

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO-
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE
PERSONAL QUE APLICA EL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO PERLA DE ORIENTE R.L**

**CECILIA MARIA ODETH DIAZ GARCIA
LILIAM MARINA DIAZ OLOROSO
ASTRID HERCILIA DUARTE RUBALLOS
ONELIA GABRIELA MARTINEZ ROSALES
DILMA YANETH MOSCOSO MARROQUIN
SINDY VERONICA SOSA BRENES
LESTER EDGARDO CANO TRIGUEROS**

CHIQUIMULA, GUATEMALA, JUNIO 2011

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE
PERSONAL QUE APLICA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PERLA DE ORIENTE R.L

INFORME

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

CECILIA MARIA ODETH DIAZ GARCIA
LILIAM MARINA DIAZ OLOROSO
ASTRID HERCILIA DUARTE RUBALLOS
ONELIA GABRIELA MARTINEZ ROSALES
DILMA YANETH MOSCOSO MARROQUIN
SINDY VERONICA SOSA BRENES
LESTER EDGARDO CANO TRIGUEROS

Al conferírseles el título de
TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHIQUIMULA, GUATEMALA, JUNIO 2011

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

RECTOR

LIC. CARLOS ESTUARDO GÁLVEZ BARRIOS

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:	MSc. NERY WALDEMAR GALDÁMEZ CABRERA
Representante de Profesores:	MAP. EDGAR ARNOLDO CASASOLA CHINCHILLA MAP. FELIPE NERY AGUSTÍN HERNÁNDEZ
Representante Estudiantil:	Br. EIBI ESTEPHANÍA LEMUS CRUZ MEPU. LEONEL OSWALDO GUERRA FLORES
Secretario:	LIC. TOBÍAS RAFAEL MASTERS CERRITOS

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico:	Ing. Agr. EDWIN FILIBERTO COY CORDÓN
Coordinador del Programa:	MSc. GILDARDO GUADALUPE ARRIOLA MAIRÉN

JURADO QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL

Presidente:	Licda. CLAUDIA JUDITH MORALES LÓPEZ
Secretario:	Lic. DAVID ESTUARDO VILLATORO ARÉVALO
Vocal:	Lic. OSCAR HUMBERTO PAREDES CONTRERAS



Ref. CCEE-ADE-001/2011
Chiquimula, 25 de octubre de 2011

Honorable
CONSEJO DIRECTIVO
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Ciudad de Chiquimula

Honorable Consejo Directivo:

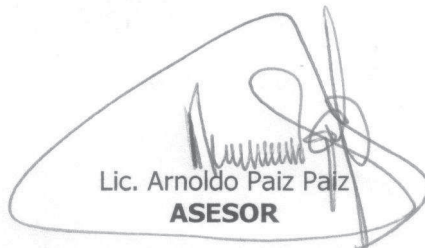
Por designación de ese organismo, procedí a revisar el Seminario de Integración Profesional, cuyo informe final se intitula: **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL QUE APLICA EN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PERLA DE ORIENTE, R.L.**, realizado por los estudiantes: **ASTRID HERCILIA DUARTE RUBALLOS, CECILIA MARÍA ODETH DÍAZ GARCÍA, DILMA YANETH MOSCOSO MARROQUÍN, SINDY VERÓNICA SOSA BRENES, ONELIA GABRIELA MARTÍNEZ ROSALES, LILIAM MARINA DÍAZ OLOROSO Y LESTER EDGARDO CANO TRIGUEROS**, como requisito parcial para optar al título de **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** a nivel de pregrado.

El objetivo del seminario es describir el proceso de integración de personal que aplica el Departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L.

