad de sus clientes.

Esta fase de reclutamiento debe realizarse correctamente, ya que el reclutar candidatos no aptos para el puesto, se tendrá un desperdicio de energía, esfuerzo y recursos que afectará negativamente a la empresa. El reclutamiento debe ser un proceso continuo, es decir que las empresas deberán estar preparadas para realizar constantemente labores de reclutamiento,

aunque no estén buscando personal en esos momentos. Si no se actúa de esta manera el reclutamiento se convertirá en un procedimiento aislado, el cual cuando se lleve a cabo, se realizará con más esfuerzo, más recursos y el tiempo de los colaboradores deberá ser mucho mayor.

Se recomendó también que INAGRO posea una base de datos de currículos actualizados, aceptar candidaturas espontáneas, además de mantener contacto con todas aquellas instituciones que gestionan y mantienen bolsas de empleo y estar al tanto de los cambios que se producen en el mercado laboral.

Se les hizo de su conocimiento también que existen diferentes tipos de reclutamiento entre ellos se encuentran el reclutamiento externo y el reclutamiento interno, el externo se refiere mayormente cuando se utiliza fuentes externas a la empresa para solicitar los candidatos, y el interno es en el que se utilizan fuentes internas para reunir a los candidatos, esto quiere decir que se realiza con personas pertenecientes a la empresa, se toman en cuenta las rotaciones, traslados de personal y ascensos.

INAGRO, deberá establecer los puntos clave para unificar criterios y coordinar actividades que lleven a decisiones de contratación acertadas. Deberán fijarse unos procedimientos que alerten y traten de evitar los errores más frecuentes en reclutamiento, búsqueda de perfiles inadecuados (no siempre se busca lo que se necesita), prospección insuficiente y evaluaciones erróneas de los candidatos. También es necesario asegurara una buena imagen de la empresa durante el proceso.

Así mismo se entregó una guía de procesos de reclutamiento a INAGRO, y se sugirió se realizarán en los programas de reclutamiento de personal, el cual será un instrumento de consulta práctica con los pasos a seguir en la ejecución del reclutamiento de personal, para proporcionar a INAGRO, el Recurso Humano que llene los requisitos del perfil de puesto y por consiguiente brindar al cliente externo e interno un servicio de calidad.

3.5 Área de contratación y administración de recursos humanos

La contratación de trabajadores es una de las cuestiones fundamentales de cualquier empresa. Sin los colaboradores las empresas no tienen la posibilidad de desarrollar sus actividades diarias. Por ello, es imprescindible contar con el mejor perfil para sacar adelante el trabajo, pero se debe tener en cuenta que existe una normativa que regula la contratación y los contratos de trabajo, la cual debe ser cumplida para no tener problemas legales en el futuro.

Durante esta práctica se realizó un diagnóstico en el área de contratación, ya que, verificando los procesos de Recursos Humanos, se pudo determinar que la empresa no cuenta con un proceso establecido para esta área de contratación. Lo primero que se detectó en el diagnóstico fue el área de contratación ya que la empresa no contaba con un contrato de trabajo, donde se establecieran las obligaciones y responsabilidades tanto de la empresa como de los colaboradores, informando a dicha empresa la importancia de contar con un contrato laboral de trabajo, el cual a solicitud de la gerencia general de INAGRO, se elaboró y se procedió a solicitar la firmar con los colaboradores.

Después de haber detectado esta deficiencia en el proceso de contratación, se le explicó a la gerencia que un proceso ineficiente de contratación aumenta la rotación de personal, el cual es la muerte a cualquier iniciativa para mejorar la productividad dentro de la empresa, ya que malas contrataciones no permanecen, renuncian o se les despide.

Los colaboradores abandonan sus puestos por varias razones, por ejemplo, cuando se dan cuenta que no les gusta el trabajo, la empresa o las personas, en otras ocasiones, la misma empresa les pide salir cuando no desarrollan sus funciones como se esperaba, o cometen alguna violación a las reglas o empiezan a demostrar algún defecto de carácter, entonces la empresa procede al despido del colaborador, viéndose en este caso, las consecuencias de un mal proceso de contratación de personal.

En la mayoría de los casos la responsabilidad es de la empresa, ya que no tiene un proceso adecuado de contratación de personal, o las personas que utiliza en el proceso de contratación no hacen bien su labor. En el análisis final, un empleado despedido en ese momento está sin trabajo, pasando por un trauma y el estrés de cambio de trabajo, y todo a causa de los errores de las empresas que no utilizan un proceso de contratación adecuado.

