



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

Informe Final de Práctica efectuada en Marketing, A4 S.A.
(Práctica Profesional Dirigida de Licenciatura)

Cintia Mabelys Escobar Beltetón

Campus Álamos, agosto 2021

Informe Final de Práctica efectuada en Marketing A4 S.A

(Práctica Profesional Dirigida de Licenciatura)

Cintia Mabelys Escobar Beltetón

M.A. Rosa María Nochez (Asesor)

Licda. Sheyla Vanessa Salguero (Revisor)

Campus Álamos, agosto 2021

Autoridades Universidad Panamericana

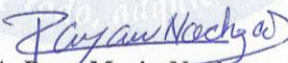
Rector	M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Vicerrectora Académica	Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrector Administrativo	M.A. César Augusto Custodio Cobar
Secretaria General	EMBA Adolfo Noguera

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 2021.

En virtud de que el presente: **"Informe Final de Práctica efectuada en Marketing, A4 S.A."** por la estudiante: **Cintia Mabelys Escobar Beltetón** 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 mes agosto año 2021.

En virtud de que el presente Informe. Presentado por el (la) estudiante: **Cintia Mabelys Escobar Belteón** 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.



Lcda. Sheyla Vanessa salguero
Revisor

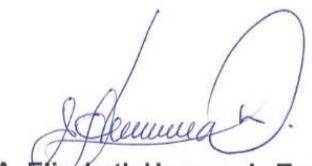


UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo; adquire sapientia"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA
DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, agosto 2021. -----

En virtud que el presente: "**Informe Final de Práctica efectuada en Marketing, A4 S.A.**", presentado por el (la) estudiante: **Cintia Mabelys Escobar Beltetón**, 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



Guatemala 29 de marzo de 2021

Señores
Universidad Panamericana
Presente

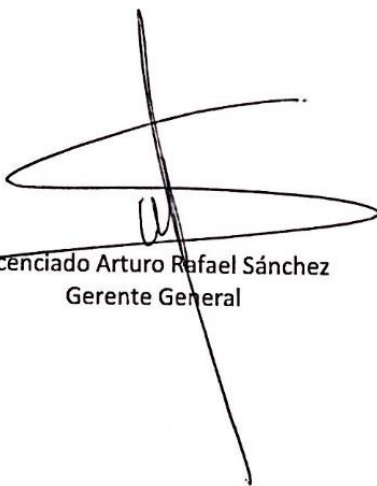
Estimados Señores:

Por medio de la presente hago constar que la señorita **Cintia Mabelys Escobar Beltetón** realizó la **sistematización de práctica en el año 2019 y en el año 2020 de la carrera de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano**, la cual concluyó de manera satisfactoria y proporcionó un sustancioso aporte para la empresa **MARKETING, A4, S.A.**

Sin otro particular me suscribo a usted,

Saludos cordiales




Licenciado Arturo Rafael Sánchez
Gerente General

3a Calle 7-52 Calle Real San Jose Villa Nueva, Zona 2 Villa Nueva, Guatemala C.A.

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
1.1 Descripción	1
1.2 Productos y servicios	2
1.3 Organización	3
1.4 Organigrama	4
1.5 Misión	5
1.6 Visión	6
1.7 Valores	6
Parte 2 Diagnóstico	7
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	12
3.1 Descripción del trabajo realizado	12
3.2 Objetivos planteados	12
3.2.1 Objetivo general	12
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	13

3.2.2.3	Desarrollo de gestión del talento humano	13
3.3	Cronograma de trabajo	14
3.4	Área de reclutamiento de personal	14
3.5	Área de contratación y administración de recursos humanos	18
3.6	Área de desarrollo de gestión del talento humano	21

Parte 4 Resultados 24

4.1	Análisis de la experiencia de práctica profesional	24
4.2	Resultados obtenidos	25
4.3	Propuestas	26

Parte 5 Aportes 27

5.1	Aportes a la institución	27
-----	--------------------------	----

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

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

Anexos	31
--------	----

Lista de Figuras

Figura No.1 Organigrama MARKETING A4, S.A	5
Figura No.2 Flujograma de Proceso de Reclutamiento	17
Figura No.3 Flujograma de contratación	20
Figura No.4 Gestión de Desarrollo	26

Lista de Tablas

Tabla No.1 Cronograma de Actividades	14
Tabla No.2 Requisición de Personal	15
Tabla No.4 Ventajas y Desventajas de Reclutamiento	
Tabla No.3 Clasificación de Incendios	21
Tabla No.5 Forma Geométrica de las señales de Seguridad	23

Resumen

El presente documento describe la experiencia sobre la práctica profesional dirigida III de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano de Universidad Panamericana de Guatemala. La organización MARKETING A4, S.A. fue la empresa que abrió las puertas para realizar el plan de estructuración y manejo del recurso más valiosos de la empresa, sus colaboradores.

En el año 2020, se realizó la segunda fase de la práctica, para establecer un Diagnóstico de necesidades para construir el Departamento de gestión del Talento Humano y así desarrollar las 7 fases que lo componen, todo se realizó en conjunto con los gerentes de área y aprobado el gerente general de MARKETING A4, S.A.

Se indica de forma objetiva, cuáles fueron las diferentes actividades realizadas en la ejecución de la práctica; entre ellas, cómo se efectuó el análisis y diagnóstico de la organización, qué herramientas y metodologías fueron utilizadas, cuáles fueron los resultados y sobre todo cómo se ejecutó un plan de acción de cada uno de los lineamientos planteados y la implementación de documentos, aportes, propuestas, formatos, manuales entre muchos otros documentos.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se realizaron tres manuales; el primer manual fue el de Políticas para ayudar a las directrices que rigen a MARKETING A4, S.A. El segundo fue el manual de Descriptores y Perfiles de puesto para el que se entrevistó a todos los colaboradores para estructurar los formatos, sus características y funciones dentro de la empresa. El tercero fue el manual de Evaluación del Desempeño, con un formato y un instructivo de cómo se debía realizar dicha evaluación. Se trabajó de acuerdo con los objetivos que junto a los gerentes se establecieron para coordinar todas las acciones y obtener resultados previamente analizados ante la decisión de la intervención para la estructuración. A continuación, dichas descripción y conclusiones para evidenciar la efectividad de un proceso técnico que contribuye a consolidar los fundamentos de la visión y misión de la empresa.

Introducción

En el presente documento, el lector podrá encontrar información sobre el desarrollo de la última práctica profesional, los diferentes diagnósticos realizados, las herramientas creadas para el departamento, así como diferentes manuales y técnicas necesarias para el buen funcionamiento del departamento de Gestión Humana.

El propósito de la práctica profesional es que el estudiante obtenga conocimientos, desarrollar competencias, aptitudes y habilidades por medio de la experiencia. Para el campo de la Psicología Organizacional es importante conocer el comportamiento humano dentro de las empresas y llevar un control ético y profesional durante su desempeño.

La práctica se ejecutó en la Empresa MARKETING A4, S.A. la cual no contaba con un departamento de recursos humanos; por lo que la organización presentaba necesidades, lo que permitió realizar aportes y brindar documentos e información para ejecutar cada una de sus tareas del talento humano de forma íntegra superando expectativas.

En la empresa, se realizaron dos prácticas supervisadas, una se realizó una en el año 2019 y otra en el año 2020. Se realizó un proceso de diagnóstico y recopilación de información para encontrar puntos para mejorar el reclutamiento y selección de personal, contratación, administración y el área de gestión de talento humano. Se creó un cronograma para llevar un orden y un proceso lógico para empoderar a la organización.

Parte 1

Caracterización de la empresa

1.1. Descripción

MARKETING A4 S.A. nació como un proyecto familiar para llegar a formar una Organización muy reconocida, el principal propósito es brindar comodidad a las familias en los hogares teniendo en cuenta 22 diseños de muebles para cada gusto familiar.

Fue una mañana del 06 de marzo de 2015, que se abrieron las puertas del negocio cuando el dueño tomó la decisión de emprender con MARKETING A4 S.A. Lo hace pensando en sus hijos, para que el día de mañana ellos tomen posición en la organización. Luego de haber trabajado durante varios años en la comercialización y con la experiencia decidió reestructurar una casa para que se convirtiera en oficinas y área de producción.