Habiéndose incorporado las enmiendas sugeridas por el Jurado que practicó la evaluación del informe final, en mi opinión, satisface los requisitos exigidos mínimos. Es responsabilidad de los estudiantes del contenido, interpretación, uso de las fuentes y forma de presentación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme del Honorable Consejo Directivo.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Arnoldo Paiz Paiz
ASESOR



c.c. Archivo



PROVIDENCIA: CCEE-ADE-001/2011

COORDINATURA GENERAL DEL PROGRAMA DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO- DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, veinticinco de octubre de dos mil once - - - - -

ASUNTO: Solicitud de impresión del informe final del Seminario de Integración Profesional, intitulado: **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL QUE APLICA EN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PERLA DE ORIENTE, R.L.,** que para optar al título de **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS,** presentan los estudiantes: **ASTRID HERCILIA DUARTE RUBALLOS, CECILIA MARÍA ODETH DÍAZ GARCÍA, DILMA YANETH MOSCOSO MARROQUÍN, SINDY VERÓNICA SOSA BRENES, ONELIA GABRIELA MARTÍNEZ ROSALES, LILIAM MARINA DÍAZ OLOROSO Y LESTER EDGARDO CANO TRIGUEROS.**

Con la opinión favorable de esta Coordinatura, atentamente pase a la Dirección, para que se sirva autorizar la impresión del informe de mérito.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Gildardo Guadalupe Arriola Mairén, CPA-MSc
COORDINADOR GENERAL

c.c. Archivo





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DIRECCIÓN

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, veinticinco de octubre de dos mil once.

Con base en el dictamen emitido por el Licenciado Arnoldo Paiz Paiz, quien fuera designado Asesor y la opinión favorable del Coordinador General de Programa de Ciencias Económicas, se acepta el informe final del Seminario de Integración Profesional intitulado: **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL QUE APLICA EN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PERLA DE ORIENTE, R.L.**, que como requisito parcial para optar al título de **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** a nivel de pregrado, presentan los estudiantes: **ASTRID HERCILIA DUARTE RUBALLOS, CECILIA MARÍA ODETH DÍAZ GARCÍA, DILMA YANETH MOSCOSO MARROQUÍN, SINDY VERÓNICA SOSA BRENES, ONELIA GABRIELA MARTÍNEZ ROSALES, LILIAM MARINA DÍAZ OLOROSO Y LESTER EDGARDO CANO TRIGUEROS**, autorizándose su impresión.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MSc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
DIRECTOR



c.c. Archivo

AGRADECIMIENTOS

- A Dios nuestro creador por las multiples bendiciones recibidas.
- Al Gerente General de la Cooperativa Perla de Oriente R.L. por autorizar la realización de una descripción del proceso de integración de personal.
- A la jefa del Departamento de Recursos Humanos por su amabilidad y ayuda en la recolección de información.
- Al Licenciado Arnoldo Paiz Paiz, por su asesoría.
- A los Licenciados (as) que nos brindaron asesoría.

DEDICATORIA

- A Dios por el don de la vida y por permitirnos sabiduría e inteligencia
- A nuestros padres por el amor y apoyo incondicional
- A nuestros hermanos(as) por su apoyo incondicional
- A nuestro asesor de práctica por la asesoría e interés puesto de manifiesto en la realización del presente informe.
- A los integrantes del grupo de trabajo, por el esfuerzo realizado.

RESUMEN

La descripción del proceso de integración de personal que aplica el departamento de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L. tuvo como objetivo describir el proceso de integración de personal iniciando con la etapa de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal que aplica el Departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L. Para alcanzar dicho objetivo se formularon seis objetivos específicos, siendo el primero, determinar los medios de reclutamiento; el segundo, establecer las técnicas de reclutamiento; el tercero, identificar los modelos de selección; el cuarto, indicar las políticas de contratación; el quinto, indicar las políticas de contratación; y por último, conocer el contenido del programa de inducción.

Debido a que el departamento de recursos humanos es de reciente creación en la cooperativa y el proceso de integración de personal solo se encuentra plasmado en flujogramas surge la necesidad de describir el proceso de integración de personal del departamento de recursos humanos para complementar la información que contienen los mismos y servir de fuente descriptiva del proceso de integración de personal puesto que la cooperativa tiene la responsabilidad de generar empleo y por lo mismo considera de importancia que sus asociados conozcan dicho proceso.

La descripción del proceso de integración de personal abarcó las etapas que se consideran en este proceso y que realiza la cooperativa a través del departamento de recursos humanos. En el desarrollo del estudio, la limitación fue el acceso restringido a información de recursos humanos debido a información y documentación confidencial de la cooperativa.