A la gerencia de INAGRO, también se le hizo saber de la importancia que tiene un buen plan de inducción, ya que van de la mano con los procesos de contratación, haciéndoles ver y explicándoles lo fundamental que es tanto como para la empresa, como para el colaborador, a pesar de que muchos gerentes no toman la inducción en cuenta, comentándoles que a través de ella se pueden implementar uno de los programas que normalmente se ignoran en la mayoría de empresas.

Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así los tiempos y costos que se pierden tratando de averiguar por sí mismos, en qué empresa ha entrado a trabajar, qué objetivos tiene, quién es quien, a quién recurrir para solucionar un problema, cuáles son las actitudes no toleradas, funciones, entre otros.

Al ver el poco interés de parte de gerencia en la implementación de un proceso de inducción, se elaboró una presentación donde se le explica que la inducción no es más que la integración entre un sistema social y los nuevos miembros que ingresan a la empresa y constituyen el conjunto de procesos mediante los cuales aprenden el sistema de valores, las normas y los patrones de comportamiento requeridos por la empresa a la que ingresan.

Así mismo, se les explicó que el nuevo empleado debe aprender los objetivos básicos de la empresa, los medios elegidos para lograr los objetivos, las responsabilidades inherentes al cargo que desempeñará en la empresa; los patrones de comportamiento requeridos para el desempeño eficaz de la función y el conjunto de reglas o principios que mantienen la identidad e integridad de la empresa.

Entre la presentación, también se incluyeron las partes con las que debe contar un proceso de inducción, las etapas de la inducción, también explicándoles que con un buen proceso de inducción los nuevos trabajadores van a encontrarse de pronto inmersos en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas para él; la finalidad de la inducción es establecer un sistema técnico que permita una información general y específica de la institución y del puesto a ocupar dentro de la empresa.

Al finalizar la presentación, tanto el gerente como el subgerente financiero comentaron que de esa forma lograron entender que efectivamente el proceso de inducción es muy importante, ya que de él depende que el nuevo personal se integre y conozca a quienes actualmente pertenecen a la empresa, y que lo harían del conocimiento de los jefes de área para que ellos también colaboraran en el proceso de inducción a los colaboradores de recién ingreso a las áreas que ellos tienen a su cargo.

Las sugerencias que se le hicieron a INAGRO, fue contratar a un profesional en el ramo para que pudiera efectuar dichos procesos de contratación y de inducción. Estas sugerencias y recomendaciones se hicieron del conocimiento del subgerente Financiera, quien fue la encargada de hacérselo saber al Gerente General de la empresa, el cual, solicitó el apoyo para que se le pudiera elaborar un contrato de trabajo, para comenzar a entregárselos a los colaboradores para sus debidas firmas.

Antes de la finalización de las prácticas se apoyó a la empresa con la elaboración del contrato laboral, para que los colaboradores comenzaran a firmarlos y así poderlos archivar en los expedientes de cada colaborador, también se les entregó una guía con los procesos básicos para la contratación e inducción para el personal.

3.6 Área de desarrollo de gestión del talento humano

Esta área se realizó un diagnóstico de Salud y Seguridad Ocupacional, observando que en la empresa no contaban en ese momento con un manual, guía o procesos, los cuales serían de

mucho beneficio para el patrono como para los colaboradores de la empresa. Se realizó una pequeña charla con el gerente general, subgerente financiero y los jefes de las distintas áreas, en donde se les hizo ver la importancia de la Salud y seguridad Ocupacional.

Se les explicó que la Salud y la Seguridad Ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo la salud y seguridad ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud y seguridad de los colaboradores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas.

Al mismo tiempo, se les hizo del conocimiento que la Organización Internacional del trabajo (OIT), informó en el año 2002, que cada año en el mundo 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo y 160 millones contraen enfermedades profesionales. Se hizo ver que con frecuencia los colaboradores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presentes en las actividades laborales. Dichos factores pueden conducir a una ruptura del estado de salud, y pueden causar accidentes, enfermedades profesionales y otras relacionadas con el ambiente laboral.

Si bien ya se ha reconocido la trascendencia del estudio de estos factores y, considerando que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aún se necesita incrementar el interés y la responsabilidad social y la sociedad civil en sus diferentes manifestaciones organizativas, para desplegar más esfuerzos en este sentido.