En el año 2016 se construyó una bodega con la nueva construcción se incrementó la producción, lo que permitió diseñar la variedad que actualmente se ofrece. Hoy en día MARKETING A4, S.A. tiene la capacidad de producir aproximadamente más de 2 millones de muebles mensual

La organización hoy en día se vea en crecimiento, tanto económico como reconocimiento comercial ante los clientes como el mejor proveedor de muebles en la industria guatemalteca. Existe una cartera establecida de clientes que, gracias al cumplimiento de la propuesta de valor de la organización, ha hecho que los interesados los consideren como socios estratégicos comerciales.

El logo de la organización fue diseñado por el propietario, inspirado por su hijo menor el logo es un toro que proyecta fuerza, energía, estabilidad y competencia lo que transmite a sus colaboradores, adaptándolos a la organización.

1.2 Productos y servicios

El giro de negocio son las ventas, en MARKETING, A4, S.A. estas son gestionadas con responsabilidad y puntualidad, ya que en la organización existen procesos y filtros desde el momento de ingresar un pedido hasta su despacho. Todo colaborador gestiona cada proceso que la organización ha brindado y eso ayuda al desarrollo integral de la organización.

MARKETING A4 S.A. es una organización 100% guatemalteca, su enfoque productivo es la fabricación de muebles. La empresa se dedica a diseñar, producir y comercializar diferentes tipos de muebles y decoración de estos, para todo tipo de gustos, y formando parte del hogar de los clientes por medio de productos innovadores y de la más alta calidad con diseños novedosos siguiendo las tendencias mundiales.

La filosofía que guía la organización es la ética, el compromiso con la calidad, el trabajo en equipo, respeto a las personas y principalmente el servicio que brindan para alcanzar la meta propuesta. La organización cuenta con capacitaciones constantes para los asesores y área de producción.

MARKETING A4 S.A. se enfoca en ser la organización preferida y reconocida del mercado a nivel regional por sus exclusivos diseños de muebles, espacios y decoraciones agradables y modernas. Una de sus principales fortalezas es el precio y la calidad con el que manejan su producto.

Cuenta con una fuerte demanda debido a la alta calidad que se maneja en materia prima para que sus productos sean agradables al consumidor. Presta sus servicios más enfocados al interior del país a empresas como Comercial EDEN, Distribuidora 6-79, Comercial Calderón entre otras.

1.3 Organización

MARKETING A4 S.A. es una organización de muebles, ubicada en la 3a calle 7-52 Calle Real San Jose Villa Nueva, en la ciudad de Guatemala. Es una empresa diseñadora, productora y comercializadora de distintos muebles y decoración para todos los gustos con 4 años en el mercado, tiene una organización conformada por un director, que tiene como objetivos generales planificar, organizar, controlar y dirigir. Además, delega la autoridad a cada puesto, coordina planes de mercado masivo, contrata proveedores y planifica aperturas de nuevos negocios.

El Gerente Comercial tiene como principal función delegar viáticos a los asesores, motivarlos, supervisar planes de mercadeo, ejecutar el push money de cada tienda; genera y desarrolla cartera de clientes nuevos, implementa e innova acciones para conquistar nuevos mercados en el sector, busca estrategias para alcanzar las metas propuestas, y evalúa el desempeño de la fuerza de ventas y soluciones rentables mediante controles de costos diarios y semanales. El Gerente de Gestión Humana es el encargado de atender las requisiciones del personal, realiza procesos de reclutamiento y selección, contratación e inducción del nuevo colaborador.

El Asistente Comercial apoya al Gerente Comercial para el cumplimiento de reuniones, además, registra y actualiza la base de datos de los clientes, contacta y da seguimiento a los proveedores, recibe documentos de viáticos y realiza reportes de facturas de atención a clientes. El Asistente de Gestión Humana, brinda asistencia en el proceso de reclutamiento, programa entrevistas, acompaña en la inducción de nuevos colaboradores, y verifica que la documentación esté completa. El Personal de Intendencia, ejecuta las funciones de limpieza que van a garantizar la correcta higiene de las instalaciones, limpieza de cada uno de los espacios de la organización, atiende al personal de la organización cuando se le requiere.

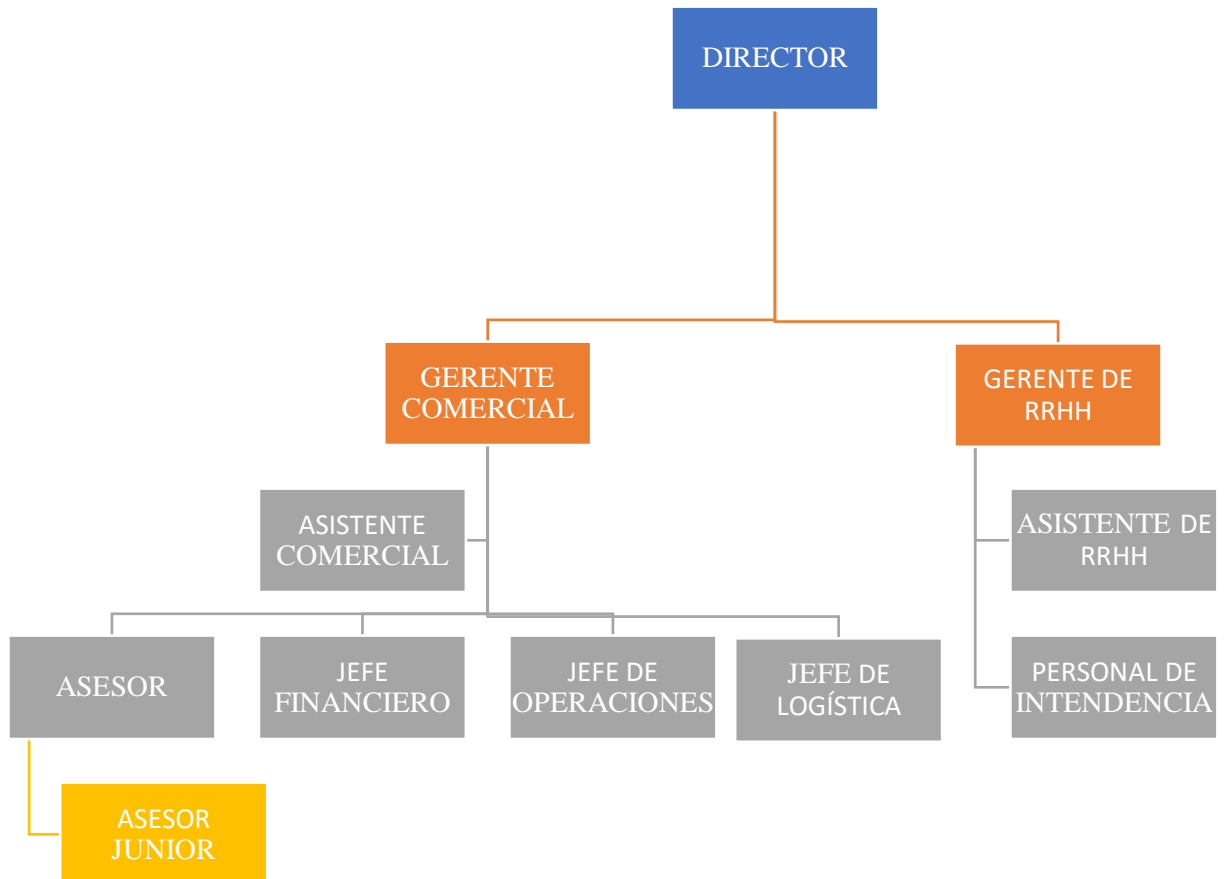
El Asesor, su objetivo principal es hacer cumplir las metas establecidas por la organización, dar seguimiento a las órdenes de ventas, preparar reportes semanales de ventas, visitar a los clientes, proponer estrategias de ventas, asesora sobre los productos a los clientes, cumple con los objetivos de ventas establecidas. Asesor Junior, encargado de realizar visita y asesora a los clientes y propone estrategias de ventas para promocionar los productos.