Los medios de reclutamiento que utiliza el departamento de recursos humanos son dos y le da más prioridad al reclutamiento interno, además implementa técnicas de reclutamiento que son requisito importante para aplicar a plazas en la cooperativa, entre ellas la entrevista, exámenes psicométricos y técnicas de simulación, se identificaron seis políticas de contratación que utiliza la cooperativa y existe un programa de inducción de personal que es necesario se documente.

El modelo de clasificación se consideró el apropiado para utilizar como modelo de selección de personal en la cooperativa debido a que se basa en un concepto más amplio del perfil de cada candidato. Además se considera que las técnicas de selección de personal sean aplicadas en el momento de la entrevista con el jefe de agencia y con la jefa del departamento de recursos humanos de la cooperativa. Y con respecto al programa de inducción que usa la cooperativa es necesario que su contenido se encuentre debidamente documentado para desarrollarlo en totalidad y darle seguimiento a mediano plazo para realizar una evaluación del desempeño.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Página
Resumen	vi
Índice de contenido	viii
Índice de cuadros	xi
Introducción	1

CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO

1.1	Planteamiento del problema	3
1.1.1	Fundamentación del problema	3
1.2	Formulación del problema	4
1.3	Sistematización	5
1.4	Delimitación del problema	5
1.4.1	Delimitación institucional	5
1.4.2	Delimitación temporal	5
1.5	Objetivos	5
1.5.1	General	5
1.5.2	Específicos	6
1.6	Justificación	6
1.7	Tipo de investigación	7
1.8	Método de investigación	7
1.9	Operacionalización de variables	8
1.10	Técnicas e instrumentos y fuentes de recolección de datos	9
1.10.1	Técnicas	9
1.10.2	Instrumentos	9
1.11	Estrategia	9
1.12	Fuentes de información	9
1.12.1	Fuentes primaria	9
1.12.2	Fuentes secundarias	9
1.13	Limitaciones	9

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1	Nombre de la cooperativa	10
2.2	Antecedentes históricos Perla de Oriente, R.L.	10
2.3	Identidad	12
2.4	Visión	12
2.5	Misión	12
2.6	Valores	12
2.7	Principios	12
2.8	Promesa básica	12
2.9	Estructura organizacional	13

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1	Antecedentes temáticos o estado de la cuestión	14
3.2	Fundamentación teórica	14
3.3	Definición básicas	15
3.3.1	Descripción	15
3.3.2	Integración de personal	15
3.3.3	Recurso humano	16
3.3.4	Reclutamiento	16
3.3.5	Medios de reclutamiento	16
3.3.6	Candidatos	17
3.3.7	Técnicas de reclutamiento	18
3.3.8	Selección	18
3.3.9	Técnicas de selección	19
3.3.10	Contratación	22
3.3.11	Inducción	23

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTEGRACION DE PERSONAL

4.1	Reclutamiento	27
4.1.1	Reclutamiento interno	28
4.1.2	Reclutamiento externo	28
4.2	Selección	28
4.2.1	Modelo de selección	29
4.2.2	Modelo de colocación	29
4.2.3	Modelo de clasificación	29
4.3	Contratación	31
4.4	Inducción	31
	Conclusiones	33
	Recomendaciones	35
	Bibliografía	36
	Apéndices	37
	Anexos	41

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Página
Operacionalización de variables	8

INTRODUCCIÓN

El proceso de integración de personal es vital en cualquier tipo de actividad a que se dedique una empresa u organización, porque por medio de este proceso se quiere obtener el candidato idóneo para el puesto adecuado. El éxito depende de un excelente proceso de reclutamiento y selección, además de brindar la inducción adecuada al nuevo colaborador.

La cooperativa realiza el proceso reclutamiento y selección de personal con la colaboración de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito FENACOAC, que creó un Departamento Regional de Talento Humano, que se dedica a brindar el apoyo necesario a las cooperativas afiliadas en los temas relacionados con reclutamiento y selección de personal, y como fortalecimiento de dicho proceso FENACOAC realizó una inversión en la adquisición de un software web en línea para automatizar el reclutamiento y selección de personal. Y para facilitar el proceso de reclutamiento y selección de plazas vacantes, los interesados ingresan su información en la página www.micoope.com.