Se les hizo del su conocimiento que prácticamente el decreto 229-2014 y sus reformas, en el Art. 4, obligan al empleador a programar, ejecutar, y controlar el cumplimiento del Plan de Salud y Seguridad Ocupacional las empresas y su financiación. En el Artículo 8, Título I, Capítulo II, obligan a los colaboradores a cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Plan de Salud y Seguridad Ocupacional de las empresas.

Además se elaboró una Guía de Salud y Seguridad Ocupacional el cual le fue entregado a la empresa para contar con un proceso y aplicarlo con los colaboradores, como resultado de las recomendaciones dadas a INAGRO, se señalaron las bodegas, los pasillos y parte de las oficinas administrativas, quedando en proceso la colocación de extintores en áreas específicas del edificio administrativo colocándolos primero en la planta baja y luego se cotizarían para el segundo nivel donde hay más oficinas administrativas.

Esta guía implica la aplicación de procedimientos que lleven a la prevención de accidentes, enfermedades laborales y siniestros a través de la gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional, por ello, es de gran importancia un buen diagnóstico basado en 3 pilares fundamentales de la gestión como son; Gestión Administrativa, Técnica y del Talento Humano, considerándose de esta manera indispensable el trabajo en equipo para poder cumplir satisfactoriamente con el funcionamiento de la guía.

Es de gran importancia elaborar un mapa de riesgos y las propuestas para la prevención de estos, debe actualizarse de manera permanente de acuerdo con las gestiones aplicadas por medio de una evaluación técnica y objetiva de riesgos y a través de los cambios que se puedan dar en la misma, como, por ejemplo, compra de nueva maquinaria para la trituración del café, ampliación de la línea de producción, ampliaciones o cambios estructurales, etc.

De tal manera que tanto los colaboradores como la empresa cuenten con un adecuado control de riesgos, a través del cumplimiento de normativas legales como es la elaboración del Reglamento Interno de Salud y Seguridad Ocupacional en el trabajo exigido por el Ministerio de Trabajo y el cual se convierte en un instrumento indispensable de la prevención.

Parte 4

Resultados

4.1 Análisis de la experiencia de práctica profesional

La práctica profesional tiene como objetivo plasmar los conocimientos adquiridos durante los años cursados en una carrera, en el campo de trabajo, mediante el presente Informe de Cierre de Práctica, se expone un autoanálisis del trabajo realizado en INAGRO ANTIGUA, S.A. que fue la empresa que brindó la oportunidad de realizar dicha práctica, con la finalidad de dar a conocer todo lo referente a las habilidades y experiencias obtenidas en la organización, especialmente en el área de Recursos Humanos.

Como requisito del curso, se realizó esta práctica profesional con el fin de obtener conocimientos en el campo laboral que tenga que ver directamente con la carrera. Durante la práctica profesional, se observa lo importante que es realizar correctamente todas las asignaciones ya que de eso depende el buen funcionamiento del área de Recursos Humanos, cuando la empresa decida formar el departamento, un proceso mal realizado conlleva a un sin número de errores posteriormente.

Como en todas las empresas, hubo restricciones al momento de ingresar a la empresa para realizar la práctica profesional, una fue el factor tiempo, ya que por motivos de trabajo fue un desafío cumplir con el horario asignado. Otra limitación fue el espacio asignado dentro de la oficina, ya que por ser una empresa pequeña no contaba con suficiente espacio físico para una persona adicional. También fue motivo de limitación la falta de organización que existe en la empresa porque no cuentan con el personal idóneo para el entrenamiento.

La realidad laboral tuvo buenas expectativas, se aprendió mucho sobre el manejo de personal, los inconvenientes con los que se puede enfrentar en el área de Recursos Humanos fue una experiencia positiva, los beneficios que quedaron fueron los conocimientos, y la experiencia

de conocer a los distintos colaboradores con los que cuenta la empresa y lo importante e interesante que es ser un Gestor del Talento Humano.

4.2 Resultados obtenidos

La inversión en el capital humano es indispensable para el crecimiento de las empresas en su totalidad, si se tienen los conocimientos adecuados se pueden realizar las labores de la mejor forma posible, pero si no, van a existir muchas deficiencias en el desempeño de los colaboradores y por ende altos costos.