Jefe Financiero, tiene como objetivo Administrar las actividades relacionadas con la obtención y el uso de los recursos económicos, financieros y fondos de inversión de la organización, planes y metas y objetivos, propone, evalúa y supervisa el Plan Anual Financiero, coordina criterios básicos para los procesos de estructuración financiera, administra las mismas y supervisar el movimiento de recursos financieros y captación.

El Jefe de Operaciones, es el encargado de Coordinar las operaciones de los diferentes procesos productivos, logrando el cumplimiento de las ventas. El Jefe de Logística, tiene como principal función de planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento, almacenamiento y distribución de los materiales y productos de la empresa, y coordina todo el movimiento de entradas y salidas de materiales.

1.4 Organigrama

Figura No. 1
Organigrama MARKETING A4, S.A.



Fuente: elaboración propia (2019)

1.5 Misión

Formar parte del hogar de nuestros clientes por medio de productos innovadores y de la más alta calidad con diseños novedosos siguiendo las tendencias mundiales.

1.6 Visión

Ser la empresa preferida y reconocida del mercado, a nivel regional por sus exclusivos diseños de muebles, espacios y decoraciones agradables y modernas.

1.7 Valores

Ética: Trabajar con integridad profesional, honradez y responsabilidad

Compromiso con la calidad: Realizar el trabajo con calidad, buscando la mejora permanente, a fin de crear valor con los clientes, cumpliendo sus requerimientos y expectativas.

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, si no buscando la mejora para alcanzar la meta.

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 persona.

Servicio: Nos empeñamos porque se le dé una atención personalizada con comunicación constante para llevar a cabo un buen trabajo y justo a tiempo.

Parte 2

Diagnóstico

2.1 Procedimientos utilizados para el diagnóstico

Para el desarrollo de la evaluación del diagnóstico organizacional en MARKETING A4 S.A., se utilizaron varias herramientas, entre las cuales se encuentran: entrevistas, checklist, observación y cuestionarios. Se tomaron en cuenta las áreas siguientes: Área de Gestión Humana y Reclutamiento y Selección. Esto se hace para garantizar las mejoras de la organización.

Se llevó a cabo un diagnóstico como un proceso analítico que permitió detectar la realidad de la empresa para corregir las áreas de oportunidad, con lo cual se describe la situación real. Para el diagnóstico se utilizó un sistema de comunicación interna en algunos niveles de la organización y se estructura una entrevista con gerencia y con algunos colaboradores, en forma individual con el fin de identificar lo que ellos observan a grandes rasgos y poder elaborar una entrevista que se aplicaría al resto de los colaboradores basada determinadamente en los temas que se pueden identificar como críticos y evaluando puntos importantes por áreas. Desde la percepción de los colaboradores como factor importante para analizar el área interna.

Otra técnica utilizada fue la observación, realizando un análisis profundo del entorno y el movimiento en general. Se realiza un detalle minucioso sobre cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección en la compañía actualmente, teniendo a la vista los recursos materiales y humanos. Además, MARKETING A4, S.A., cuenta con algunos manuales, como el de descriptor de puestos, en el que se detallan las funciones de cada colaborador de la organización haciendo más fácil la descripción del puesto de un nuevo trabajador.

2.2 Fortalezas de la empresa

El trabajo en equipo y el compromiso profesional, son puntos importantes de MARKETING A4 S.A., por el cual los clientes confían en los productos y servicios que se les brindan, la calidad es el objetivo permanente lo que hace fuerte ante el entorno competitivo.

Otro factor importante es el respeto, consideración y gestión de todo colaborador, también se toma en cuenta al equipo de trabajo formándolos como parte fundamental de la organización de MARKETING A4 S.A. y quienes son valorados como parte de esta. Brindando continuidad y retroalimentación constante en la empresa para el buen desempeño y trabajo constante hacia el logro de los objetivos organizacionales planteados, ya que el recurso humano es parte de esta.

Además, con este análisis de datos de la organización actualmente, se estará llevando a cabo nuevas estrategias de mercadeo en puntos débiles que se encuentren, y seguir con la calidad que se caracteriza como organización.

2.3 Aspectos susceptibles a mejoras

Durante el desarrollo de la práctica profesional dirigida en la organización MARKETING A.4, S.A. se observa que se puede constatar la falta de señalización en algunas partes de la empresa, haciendo esta área vulnerable a posibles accidentes para los colaboradores. Lo cual un factor importante para velar por el bienestar del recurso humano quienes son el corazón de la empresa hacia los clientes.

Algo que también puede ocasionar lesiones de ergonomía en los trabajadores, es la falta de mobiliario adecuado para un trabajo arduo frente a un ordenador; ya que un escritorio, una silla cómoda y adecuada para el trabajo en oficina es necesario, para evitar el desgaste físico por posiciones indeseables en el área de trabajo. Esto se hace con el fin de minimizar riesgos en el trabajo. Se debe de tomar en consideración una revisión por cierto tiempo un año o dos años de

equipo de oficina y equipo de seguridad personal, con fin de tomar en cuenta el desgaste que se realiza cada día en los equipos y así poder evitar cualquier inconveniente que se pueda presentar para ejercer las funciones.

2.4 Diagnóstico por áreas

2.4.1 Área de reclutamiento de personal

El departamento de Gestión Humana es el encargado de reclutar y seleccionar a las personas idóneas para cada puesto a desempeñar en la organización MARKETING, A4, S.A. Los hallazgos obtenidos de dicho departamento fueron no favorables. Cabe destacar que es un área sumamente importante, en donde el recurso humano es analizado y evaluado antes del ingreso a la empresa, esto se hace con el fin de contar con colaboradores competitivos, y cumplir con los objetivos de cada puesto.

Durante el diagnóstico del proceso de reclutamiento y selección, se pudo observar que no se contaba con un procedimiento efectivo de reclutamiento, debido que los candidatos eran referidos por familiares y amigos del dueño de la organización, por tanto, los expedientes laborales no contaban con información completa presentada por parte de los colaboradores.

Se diseñó un manual de políticas donde se incluyen los procedimientos de reclutamiento y selección para el buen funcionamiento de este. La empresa no contaba con un proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso. Se elaboró un manual de descriptores de puestos, en donde las funciones están desglosadas y detalladas minuciosamente, para brindarle a todo colaborador información importante para el desempeño en el puesto de trabajo.

2.4.2 Área de contratación y administración de recursos humanos

Durante el diagnóstico en el área de contratación y administración de recursos humanos se observó que existe falta de comunicación, ya que no contaban con un proceso específico y adecuado de como contratar al candidato idóneo para cubrir la posición, únicamente con el visto bueno del director de la organización, esto era motivo para aprobar la integración de un nuevo colaborador. Sin contar con filtros ni procesos adecuados para la contratación.

Dentro de los hallazgos que se obtuvieron durante la práctica dirigida se puede encontrar que no realizaban un proceso adecuado de los expedientes de las personas contratadas, se indica por parte de algunos colaboradores que solo se les solicitaba una hoja de vida y que en el transcurso de meses se les solicitaba completar los requisitos. Al momento del ingreso del nuevo colaborador a la empresa no se dan a conocer en su totalidad las condiciones, obligaciones y responsabilidades que se requieren.

En cuanto las políticas de la organización algunas veces no se les detalla con exactitud sino solamente a grandes rasgos para que tengan una idea los nuevos colaboradores. Se debe tener mejora continua para que cada colaborador este informado y se sienta parte fundamental de la organización de MARKETING, A4 S.A.

Hoy en día los cambios drásticos que ha sufrido nuestro mundo, esta área se debe de velar por nuevas estrategias de contratación, estar a la vanguardia del aspecto tecnológico para adaptar nuevas formas de contratación en línea o sitios web en donde los gastos pueden ser reducidos y por ende enfocados a mejor utilización de recursos por parte del departamento.

2.4.3 Área de desarrollo de gestión del talento humano

No contaban con un proceso específico en el área de gestión humana, se determinaron varios aspectos a mejorar, como estableciendo un proceso apropiado e idóneo para la organización, demostrando así una estructura que se lleve a cabo y que se responsabilice del tema de recursos humanos.