El informe está estructurado por cuatro capítulos separados de acuerdo a la naturaleza de la descripción del proceso de integración de personal efectuada.

Capítulo I marco metodológico, aquí se describe la información sobre la fundamentación y formulación del problema, sistematización, delimitación, los objetivos y la descripción del proceso de integración de personal y el plan de trabajo.

Capítulo II marco referencial, se cuenta con información de referencia de la cooperativa su razón social, antecedentes constitutivos, identidad, visión, misión, valores y principios por los que se rige para sus actividades y su estructura organizacional.

Capítulo III marco teórico, se contemplaron conceptos de términos útiles e importantes de recursos humanos que son la base de la descripción práctica realizada a la cooperativa, entre los conceptos se encuentran departamento de recursos humanos, integración de personal, reclutamiento, medios y técnicas de reclutamiento, selección, modelos de selección, las diferentes técnicas de selección, políticas de contratación, inducción para realizar eficientemente un proceso de integración de personal.

Capítulo IV descripción del proceso de integración. Se describe los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción para captar y obtener recurso humano para contar con el personal calificado. La descripción brinda una ayuda al jefe de recursos humanos para realizar dicho proceso y la importancia de contar con una guía de lineamientos para determinar lo que se debe llevar a cabo en el momento oportuno.

Con esta descripción se puede conocer cómo se lleva a cabo el proceso de integración y se determina que el proceso de integración empieza con el reclutamiento de los candidatos y es realizado por dos medios: interno y externo, brindándole prioridad al reclutamiento interno por motivos de gastos y tiempo, pero si en el caso no existen candidatos internos con el perfil para ocupar la vacante, se procede a realizar el reclutamiento externo por medio de las técnicas que se utilizan para llegar a los candidatos, entre ellas: anuncios de radio, prensa y la página web www.micoope.com. El desarrollo de la descripción del proceso de integración del personal de la organización objeto de estudio, se logra por medio de entrevistas, flujogramas proporcionados por la cooperativa del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción, y la teoría sobre recursos humanos.

CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO

1.1 Planteamiento del problema:

1.1.1. Fundamentación del problema

Cooperativa Perla de Oriente inició actividades el 23 de octubre de 1968, con un trabajador encargado de la cooperativa, en el año 1974 se contrató a una persona para que apoyara en su trabajo al encargado de la cooperativa, un año después se crearon las plazas de secretaría y de conserje, el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal que existía no estaba respaldado por un proceso ordenado y documentado. Actualmente la cooperativa cuenta con noventa y dos empleados, de los cuales cincuenta y cuatro laboran en la sede central y treinta y ocho empleados están distribuidos en las agencias de la terminal de buses de Chiquimula, y en los municipios de Jocotán, Camotán, Esquipulas, e Ipala del departamento de Chiquimula, en los municipios de San Benito, La Libertad y San Luis del departamento de Petén.

Hasta el año 2008 cooperativa no tenía en su estructura orgánica el departamento de recursos humanos para realizar la integración de personal y se seguía llevando a cabo sin respaldo de un proceso ordenado y documentado, lo realizaba el jefe de agencia que buscaba personas que consideraba aptas para el puesto realizándoles una entrevista, si cumplía las expectativas del puesto, contrataba a la persona y luego la inducía a su puesto de trabajo.

El 27 de noviembre de 2008, la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito “FENACOAC” es la institución representante del sistema integrado de cooperativas de ahorro y crédito que tiene como función regular, supervisar y asesorar a las cooperativas que están afiliadas, hizo el lanzamiento de la marca MICOOPE, a la que pertenecen 25 cooperativas afiliadas de todo el país, es la marca que une a las cooperativas federadas de ahorro en Guatemala, es la marca que nace de los sueños de más de 800,000 guatemaltecos asociados a las cooperativas Federadas de Ahorro y Crédito, y de la cual cooperativa es parte de ella.

La creación de la marca MICOOPE obedece a la necesidad de establecer estándares a nivel de sistema cooperativa, y que el mismo permita competir con otras instituciones a nivel de economía de escala, para dar mejores beneficios a los asociados; hoy en día esta marca es una novedad y está dando fortaleza a todas las cooperativas afiliadas.