Una de las sugerencias que más tomadas en cuenta en INAGRO, fue que al invertir tiempo en capacitar al personal se obtienen grandes resultados y mejoras en los procesos de Recursos Humanos y que la falta de capacitación estanca tanto a los procesos como a los colaboradores, afectando así grandemente la producción de la empresa.

Al desarrollar dichos procesos se logró analizar puntos estratégicos en donde se estaban las brechas, como el caso del reclutamiento y selección de personal, contratación, inducción, evaluaciones del desempeño y capacitaciones, los cuales poco a poco se estarán reforzando e implementando para que INAGRO, cuente con excelentes procesos de recursos Humanos.

Se implementaron también nuevas políticas en el área de servicio al cliente ya que es una parte fundamental para lograr la satisfacción total. Es importante estar en contacto con el cliente, antes, durante y después de prestado el servicio, las nuevas políticas de servicio al cliente juega un papel primordial en donde se debe de estar en constante comunicación para que el flujo no se interrumpa y se puedan realizar las labores en el menor tiempo posible.

Además de esto, es vital que el cliente este informado de los avances o retrasos que puedan surgir durante la preparación de sus productos y así evitar incumplimientos en las entregas a última hora. Los resultados que se han obtenido hasta el momento han sido positivos, se han mejorado todos los procesos de Recursos Humanos, tanto en los procesos internos y externos.

Las contrataciones por parentesco o por amistades han disminuido y se ha tomado más en cuenta el manual de procesos de reclutamiento y selección de personal del cual se le hizo entrega a la empresa al momento de culminar las prácticas.

Otro resultado de gran importancia fue la implementación de los procesos de Evaluación del Desempeño sugeridos, el cual se implementará a finales de año, evaluando el desempeño de todos los colaboradores de INAGRO, logrando identificar así al colaborador que necesita más reforzamiento y en qué área.

Cuando se comenzó a realizar las prácticas en INAGRO, no contaban con un área de Recursos Humanos definida, el subgerente financiero era la encargada de llevar el control de los colaboradores de la empresa, con el pasar del tiempo, contrataron a una profesional en el área para que se encargara de todo lo relacionado al área de recursos humanos, implementando así los procesos que le corresponden a dicha área.

Cuando se comenzó con la implementación del área de recursos humanos, se encontró con el primer obstáculo y el más importante, que el gerente general, no creía ni quería invertir en el capital humano, como el caso de capacitaciones, o en contratar a un profesional en dicho ramo, para que se encargara directamente de todos los colaboradores de la empresa.

Poco a poco se logró que se contratara a una persona que velara por los procesos de recursos humanos y que estuviera al frente de dicha área, y esto ha dado buenos resultados a la empresa, ya que los colaboradores, cuentan con políticas que tienen que cumplir y ahora INAGRO, ya cuenta con un reglamento interno completo y del cual los colaboradores están enterados y poco a poco van cumpliendo con las normas de dicho reglamento.

4.3 Propuestas

Con el objeto de implementar procesos de Recursos Humanos adecuados a las necesidades de INAGRO ANTIGUA, S.A., se detallan una serie de propuestas, que tienen como objetivo que la empresa cuente con el recurso humano idóneo para la ejecución de sus funciones, que le permita cumplir con su misión, visión y valores, de la mejor manera posible.

Con los procesos de reclutamiento de personal se propone seguir al pie de la letra los procesos establecidos en las guías que se entregaron a la empresa al finalizar la práctica, ya que es una muy buena herramienta ya autorizada para el efecto, que, si se sabe utilizar de forma correcta, INAGRO, contará con un excelente proceso de reclutamiento de personal, estas herramientas son un proceso más dinámico y efectivo que permitirá obtener los candidatos idóneos para llenar las plazas vacantes.

Para los procesos de contratación se debe tomar el tiempo para definir cada etapa del proceso de contratación y pensar en cómo, llegado el caso, diferir. Esto ayudará a adaptar mejor la evaluación de cada candidato a las expectativas de la empresa, así como a un rol en particular. Para muchas empresas el proceso de contratación de candidatos es uno de los que más tiempo les hacen perder, sin embargo, hay que procurar que las demandas sean descubiertas y atendidas por las personas que están buscando trabajo, es una parte importante de atraer el mejor talento a la empresa.