Dentro de los procesos de mejora, se observó que la organización MARKETING. A4 S.A. no contaban con manual de descriptores de puestos, si reconocían la función de lo que querían y eso buscaban en el recurso humano, más no se tenía un descriptor donde detallara las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores.

Otro aspecto de suma importancia es capacitar a los colaboradores ya que esto permite mejorar y reforzar los conocimientos, habilidades y actitudes ante cualquier situación que se pueda presentar en la organización en su puesto de trabajo. Por ello se verificó la gestión del talento en el área de capacitación, algunos documentos que mostraron se observar que no existía un diagnóstico de necesidades de capacitación, es por eso que las capacitaciones que se han impartido demuestran que no son las correctas y adecuadas para los colaboradores, tampoco cuentan con un plan de capacitación.

Una ventaja competitiva para MARKETING A4, S.A., es contar con personal calificado y comprometido con la empresa. El clima organizacional que se observa se ve satisfactorio ya que los colaboradores se muestran con la mejorar actitud y esto les permite alcanzar el éxito organizacional; sintiéndose satisfechos con la labor que realizan día con día. Manteniendo motivados a los colaboradores, esto es la clave para la organización.

Parte 3

Desarrollo de la Práctica Profesional

3.1 Descripción del trabajo realizado

Las practicas dieron inicio en el año 2,019 se contactó con la empresa MARKETING, A4 S.A. por un referido indicando que les pondría interesar y se llevó a cabo una entrevista con el Gerente general de dicha organización. Al inicio se platicó de los temas en general que deberían desarrollar como área del talento humano, dentro de la entrevista se comentó de la elaboración de manuales a lo que mostró interés ya que carecían de manuales específicos de funciones, perfiles, políticas y evaluación de competencias que requerían las posiciones que tenían en la empresa.

Durante el proceso de la práctica profesional se llevó a cabo una serie de lineamientos los cuales constataron de una visión amplia para el desempeño de esta fase, principalmente la recaudación de información lo que permitió contar con un punto de partida y determinar los aspectos positivos, negativos y así poder dar solución y encontrar aspecto de mejora.

Se evaluaron los distintos departamentos que conforma la organización MARKETING, A4, S.A, los elementos que se utilizaron fueron la observación y entrevista.

3.2 Objetivos planteados

3.2. 1 Objetivo general

- Facilitar al departamento de Gestión Humana un instrumento técnico para su utilización, siendo medio de consulta para el desarrollo de los procesos.

3.2.2 Objetivos por áreas

3.2.2.1 Reclutamiento de personal

- Establecer procesos específicos a seguir para la selección e incorporación del personal
- Definir técnicas de reclutamiento para seleccionar a la persona idónea para la plaza determinada

3.2.2.2 Contratación y administración de recursos humanos

- Establecer políticas de contratación con el fin que el proceso sea eficaz y de acuerdo con lo que establece el código de trabajo

3.2.2.3 Desarrollo de gestión del talento humano

- Garantizar la eficacia y el máximo desarrollo del capital humano
- Identificar y satisfacer las necesidades de capacitación de los colaboradores de MARKETING A4, S.A

3.3 Cronograma de trabajo

Tabla No. 1
Cronograma de actividades

Verificación de procesos	Planificación de actividades de Gestión Humana							
	mayo	junio	julio	agosto	septiembre		octubre	
Diagnostico de RRHH	23/05/2020							
Organización		13/06/2020						
Reclutamiento y Selección			27/06/2020					
Contratación				20/07/2020				
Aspectos legales					15/08/2020			
DNC						1/09/2020		
Sistema Disciplinario							15/09/2020	
Seguridad Industrial								30/09/2020
Revisión (todos los procesos)								5/10/2020

Fuente: elaboración propia 2020

3.4 Área de reclutamiento de personal

Al iniciar el diagnostico en el área de reclutamiento y selección de personal se procedió a indagar por medio de una entrevista con el gerente general para verificar la situación actual del área. No contaban con un proceso definido y establecido, se encontraron faltas en diversos aspectos como de reclutamiento de personal, filtro en hoja de vida, pruebas psicométricas entre otras, por lo que se implementaron diferentes aspectos de mejora para esta área.

Se da inicio en el área de reclutamiento elaborando el formato de requisición de personal de las vacantes, el formato contiene información como: nombre del puesto, descripción de actividad, tipo de vacante, datos de escolaridad, experiencia laboral, motivo de remplazo, fecha de contratación,

Se definieron procesos de reclutamiento, los cuales son interno y externo, si el proceso de reclutamiento es interno se realizarán publicaciones dando prioridad a los candidatos internos mediante correos electrónicos o pidiendo a los jefes de área que promuevan a los postulantes que crean aptos, mediante evaluaciones de desempeño y que se sometan a las pruebas específicas. Se realizarán las pruebas psicométricas correspondientes y firmas.

Si el proceso será externo, después de recibir la requisición de la vacante se iniciará con la publicación de la vacante. En este proceso no se tenía una estructura de fuentes definidas, por lo que se construyó un proceso de atracción de candidatos. La publicación se realizará por medio de las siguientes fuentes:

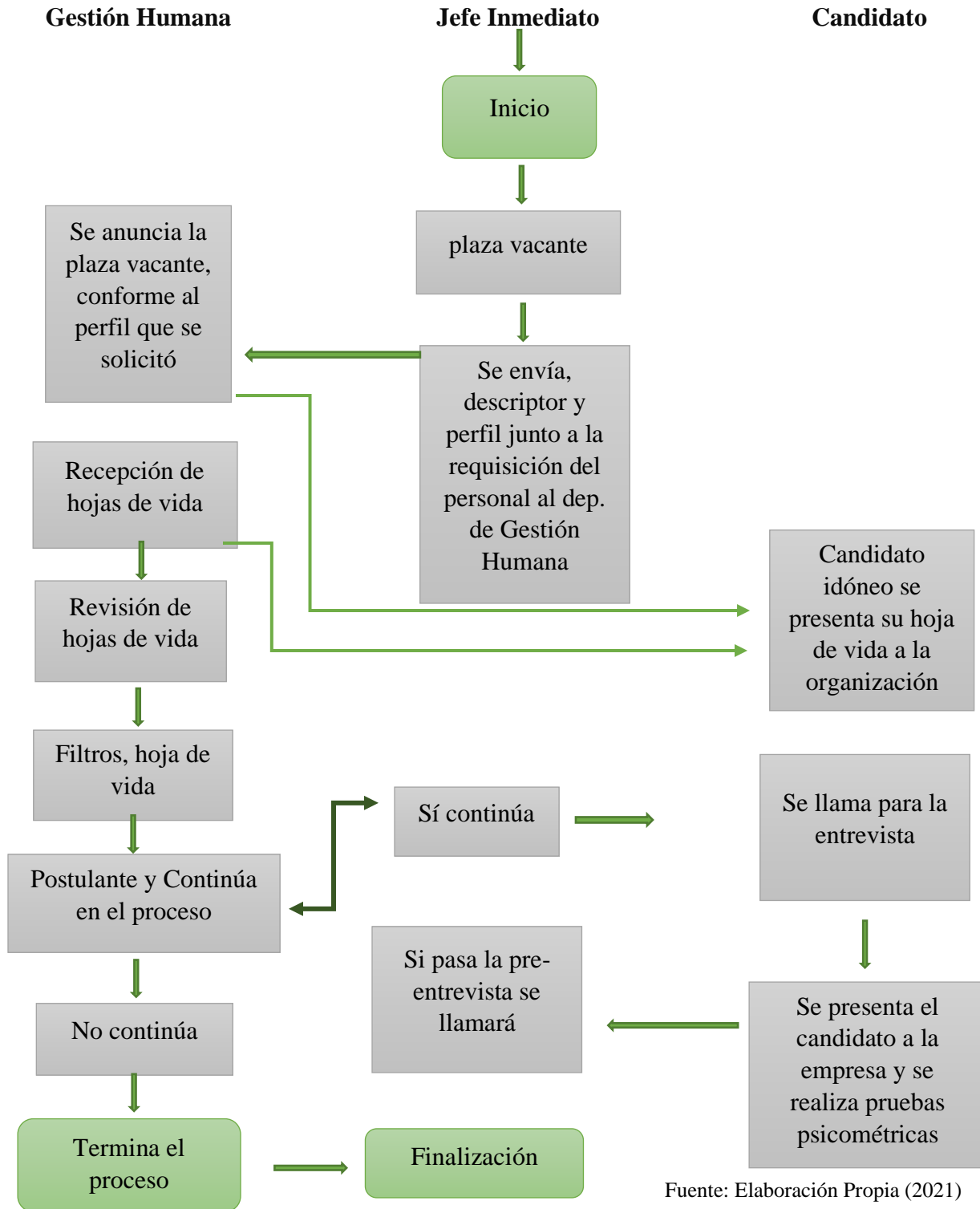
- Banco de Datos
- Recomendaciones por colaboradores
- Anuncios en prensa
- Páginas Web (Trasdoc, CompuTrabajo, Tecoloco, etc.)
- Redes Sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn)