En el 2008 a través de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito FENACOAC, creó el departamento regional de talento humano, que se dedica a brindar el apoyo necesario a las cooperativas afiliadas en los temas relacionados con reclutamiento y selección de personal, como fortalecimiento de dicho proceso FENACOAC realizó una inversión en la adquisición de un software web en línea para automatizar el reclutamiento y selección de personal y producto de dicha inversión el dieciocho de enero de dos mil diez se realizó el lanzamiento oficial de MIEMPLEO con publicidad en varios medios de comunicación a nivel nacional.

Este proyecto sirve para generar una base de datos de los candidatos afines para los puestos y facilitar el proceso de reclutamiento y selección de plazas vacantes, los interesados ingresan su información en la página www.micoope.com en la sección de MIEMPLEO donde eligen la región y cooperativa en la que desean trabajar, crean una cuenta con sus datos personales y la información de su currículum vitae.

En el mes de agosto de 2009 la gerencia de Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L. crea dentro de su estructura organizacional el departamento de recursos humanos que se encargará del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal incorporando a un encargado y un asistente técnico de FENACOAC. Como el departamento de recursos humanos es de reciente creación en la cooperativa y el proceso de integración de personal sólo se encuentra plasmado en flujogramas, surge la necesidad de describir el proceso de integración de personal y para complementar la información que contienen los flujogramas que sirvan de fuente descriptiva del proceso de integración de personal que se realiza.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo es el proceso de integración de personal que aplica el Departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L?

1.3 Sistematización

- a) ¿Qué medios de reclutamiento utiliza el Departamento de Recursos Humanos?
- b) ¿Qué técnicas de reclutamiento utiliza el Departamento de Recursos Humanos?
- c) ¿Qué modelo de selección de personal usa el Departamento de Recursos Humanos?
- d) ¿Qué técnicas de selección de personal utiliza el Departamento de Recursos Humanos?
- e) ¿Qué políticas de contratación utiliza el departamento de Recursos Humanos?
- f) ¿Cuál es el contenido del programa de inducción de personal que emplea el departamento de Recursos Humanos?

1.4 Delimitación del problema

1.4.1 Delimitación institucional

La Descripción del proceso de integración de personal se realizó en el Departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L.

1.4.2 Delimitación temporal

La Descripción del proceso de integración del Departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L. se realizó durante el período de febrero a marzo de dos mil once.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Describir el proceso de integración de personal que aplica el Departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L.

1.5.2 Específicos

- a) Determinar qué medios de reclutamiento que utiliza el Departamento de Recursos Humanos.
- b) Establecer las técnicas de reclutamiento que utiliza el Departamento de Recursos Humanos.
- c) Identificar los modelos de selección de personal que usa el Departamento de Recursos Humanos.
- d) Especificar las técnicas de selección de personal que utiliza el Departamento de Recursos Humanos.
- e) Indicar las políticas de contratación que utiliza el Departamento de Recursos Humanos.
- f) Conocer el contenido del programa de inducción de personal que emplea el Departamento de Recursos Humanos.

1.6 Justificación

Considerando la integración de personal como el proceso de suministro de personas a la organización, es el Departamento de Recursos Humanos el responsable de los insumos humanos y considerando todas las actividades relacionadas con el reclutamiento y selección de personal así como su contratación e integración a las tareas organizacionales. La investigación propuesta busca relacionar la teoría con la práctica para describir la realidad del proceso de integración de personal que se realiza en la cooperativa.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de la investigación se acude al uso de técnicas de investigación como es la entrevista para la recolección de datos. De esta forma los resultados de la investigación se apoyan en la aplicación de una técnica de investigación válida en el medio como es la entrevista.