Más allá de la rapidez en la propuesta, es más importante recibir evaluaciones de calidad, para ello, hay que asegurar que los responsables de selección sepan describir de forma clara sus conclusiones y tratar de evitar errores comunes tales como las declaraciones o los resúmenes vagos del currículum de un candidato, la repetición de información, evaluaciones o cuestionarios, en lugar de dar ejemplos concretos, distraerse con la personalidad o evaluar los atributos no relacionados con el trabajo, y al mismo tiempo, guiarse por los procesos de contratación los cuales fueron aprobados por la empresa.

Siguiendo con las propuestas para el área de Recursos Humanos de INAGRO, se propone también implementar las capacitaciones a todos los colaboradores de la empresa de tal manera que se haga un buen uso de las herramientas que se le brindan a la empresa y así el colaborador aumente su productividad y proactividad debido al conocimiento obtenido de dichas capacitaciones.

Otra propuesta que va dirigida al encargado/a del área de recursos humanos, es que este debe de estar altamente calificado para llevar a cabo planes de acción que beneficien a la empresa y a los colaboradores, por ejemplo cada encargado de área o jefe de departamento debería administrar la información de las necesidades, ideas o dificultades que puedan o hayan presentado los colaboradores de sus áreas y así pasar dicha información a los gestores o administradores de recursos humanos para comenzar a crear y terminar con la implementación de un plan donde ambas partes obtengan beneficios.

Estudiar con más detalle el comportamiento de los empleados, encontrar la razón del efecto acción-reacción; qué factor o qué fenómeno está causando una calidad diferente del servicio, en la productividad o también que está haciendo que los empleados mejoren sus niveles de productividad y desempeño, pero siempre pensando en los factores internos de la empresa, en los factores externos (familiares y espirituales de cada empleado) tratando así de formar una en familia.

Parte 5

Aportes

5.1 Aportes a la institución

Los aportes realizados a INAGRO ANTIGUA, S.A. al inicio de las prácticas fue la creación de tres manuales que son Manual de Políticas de Recursos Humanos, Manual de Descriptores de Puestos, y Manual de Evaluación del Desempeño.

Los manuales se realizaron con la supervisión y el consentimiento de la subgerencia financiera, quienes hasta el momento tienen a su cargo el control de los colaboradores, mientras se implementa el área de Recursos Humanos, la cual ha aportado sus conocimientos a los procesos que se realizaron en la gestión del Talento Humano, dejando así formalmente establecidas las políticas en los procesos de Recursos Humanos para un mejor funcionamiento del área.

Dentro de los beneficios de las prácticas fue dejar establecidos las herramientas de cómo llevar a cabo los procesos de recursos humanos, como formatos adecuados para la empresa, entre ellos el contrato de trabajo, la solicitud de vacaciones, y dejar establecidos, definidos y terminados los perfiles y descriptores de puestos.

Los perfiles y descriptores de puestos fueron de gran apoyo a la empresa, ya que uno de los ingenios puso como requisitos los perfiles de los colaboradores que trabajaría directamente en las instalaciones de dicho ingenio, como condición para firmar un contrato por servicios prestados, también se realizó una lista de control de los documentos con los que tiene que contar los expedientes de todo colaborador de INAGRO.

Explicar cuáles fueron los aportes o contribuciones que realizó a la empresa, beneficios obtenidos por la empresa a través de las acciones que fueron realizadas durante el proceso de práctica.

Conclusiones

Con el diagnóstico realizado, se detectó que el proceso de reclutamiento de personal con que estaba funcionando la empresa, no estaba claramente definido y no era un proceso ordenado y establecido, lo que provocaba que el reclutamiento de personal se realizara por afinidad.

La empresa no cuenta con un contrato de trabajo establecido, por lo tanto, la gran mayoría de los colaboradores no había firmado un contrato laboral de trabajo, dando así la pauta para que los colaboradores puedan demandar a la empresa, provocando así, delicados problemas legales con los colaboradores.

La empresa no ha realizado una evaluación del desempeño a los colaboradores por lo tanto se explicó que la evaluación del desempeño se puede efectuar cada 6 meses o cada año, y que el resultado de dicha evaluación permitirá conocer los aciertos y las deficiencias de los colaboradores, dando la pauta para poder mejorarlas y así poder alcanzar las metas y objetivos de la INAGRO.

Dentro de las distintas deficiencias que se encontraron en INAGRO durante la ejecución de la práctica supervisada, se encontró con la inexistencia de un plan de Salud y Seguridad Ocupacional, el cual es de suma importancia y necesario para evitar accidentes laborales.