Luego se realizará el siguiente proceso

- La recepción de hoja de vida será en el área de Gestión Humana
- Las hojas de vida se recibirán por medio de correo electrónico al personal de reclutamiento.
- Evaluación de hojas de vida recibidos.
- Verificación de cartas de recomendación.
- Verificar antecedentes penales y policíacos.
- Notificación a los solicitantes que fueron seleccionados.
- Notificación a los solicitantes que no fueron seleccionados.
- Entrevista de preselección

Figura No. 2

Flujograma del Proceso de Reclutamiento



3.5 Área de contratación y administración de recursos humanos

Al analizar los resultados obtenidos en el área de contratación, una debilidad es que al momento de contratar al personal de la organización MARKETING A4, S.A., no contaban con un adecuado proceso, por la cual no solicitaban toda la papelería para elaborar el expediente de cada colaborador. La contratación del personal lo realiza el director.

Dentro de los hallazgos obtenidos, en esta área algunos colaboradores comentaron que los expedientes se los solicitaban en el transcurso de meses durante su estadía en el trabajo, de trabajo. Por lo que se estableció un proceso idóneo para la contratación de un nuevo colaborador, tomando en cuenta las siguientes políticas:

Artículo 1. La contratación del personal se hará por medio del departamento de Gestión Humana o persona que designe el departamento según lo establecido en el Artículo 28 del Decreto No. 1441-1961 del Congreso de la República que contiene Código de Trabajo. Reza: El contrato individual de trabajo debe extenderse por escrito, en tres ejemplares uno que debe recoger cada parte en el acto de celebrarse y el otro el patrono queda obligado hacer llegar al departamento administrativo de trabajo directamente dentro de quince días. y Artículo 29 del Decreto No. 1441-1961 del Congreso de la República que contiene Código de Trabajo. Reza:: inciso f) La duración del contrato o la expresión de ser indefinido o para la ejecución de obra determinada.

Artículo 2. Cuando se realice un cambio de puesto, que conlleve el cambio de condiciones se adjuntará una cláusula al contrato de trabajo

Artículo 3. En caso de que la organización muestre la necesidad de contratar colaboradores temporales, la jefatura de recursos humanos tiene la obligación de buscar y si se muestra necesaria y satisfactoria para la empresa, puede crearse esa nueva plaza.

Artículo 4. No se podrá contratar a menores de edad sin autorización del Ministerio de Trabajo, según el artículo 150 del Decreto No. 1441-1961 del Congreso de la Republica que contiene Código de Trabajo.

Artículo 5. Se podrá contratar a un excolaborador, con la autorización del departamento de Finanzas y Dirección.

Artículo 6. Al concluir satisfactorio los meses de prueba según el puesto, los candidatos podrán firmar contrato

Artículo 7. La asistente de Gestión Humana citará a los candidatos al departamento de Gestión Humana para la entrega del contrato y firma de este. Que ahí estará presente la Gerente de dicha área.

Artículo 8. Luego de firmar contrato el candidato se prepara para su inicio de labores por tiempo indefinido artículo 25 del referido Código de Trabajo.

Artículo 9. Documentos para la contratación

- a. Curriculum vitae
- b. DPI (presentar original y dejar una copia)
- c. NIT (presentar original y dejar una copia)
- d. 3 referencias Laborales y 3 Personales
- e. Antecedentes penales y policíacos actualizados
- f. Certificación del último grado aprobado
- g. 2 cartas de recomendación laboral
- h. 2 cartas de recomendación personal
- i. Constancia laboral

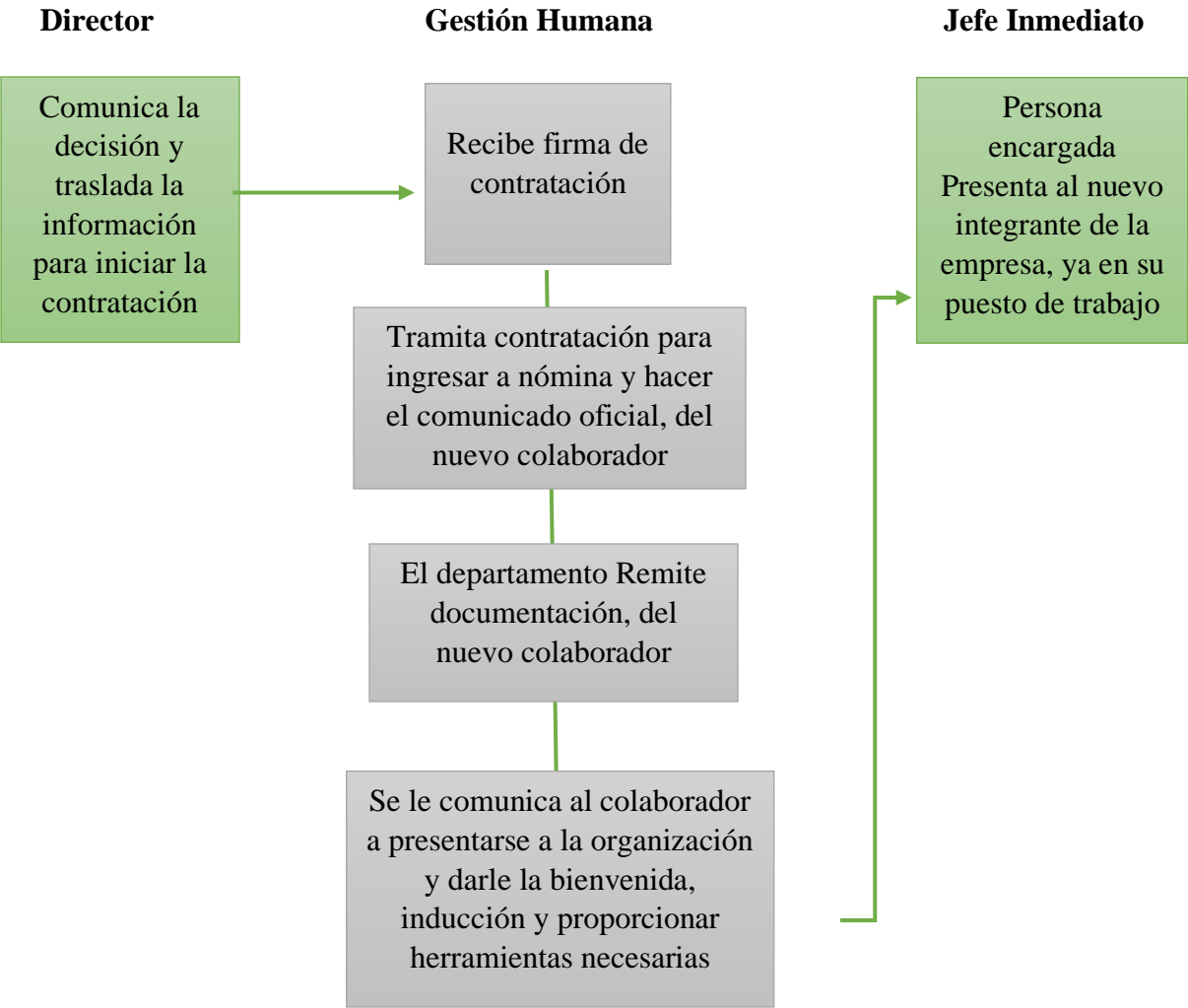
Artículo 10. El periodo de prueba se realiza durante los primeros 2 meses, en el puesto Operativo, el cual servirá para comprobar el desempeño del colaborador en el puesto de trabajo para el cual ha sido contratado, se rige en el código de trabajo artículo 81.