La cooperativa requiere de personal adecuado para realizar sus funciones y brindar un buen servicio a sus asociados. Para contar con empleados de calidad se debe realizar un eficiente proceso de integración, y que el tiempo y recursos invertidos recompensen en el futuro a la cooperativa. Desde inicio de sus actividades en 1968 el proceso de integración lo hacían de manera empírica, en el año 2008, la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito FENACOAC creó el departamento regional de talento humano, que se dedica a brindar todo el apoyo necesario a las cooperativas afiliadas en los temas relacionados con reclutamiento y selección de personal. A partir del año 2009, se crea el Departamento de Recursos Humanos que se encarga de dicho proceso, y que está a cargo de un Jefe y un asistente técnico de FENACOAC.

Debido a que el Departamento de Recursos Humanos es de reciente creación en la cooperativa; el proceso de integración de personal sólo se encuentra plasmado en flujogramas surge la necesidad de describirlos y para complementar la información que contienen y que sirvan de fuente descriptiva.

1.7 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo, porque se ocupa de las características que identifican los diferentes elementos como su interrelación, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y establece comportamientos concretos. Acuden a técnicas específicas en la recolección de la información como la entrevista.

1.8 Método de investigación

El método utilizado en la descripción es deductivo, porque parte de situaciones de carácter general para dar mayor énfasis a los elementos importantes e identificar explicaciones de carácter particular contenidas explícitamente en la situación general.

1.9 Operacionalización de variables

CUADRO 1 Operacionalización de variables

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
a) Determinar que medios de reclutamiento utiliza el Departamento de Recursos Humanos	Medios de reclutamiento	• Interno • Externo • Mixto	Entrevista	Guía de entrevista
b) Establecer las técnicas de reclutamiento que utiliza el Departamento de Recursos Humanos	Técnicas de reclutamiento	• Técnicas internas • Técnicas externas	Entrevista	Guía de entrevista
c) Identificar los modelos de selección de personal que usa el Departamento de Recursos Humanos	Modelo de selección de personal	• Colocación • Selección • Clasificación	Entrevista	Guía de entrevista
d) Especificar las técnicas de selección de personal que utiliza el Departamento de Recursos Humanos	Técnicas de selección de personal	• Entrevista • Pruebas • Exámenes • Técnicas	Entrevista	Guía de entrevista
e) Indicar las políticas de contratación que utiliza el Departamento de Recursos Humanos	Políticas de contratación	Normas y lineamientos	Entrevista	Guía de entrevista
f) Conocer el contenido del programa de inducción de personal que emplea el Departamento de Recursos Humanos	Programa de inducción de personal	Elementos del programa	Entrevista	Guía de entrevista

Fuente: Elaboración Propia

1.10 Técnicas e instrumentos y fuentes de recolección de datos

1.10.1 Técnicas

La técnica que se usó en la descripción del proceso de integración fue: la entrevista

1.10.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue: la guía de entrevista

1.11 Estrategia

La estrategia de descripción consistirá en realizar visitas a la cooperativa y entrevistas a la Jefa del Departamento de Recursos Humanos.

1.12 Fuentes de información

Para la recolección de datos de la descripción se utilizaron fuentes primarias y secundarias.

1.12.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias estuvieron constituidas por: Jefa del Departamento de Recursos Humanos y Gerente Administrativo Financiero de la cooperativa.

1.12.2 Fuentes secundarias

Para las fuentes secundarias se recurrió a bibliografías existentes como: libros, revistas, enciclopedias, informes, textos, trabajos de graduación y páginas web.

1.13 Limitaciones

En el desarrollo del estudio, una de las limitantes fue el acceso limitado de información de recursos humanos.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Nombre de la cooperativa

Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente Responsabilidad Limitada, ubicada en 5ª. Calle 2-30 Zona 1 del municipio de Chiquimula, departamento de Chiquimula.