La organización, presentó carencia en la aplicación de programas eficientes de administración de Recursos Humanos, así como falta de conocimiento con relación a cada una de las áreas necesarias para contribuir con la empresa obteniendo un buen proceso de las distintas ramas con las que cuenta la Gestión de Recursos Humanos.

Recomendaciones

Implementar el área de recursos humanos, para cumplir y establecer los procesos para fortalecer el área y el rendimiento de todos los colaboradores, definir una política de Gestión Humana que incluya el manejo de canales de comunicación efectivos y fortalecer el clima laboral, estrechar la relación con los colaboradores y aumentar el compromiso de los mismos, todas estas recomendaciones con el fin de generar el mejor ambiente de trabajo y a la vez aumentar el compromiso de los colaboradores y generar un mejor ambiente laboral.

Implementar la guía de proceso de reclutamiento de personal, la cual fue entregada a la subgerencia financiera, como un apoyo para así contar con una herramienta completa y sofisticada para que el proceso de reclutamiento de personal rinda los resultados que la empresa requiere.

Ejecutar el manual del proceso de contratación de personal, para que él o la encargada del recurso humano la implemente y tenga la oportunidad de implementar una herramienta sofisticada y de mucho aporte en la organización INAGRO, llegando al óptimo desarrollo de las distintas tareas que le sean asignadas al personal recién contratado.

Cuando ya esté implementado en la empresa el proceso de Evaluación del Desempeño, se recomienda seguirlo adecuadamente, procurando realizar la evaluación cada 6 meses idealmente o bien cada año, con la finalidad que el resultado de dicha evaluación permita observar en los colaboradores una mejor producción y un buen rendimiento para que la empresa logre los objetivos establecidos para su funcionamiento.

La norma 229-2014, obliga la señalización de las distintas áreas de la empresa, de esta cuenta, se elaboró para INAGRO un Plan de salud y seguridad ocupacional, basado en este, se deben implementar las medidas necesarias para evitar accidentes laborales dentro de la empresa, este plan, debe que ser del conocimiento de todos los colaboradores de la empresa.

Anexos

Anexo 1

Contrato de trabajo

No. _____ 1 _____
Departamento Administrativo de Trabajo

ORIGINAL: Patrono
DUPLICADO: Trabajador
TRIPULICADO: Departamento Administrativo de Trabajo

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

GILDAURO CONTRERAS QUINTANILLA de CINCUENTA Y CINCO (55) años de edad, **MASCULINO**, **CASADO**, **GUATEMALTECO** con domicilio en: **5ta. Avenida "A" Final 1er Cantón San Pedro las Huertas**, vecino de Antigua Guatemala, Municipio de Sacatepéquez, del Departamento de Guatemala, y que se identifica con Documento Personal de Identificación, Código Único de Identificación dos cuatro cinco cero ocho cinco cero cuatro uno cero seis ones (2450850410611) extendido por el Registro Nacional de las Personas de GUATEMALA, en representación de Industrial y Agropecuaria Insuamos y Riegos Agrícolas, Sociedad Anónima, **INAGRO S.A.**, en el que laboran **18** trabajadores, por una parte; y por la otra parte _____, de **XXXX (XX)** años de edad, _____, **GUATEMALTECO**, con domicilio en: _____, Municipio de Sacatepéquez, del Departamento de GUATEMALA se identifica con Documento Personal de Identificación, Código Único de Identificación XXXXXXXX (XXXXX) extendido por el Registro Nacional de las Personas de GUATEMALA; quienes para los efectos de este CONTRATO se denominarán "**PATRONO**" y "**TRABAJADOR**" respectivamente, celebran el "**CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO**" contenido en las siguientes cláusulas:

- 1) La relación de trabajo se inicia el día: **XXXXXXXX**.
- 2) El **TRABAJADOR** prestará los siguientes servicios: **Gerente Financí**, y aquellas atribuciones inherentes al puesto que sean solicitadas por el Gerente General.
- 3) Los servicios contratados deben prestarse en las instalaciones del **PATRONO** ubicadas en lote 7 sección "B" Apartamiento # 1 Lotificación San Pedro el Parosoma, de la Ciudad de Antigua Guatemala, del Departamento de Sacatepéquez, o dentro de cualquier parte que sea necesario dentro del perímetro de la Ciudad de Guatemala.
- 4) La duración del presente CONTRATO es: **POR TIEMPO INDEFINIDO**.
- 5) La jornada de trabajo será de **CUARENTA Y CUATRO (44 HRS.) A LA SEMANA**, en jornada **DIURNA DE LUNES A VIERNES de 07:30 A 17:30 hrs.** Según artículo 116, del código de trabajo; en casos especiales el **PATRONO** podrá requerir de los servicios del **TRABAJADOR** en otros días, o en horas extraordinarias, si las actividades requieren su presencia.
- 6) El **SALARIO** se establece así: **SALARIO MENSUAL de Q. (XXXXXX)**, más una **BONIFICACIÓN INCENTIVO** según el Decreto 29.891 y sus reformas de **Q. 250.00 (DOSCIENTOS CINCUENTA QUETZALES EXACTOS)**; todo lo cual le será cancelado en moneda local de acuerdo a la modalidad que adopte el **PATRONO** (en efectivo, cheque o depósito en cuenta bancaria) en las instalaciones del **PATRONO** el último día hábil de cada mes.
- 7) Las Horas extras, los días de sueldo, permisos especiales, así como las prestaciones legales a que tiene derecho el **TRABAJADOR** y establecidos en las leyes laborales del país, serán cancelados de conformidad con las mismas (**Artículos 61, Literal B, 121, 126 y 127 del Código de Trabajo**).
- 8) Es entendido que de conformidad con el Artículo 122 del Código de Trabajo las horas ordinarias y extraordinarias no excederán la suma de doce horas diarias.
- 9) El **TRABAJADOR** acepta que cuando desee dar por concluida la relación laboral en cualquier época, debe dar un preaviso de conformidad con lo establecido en el Código de Trabajo. Asimismo, acuerda quitar al **PATRONO** de responsabilidad si antes que se cumpla el plazo de preaviso indicado, el **PATRONO** encuentra y contrata al sustituto para el cargo (Artículo 83 del Código de Trabajo).
- 10) En caso de incumplimiento del **TRABAJADOR** de las obligaciones contenidas en este CONTRATO, y de las disposiciones reglamentarias del **PATRONO** podrá darse por rescindido el CONTRATO, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo (Artículo 20). Si se rescindiera por parte del **PATRONO** sin causa justificada se cancelarán al **TRABAJADOR** las prestaciones a las que tiene derecho de conformidad con la legislación laboral.

Fuente: INAGRO ANTIGUA, S.A.

Anexo 2
Solicitud de Vacaciones



INAGRO S.A

SOLICITUD DE VACACIONES

Fecha:

Nombre del Colaborador(a):

Cargo del Colaborador(a):

Por medio de la presente solicito me sea autorizado _____ día(s) a cuenta de vacaciones.

Para ser gozadas del _____ al _____

Firma del Colaborador(a)

Firma de Jefe Inmediato

EXCLUSIVO PARA USO INTERNO

Vacaciones correspondientes al periodo del _____ al _____

Días
Devengados

Días
Otorgados

Días
Pendientes

El Colaborador (a) se presenta a laborar a partir del día: _____

Fuente: elaboración propia (2018)

Anexo 3

Formato de Descriptores de Puestos

DESCRIPTOR DEL PUESTO I

Información General

Nombre Del Puesto:	Gerente General
Ubicación Administrativa	Administrativa
Dependencia Jerárquica	Gerente General

Información Específica

Objetivo General del Puesto

- ✓ Planificar, dirigir, y controlar los programas de la empresa, administrando eficientemente los recursos, a fin de garantizar la satisfacción de los colaboradores y de los clientes, cumpliendo con los objetivos de la empresa y la apertura de nuevos negocios.

Funciones Principales	Funciones Secundarias
<ul style="list-style-type: none">✓ Planifica los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.✓ Dirige la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.✓ Controla las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.✓ Coordina con vendedores y secretaría las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes.✓ Analiza los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.	<ul style="list-style-type: none">✓ Organiza la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.

*Lote 7 Sección "B" Apartamento # 1
Lotificación San Pedro el Panorama
Tel/Fax 7934-6217 - 5206-9446*

8

Fuente: elaboración propia (2018)

Anexo 4

Fotografías

Foto No. 1

Instalación de Extintores



Fuente: Vivian Contreras (2018)

Foto No. 2

Bodega de Químicos



Fuente: Vivian Contreras (2018)

Foto No. 3
Trituradora de Café



Fuente: Vivian Contreras (2018)