Artículo 11. El periodo de prueba en el puesto de un Ejecutivo será de 6 meses, el cual servirá para comprobar el desempeño del colaborador en el puesto de trabajo para el cual ha sido contratado, se rige en el código de trabajo artículo 81.

Artículo 12. El periodo de prueba en el puesto Gerencial es de 1 año, el cual servirá para comprobar el desempeño del colaborador en el puesto de trabajo para el cual ha sido contratado, se rige en el código de trabajo artículo 81.

Artículo 13. Es responsabilidad del jefe inmediato informar al gerente de Gestión Humana cuando exista insatisfacción de las labores desempeñadas por el nuevo colaborador, con el fin de dar por terminado el contrato sin responsabilidad para ninguno, tanto como colaborador o patrono.

Figura No. 3
Flujograma de contratación



Fuente: elaboración propia 2020

3.6 Área de desarrollo de gestión del talento humano

MARKETING A4, A4 es una organización que se dedica a la fabricación de todo tipo de muebles, utilizan variedad de materiales para su creación y diseño. Se realizó un proceso de observación para identificar las áreas de mejora, y se demostró escasez en cuanto herramientas de equipo de protección y seguridad personal y señalización, siendo de suma importancia contar con todo lo necesario para la seguridad de todos los colaboradores.

Se dio a conocer la importancia del uso adecuado de herramientas de seguridad industrial, se les explicó que es un tema respaldado por la ley ante la prevención de riesgos laborales, también se dio a conocer manera específica la información sobre seguridad laboral, siendo un tema que el patrono debe cumplir con los colaboradores, con el fin de evitar todo tipo de accidentes laborales. Tanto los empresarios como los trabajadores deben conocer qué es lo que pueden hacer para establecer espacios de trabajo mucho más seguros, confortables y saludables para todos. Se explicó sobre los incendios que se clasifican en cuatro categorías según el tipo de combustible que lo provoque.

Tabla No. 4

Clasificación de Incendios			
Categoría del Incendio	Tipo de combustibles	Principales agentes extintores	Cuidados principales
A	Papel, madera, tejidos, trapos empapados en aceite, basura, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Espuma• Soda y ácido• Agua	Eliminación del calor, empapado con agua
B	Líquido inflamables, aceites y derivados del petróleo (tintas, gasolina, etc)	<ul style="list-style-type: none">• Gas carbónico (CO₂)• Polvo Químico seco• espuma	Neutralización del comburente con sustancia no inflamable
C	Equipos eléctricos conectados	<ul style="list-style-type: none">• Gas carbónico (CO₂)• Polvo químico seco	Neutralización del comburente con sustancia no inflamable
D	Gases inflamables bajo presión	<ul style="list-style-type: none">• Polvo químico SECO• Gas carbónico (CO₂)	Neutralización del comburente con sustancia no inflamable

Fuente: Chiavenato, Idalberto (1999). Página 499

También se les explicó sobre el método de extinción: Para extinguir un incendio es necesario eliminar por lo menos uno de los tres elementos que componen el triángulo del fuego. Esto podrá lograrse haciendo lo siguiente:

- Neutralizar el combustible: retirando el material que se está quemando. Ejemplo: cerrar el tubo del combustible, retirar materiales cercanos al fuego, retirar la parte del material quemado.
- Neutralizar el comburente: eliminando o reduciendo el oxígeno del aire en la zona donde hay llamas. Ejemplo: apagar fuego con arena o cobertura húmeda.
- Neutralizar la temperatura: reduciendo la temperatura del material quemado. Ejemplo: apagar el fuego con agua.

Se dio a conocer que la señalización es un mecanismo de control de riesgos conformada por un sistema. El encargado de las señales deberá ser fácilmente reconocido por el operador. El encargado de las señales llevará uno o varios elementos de identificación apropiados tales como chaqueta, manguitos, brazal o casco y cuando sea necesario, raquetas. Los elementos de identificación indicados serán de colores vivos, a ser posible, iguales para todos los elementos, y serán utilizados exclusivamente por el encargado de las señales.


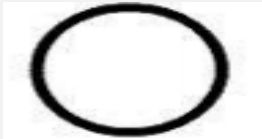
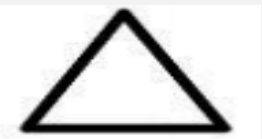
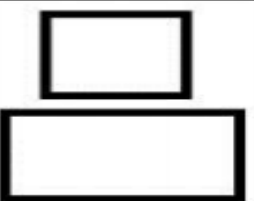
Existen cuatro tipos de señales y son:

- Señales de Obligación, color azul
- Señales de Peligro, color amarillo
- Señales de Auxilio, color verde
- Señales de Prohibición, color rojo

Las señales de seguridad, también llamadas Señalamientos de Seguridad, desempeñan un papel de suma importancia en la comunicación de la información en materia de seguridad. Pueden reducir al mínimo el riesgo de un accidente que ocurre en un lugar de trabajo y son una manera fácil y comprensible universalmente de hacer llegar su mensaje a todo el mundo, no obstante, la organización debe proporcionar información a los colaboradores sobre el significado y los

requisitos de todos los signos utilizados en el lugar de trabajo colocación y ámbito de aplicación de las Señales de Seguridad.

Tabla No. 5
Forma geométrica de las señales de seguridad

Significado	Forma Geométrica	Descripción de forma geométrica	Utilización
PROHIBICIÓN		Círculo con banda circular y banda diametral oblicua a "45", con la horizontal, dispuestas de la parte superior izquierda a la inferior derecha.	Prohibición de una acción susceptible de promover un riesgo
OBLIGACIÓN		Círculo	Descripción de una acción obligatoria
PRECAUCIÓN		Triángulo equilátero. la base deberá ser paralela a la horizontal.	Advierte de un peligro
INFORMACIÓN		Cuadrado o rectángulo la relación de lados será como máximo 12	Proporciona información para casos de emergencia.

Fuente: Aircraft marshalling (2017)

Parte 4

Resultados

4.1 Análisis de la experiencia de práctica profesional

El año del inicio de la práctica fue un reto, redactar tres manuales requirió de mucha elaboración de acciones previas porque debía recopilar toda la información como primer paso. Se trabajó con ingenio y creatividad para poder obtener información confidencial, proporcionar confianza y hacer un pacto con los colaboradores y gerentes para indicar las actividades de su día a día en su puesto de trabajo y las opiniones al respecto.

Al momento de realizar el manual de políticas, se programó una entrevista con el Gerente comercial, luego se entrevistó a algunos de los colaboradores para preguntarles si existían normas dentro de la organización y si se conocían las políticas de esta. Antes de comenzar a redactar el manual, se solicitó una entrevista con el gerente general para considerar agregar alguna política en el contexto que se estaba planteando para la gestión del recurso humano. Se redactaron políticas enfocadas de forma general y específicas en cada área existente dentro de la empresa, al terminar de redactar las políticas se solicitó la aprobación de gerencia general.

Se elaboraron todos los perfiles y descriptores de puesto, por áreas, desde los mandos altos, mandos intermedios hasta los puestos operativos e intendencia; destacando la funcionalidad de la organización a través de un organizador gráfico para mostrar la familia de puestos y la jerarquía de manera que cada colaborador identificara a sus jefes inmediatos y gerentes al mando.

Para el manual de evaluación de desempeño se solicitó que los gerentes dieran el nombre de su mejor colaborador y así comenzar a realizar el formato de evaluación del desempeño, fue necesario redactar las instrucciones y dar a conocer los lineamientos de la evaluación y socializar la forma de aplicarlas. Se orientó cómo calendarizar y procesar los datos obtenidos para direccionar los resultados a la aplicación de recompensas, sanciones y el desarrollo de programas de capacitación.

Se debe tomar en cuenta un plan de desarrollo para cada empleado dependiendo cuál sea la ponderación que obtuvo y el procedimiento que se dará para la retención del talento humano.

La segunda fase de la práctica fue un reto aún más grande. Se propuso la creación de un Departamento de Gestión de Talento Humano, la experiencia fue la que más aportó al aprendizaje y poder realizar y establecer procesos, el departamento tiene mucho campo dentro de la empresa porque no solo se especializa en contratar a las personas idóneas, sino en capacitar, desarrollarlas, velar por el bienestar y que se sientan satisfechos con sus áreas de trabajo.

4.2 Resultados obtenidos

La aplicación técnica de los recursos que se manejan en una administración de recursos humanos se destacó al alcanzar objetivos como el inicio del proceso de contratación de candidatos idóneos al puesto, la empresa no contaba con pruebas psicométricas y filtros para realizar una mejor selección y contratación. A los gerentes se les mostró la gama de pruebas psicométricas útiles de acuerdo con las competencias que se requiere para el puesto de trabajo, se sistematizó la medición y registro de los perfiles de los candidatos y personal ya existente.

En reuniones con los gerentes se construyeron objetivos claros y concisos enfocados en la efectividad de los procesos para la contratación de manera que todos manejaran los mismos lineamientos y sistematizaran el manejo de su área, se realizó de esta manera porque cada gerente se encargaba de contratar al personal para un puesto vacante; se propuso buscar a una persona que se encargara de este departamento para seguir todos los procesos con la certeza de manejar y cubrir todas las solicitudes y sugerencias a cabalidad.

Todas las actividades propuestas en el cronograma anterior se cumplieron. Además, se destaca que, otro de los alcances obtenidos fue crear un ambiente más agradable y de mayor empatía entre los gerentes y los colaboradores, se explicó a los gerentes que es muy valioso y necesario contar con las opiniones de los colaboradores debido a que ellos pueden saber cosas que a veces los gerentes pasan por alto y buscar una solución inmediata y además de conocer la comodidad del colaborador.

Desde que se comenzó a realizar reuniones para crear lluvias de ideas o buscar información en base a la creación de procesos, la relación fue fortaleciéndose y juntos crearon un mejor clima organizacional.

4.3 Propuestas

Poner en práctica el proceso de reclutamiento y selección, permite que la empresa pueda encontrar a los colaboradores adecuados, toda persona debe pasar por el proceso captación de personal. Es necesario contar con personas que puedan desarrollarse en el puesto para que MARKETING A4, S.A. tenga un crecimiento empresarial en sus productos y servicios, llevar a cabo todos los procesos con exactitud, no descartando los filtros.

El proceso de contratación es la llave que se le entrega al candidato para que ocupe un puesto y pueda integrarse a la empresa. Es necesario realizar la redacción y celebración de todos los contratos laborales de los colaboradores activos de la organización de forma emergente, con el fin de brindar un respaldo a cada uno de los colaboradores, estableciendo el monto del salario que devengará el colaborador y las responsabilidades que tienen tanto el patrono cómo el colaborador, cumpliendo con los lineamientos que establece la ley de Guatemala, por medio del código de Trabajo.

En gestión del talento, continuar todos los procesos y cumplir a cabalidad todo lo establecido en ley. En el área de desarrollo organizacional, se debe contar con un plan de beneficios y remuneraciones no monetarias por medio de canjes con proveedores, con el fin de ser funcional en el área motivacional de los colaboradores, estos canjes de intercambiar son beneficios que algunos de sus clientes pueden proporcionar a los colaboradores evitando gastos financieros y ocasionar impactos en los estados presupuestarios.

Parte 5

Aportes

4.1 Aportes a la institución

Aportar y crear en una organización un departamento de gestión del talento humano es una experiencia sustanciosa, en la primera parte de la práctica se aportaron tres manuales, el primer manual realizado fue el de políticas, que son directrices que ayudan al buen funcionamiento de la empresa, fue aceptado por el gerente general y luego se organizó una capacitación para darlo a conocer a las demás gerencias y colaboradores.

El segundo manual para elaborar fue el manual de perfiles y descriptores de puesto, en donde se definió las funciones, escolaridad, salario, jornada, habilidades, descripción de puesto y área en el que se ubica el puesto de trabajo, también se elaboró un organizador que define la jerarquía de los puestos.

El tercer manual que se elaboró fue el de evaluación de desempeño, su finalidad es estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Así se consigue determinar problemas de supervisión y gerencia, integración de personas a la organización, adecuación de la persona al cargo y falta de entrenamiento, así poder establecer los medios y programas para eliminar o equilibrar problemas, mejorando la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones.

En la segunda fase, la aportación más importante fue la estructuración de un departamento con todos los procedimientos que conlleva la gestión del talento humano, contribuyendo con los siguientes beneficios: promover el desarrollo integral del personal y como consecuencia el desarrollo de la organización, fortalece el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales, por lo tanto, aumentar la productividad de los trabajadores, ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la organización, mejorar la relación jefes-

colaboradores, agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas, contribuir a la formación de líderes y desarrollar un sentido de progreso.

Los objetivos se alcanzaron y los resultados se evidenciaron en un dinamismo enfocado, prácticas técnicas y legales para el fortalecimiento de la actividad laboral, mejor clima organizacional y un aprendizaje de doble vía que enriquece la experiencia y deja una huella indeleble de hacer las cosas bien hechas y procurar el bien común.

Conclusiones

Deficiencia en el proceso de captación de personal por falta de conocimiento en relación con cada una de las operaciones para asegurar un excelente reclutamiento y selección que confirmen una buena contratación lo cual generaba inestabilidad laboral a futuro.

Insuficiencia de lineamiento en el proceso de contratación del recurso humano, lo que indica la dificultad para encontrar colaboradores idóneos y competentes para desempeñar los puestos de trabajo existentes y que se lograsen cumplir los objetivos institucionales.

Carencia de plan de desarrollo profesional o laboral y de capacitación para beneficiar a los colaboradores, que permita retener y motivar tanto en su área de trabajo como en la identificación con MARKETING A4, S.A. y satisfacer su calidad laboral.

Falta de formatos, como solicitud de empleo, requisición, checklist de carpeta, contrato de trabajo, perfiles y descriptores de puesto, principalmente, no cuenta con un contrato de trabajo, documentos indispensables para llevar un orden en todo lo que se realice.

No cuentan con un departamento de gestión del talento humano, por lo cual desarrolladas las fases que lo componen con exactitud y que son beneficiosas al presentarse algún inconveniente con los colaboradores respecto a reclutamiento, contratación, salud y seguridad, capacitación, sistema disciplinario y toda la base legal como para la propia empresa en cuanto a la responsabilidad de la atención a su patrimonio más importante, el talento humano

Recomendaciones

Poner en práctica el manual de reclutamiento y selección que se estructuró para realizarlo de forma profesional, en busca de candidatos que permitan optimizar el desempeño organizacional y adopten la misión y visión de la organización presentado resultados positivos.

Establecer un procedimiento que clarifique los pasos para realizar un proceso efectivo de contratación, por medio del cual se encuentre a personas capaces de integrarse y desenvolverse en un puesto de trabajo dentro de MARKETING A.4 S.A. y así poder cumplir los objetivos estratégicos de la empresa que se ha propuesto.

Que la organización trabaje un plan de desarrollo laboral y un programa de capacitación que se apege a las necesidades de los colaboradores y se convierta en una estrategia para retener el recurso humano y así cumplir con las necesidades que manifiesten los colaboradores, crecer dentro de la empresa y desempeñar con éxito las labores.

Usar y crear otros formatos que agilicen todos los procesos dentro de la organización en relación con el manejo y control de los colaboradores en todo lo que se realiza, evalúa y los faltantes que pueden existir para solventar y no dejar pendientes.

Desarrollar un área de gestión de talento humano en la empresa. Al tener planteadas todas las fases se puede solucionar con mayor facilidad cualquier problema que se presente con los colaboradores en cuestiones o procesos de reclutamiento, contratación, salud y seguridad, capacitación, sistema disciplinario y toda la base legal por lo que su aprovechamiento es conveniente y firmemente contribuye al alcance de la organización estratégica.

Anexos

Anexos 1

Formato, Solicitud de empleo e Información del candidato

A. INFORMACIÓN PERSONAL

Nombre y apellidos completos:			
Lugar y fecha de nacimiento:		Edad:	
No. de documento de identificación:		Extendida en:	
Estado civil:		Nacionalidad:	
Profesión u oficio:			
No. afiliación Seguridad Social:		Núm. identificación tributaria:	
Licencia de Conducir:	Tipo:	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/>	Número:
Dirección actual:			
País:			
Dirección de correo electrónico:			
Teléfonos:			
Religión:			
Teléfono para localizarlo inmediatamente:			
Cargo, posición o tipo de empleo al que usted aspira:			
Cómo conoció sobre las oportunidades de trabajo en Centro de Idiomas OXFORD:			
Indique el departamento / área de trabajo en el que usted está interesado, en orden de preferencia.			
Opción 1:		Opción 2:	

Opción 3:	Opción 4:
¿Tiene algún familiar que trabaje para esta empresa?	
Si	No Nombre:
(Por favor especifique parentesco):	
¿Tiene algún familiar que trabaje en alguna dependencia del Gobierno?	
Si	No Nombre: Dependencia: Puesto:
(Por favor especifique parentesco):	
¿Ha solicitado empleo anteriormente en esta empresa?	
Si	No Por favor especifique fecha:
¿Tiene usted alguna limitación geográfica para trabajar? No Sí (Favor especifique)	

B. INFORMACIÓN DE FAMILIARES

Nombre del padre:		Teléfono:	
Lugar de trabajo:			
Nombre de la madre:		Teléfono:	
Lugar de trabajo:			
No. de hermanos y profesión:			
No. de personas que dependen de usted:		Otros:	
Nombre del cónyuge:			
Ocupación del cónyuge:			
Nombre de la empresa donde trabaja su cónyuge:			
Dirección del trabajo de su cónyuge:		Teléfono:	

Cargo que ocupa su cónyuge:			
No. de hijos:		Edades de cada uno:	
En caso de emergencia llamar a:			Teléfono:

C. INFORMACIÓN SOCIOECONÓMICA

Vive en Casa Propia:		Alquila:		De sus padres:	
Tiene vehículo propio:		Modelo (año):			
Recibe otros ingresos que no sea su sueldo:	Sí	No	Monto:		
De donde procede este ingreso:					

D. INFORMACIÓN DE EDUCACIÓN

ESTUDIOS PREVIOS A LA UNIVERSIDAD			
Establecimiento:			
Título / diploma obtenido:			
Mes y Año de graduación:			
UNIVERSITARIOS			
Universidad:		Carrera:	
No. de cursos aprobados:		Semestre cursado:	
Título obtenido:			
Año de graduación:			
POSTGRADO			
Universidad:			
Área, maestría o PhD.:			
Año de graduación			
Premios o menciones honoríficas obtenidas:			

Estudia actualmente:	Si	No	Especifique:	
Horario:				
IDIOMAS				
	Habla		Escribe	
Idioma adicional al español	Bien	Regular	Bien	Regular
Inglés				
Otros				
Conocimientos en computadoras (PC)				

E. EXPERIENCIA LABORAL

F. Su empleo actual o último

Nombre de la empresa:		Teléfono:	
Dirección:			
Giro de la empresa:			
Fecha de ingreso (mes y año):		Fecha de salida:	
Cargo Inicial:			
Ultimo cargo ocupado:			
Funciones principales desempeñadas:			
▪		▪	
▪		▪	
▪		▪	
Nombre de su jefe inmediato:			
No. de personas a su cargo:			
Sueldo inicial:		Sueldo final:	

Número de sueldos mensuales recibidos en el año (bono 14, aguinaldo, otros):			
Otras prestaciones:			
Motivo de su retiro:			
Lo que más le gusta de la empresa:			
Lo que menos le gusta de la empresa:			
Podemos pedir referencias:		Sí	No

G. Sus empleos anteriores

Nombre de la empresa:		Teléfono:	
Dirección:			
Giro de la empresa:			
Fecha de ingreso (mes y año):		Fecha de salida:	
Cargo Inicial:			
Ultimo cargo ocupado:			
Funciones principales desempeñadas:			
▪		▪	
▪		▪	
▪		▪	
Nombre de su jefe inmediato:			
No. De personas a su cargo:			
Sueldo inicial:		Sueldo final:	
Número de sueldos mensuales recibidos en el año (bono 14, aguinaldo, otros):			
Otras prestaciones:			

Motivo de su retiro:	
Lo que más le gusta de la empresa:	
Lo que menos le gusta de la empresa:	

Nombre de la empresa:		Teléfono:	
Dirección:			
Giro de la empresa:			
Fecha de ingreso (mes y año):		Fecha de salida:	
Cargo Inicial:			
Ultimo cargo ocupado:			
Funciones principales desempeñadas:			
▪		▪	
▪		▪	
▪		▪	
Nombre de su jefe inmediato:			
No. De personas a su cargo:			
Sueldo inicial:		Sueldo final:	
Número de sueldos mensuales recibidos en el año (bono 14, aguinaldo, otros):			
Otras prestaciones:			
Motivo de su retiro:			
Lo que más le gustaba de la empresa:			
Lo que menos le gustaba de la empresa:			

H. ACTIVIDADES EXTRALABORALES

Enumere las organizaciones sociales, culturales, deportivas, religiosas, sindicales u otras a las que pertenece o ha pertenecido:	
▪	
▪	
Cuáles son sus actividades recreativas y deportivas preferidas:	
▪	▪
▪	▪

I. SALUD EN GENERAL

¿Ha padecido de alguna enfermedad en los últimos 3 años?	Si		No	
Especifique:				
Si es mujer: ¿Está actualmente embarazada?	Si		No	
¿Es alérgico a algún medicamento?				
¿Cuál es su tipo de sangre?				
¿Fuma, ingiere licor o algún tipo de droga?	Si		N o	Especifique:
¿Tiene tatuajes en el cuerpo?				

J. CONDICIONES DE TRABAJO

¿Está dispuesto a viajar como parte de su trabajo?	Si		No	
¿Posee pasaporte vigente?	Si		No	Número:
¿Tiene limitaciones de horario?	Si		No	
Especifique:				
Tiene alguna discapacidad física				
Expectativa salarial (mensual):				
Fecha en que puede iniciar en un nuevo trabajo con nosotros:				

K. REFERENCIAS PERSONALES

Enumere 3 personas que puedan dar referencias personales y que no sean sus familiares:

Nombre	Teléfono (s)	Relación
1.		
2.		
3.		

L. REFERENCIAS LABORALES

Enumere 3 personas que puedan dar referencias laborales y que hayan laborado de forma directa con usted:

Nombre	Teléfono (s)	Empresa	Puesto
1.			
2.			
3.			

Anexo 2

Formato de Checklist para documentación



Documentos	Sí	No	Comentarios
Solicitud de empleo			
Hoja de Vida			
Contrato de trabajo			Registrado en el Ministerio de Trabajo
Fotocopia de DPI			
Fotocopia de Licencia de Conducir			
Carné de tipo de sangre			
Fotocopia Carné IGSS			Si no cuenta, solicitarlo
Fotocopia Carné IRTRA			Si no cuenta, solicitarlo
Recibo de servicios de la residencia (Agua, Luz, Teléfono)			
Registro tributario unificado actualizado			
Título de carrera o certificados de estudios realizados			
Constancias Laborales			
Cartas de recomendación Personal			
Antecedentes Penales			Verificar http://ww2.oj.gob.gt/UNAP/default.aspx
Antecedentes Policiacos			Verificar http://antecedentes.pnc.gob.gt/localiza/
Informe de Pruebas Psicométricas			
Estudio Socioeconómico			
Informe de Polígrafo			
Estudios médicos			