2.2 Antecedentes históricos

Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L. empezó sus actividades el día miércoles 23 de octubre de 1968, contaba con 37 asociados que acordaron organizar una cooperativa que se llamaría Perla de Oriente. El consejo de Administración delegado en esa reunión para gestionar la personería jurídica quedó integrado por el señor Elías Maldonado Casasola como Presidente; Juan Manuel Sagastume, Vicepresidente; Sebastián Carranza, Tesorero; Ángel Estuardo Villagrán, secretario; Erick Abel Porras, vocal. El primer cierre contable al 31 de diciembre de 1969 reportó un activo total de Q.1,664.20, con un capital social representado por las aportaciones de los asociados que ascendía a Q.774.71, una cartera de préstamos de Q.482.66 y 115 afiliados a la cooperativa. Los estatutos fueron aprobados por el Ministerio de Economía y con ello fue concedida la personería jurídica el 28 de enero de 1970 con la denominación social de Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servicios Varios Perla de Oriente de R.L. En junio de 1974, las oficinas de la Cooperativa se trasladan a un local ubicado en la 4ª. Av. entre 1ª. y 2ª. Calle de la zona 1, y se contrata a una persona para que apoyara en su trabajo al encargado de la cooperativa. Un año después se crean las plazas de secretaría y de conserje. En 1975 se puso al servicio de los asociados una tienda de consumo, también se comercializó maní y fertilizantes.

Debido a las consecuencias del terremoto del 4 de febrero de 1976 la cooperativa se involucró en el financiamiento para la reconstrucción de viviendas de crédito No.RV4/76 y RV13/76 otorgados a la cooperativa, por el Banco Interamericano de Desarrollo BID, para ponerlos al servicio de sus asociados para la reconstrucción de viviendas y para la realización de campañas de ayuda mutua para algunas de las comunidades más afectadas de la región oriental.

Lo que motivó a la apertura de agencias de la cooperativa en las cabeceras municipales de San Jacinto, Ipala y Jocotán que funcionaban como cajas donde los asociados hacían sus pagos a préstamos o depósitos de ahorro. El 4 de marzo de 1980 fue registrada la cooperativa en el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) con el número 132, folio 132 del libro 1 de Registro de Cooperativas. En 1993 se elaboraron los planos, se realizó el estudio de suelos y el proyecto para la construcción de un edificio para la cooperativa, se contrataron los servicios de mano de obra de una empresa para construir la primera fase del nuevo edificio, que comprendió sótano y primer nivel a un costo de Q.165,000.00, en el terreno adquirido en 1991 a la par del edificio antiguo de la cooperativa ubicado en 5ª. Calle 2-30 zona 1 de Chiquimula. En el mismo año se aprobó el proyecto de construcción del edificio para la agencia en Ipala.

El 5 de noviembre de 1994 la cooperativa adoptó los estatutos uniformes para Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sistema FENACOAC, los cuales fueron aprobados por el INACOP el 15 de diciembre de 1994 según resolución 70-94 de Junta Directiva. El 12 de marzo de 1995 se inauguró y empezó a usar el nuevo edificio de la cooperativa. En 1997 se abre la agencia en Esquipulas. En el año 2003 se inauguró la agencia de la cooperativa en la cabecera municipal de San Benito Petén.

El 27 de noviembre de 2008, la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito – FENACOAC- hizo el lanzamiento de la marca MICOOPE, a la cual pertenecen 25 Cooperativas afiliadas de todo el país, incluyendo ésta.

En un acto especial en el centro de convenciones del Grand Tikal Futura Hotel de la ciudad Capital, y con un grupo de personas selectas, miembros de la federación así como representantes de la WOCCU, se hizo oficial la marca MICOOPE que es la marca que une a las Cooperativas Federadas de Ahorro en toda Guatemala. Se unieron con el objetivo de competir con el sistema bancario.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R. L. al 31 de diciembre de 2010 y con 42 años cuenta con 27,087 asociados, administra un activo de Q.184,697,308.00, funcionan 7 agencias, ubicadas en las cabeceras municipales de Chiquimula, Jocotán, Camotán, Esquipulas, Ipala y San Benito Petén, durante el año 2010 fueron inauguradas las agencias de San Luis y La Libertad en el departamento de Petén.

2.3 Identidad

Cooperativa que capta y coloca recursos financieros para promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados

2.4 Visión

Ser la cooperativa financiera líder en el nor-orienté del país.

2.5 Misión

Proveer servicios financieros de excelente calidad para satisfacer las necesidades de los asociados

2.6 Valores

- Solidaridad
- Integridad
- Compromiso con los asociados

2.7 Principios

- Sea amable
- Rápido
- Eficiente

2.8 Promesa Básica

Su mejor opción en servicios financieros

2.9 Estructura Organizacional

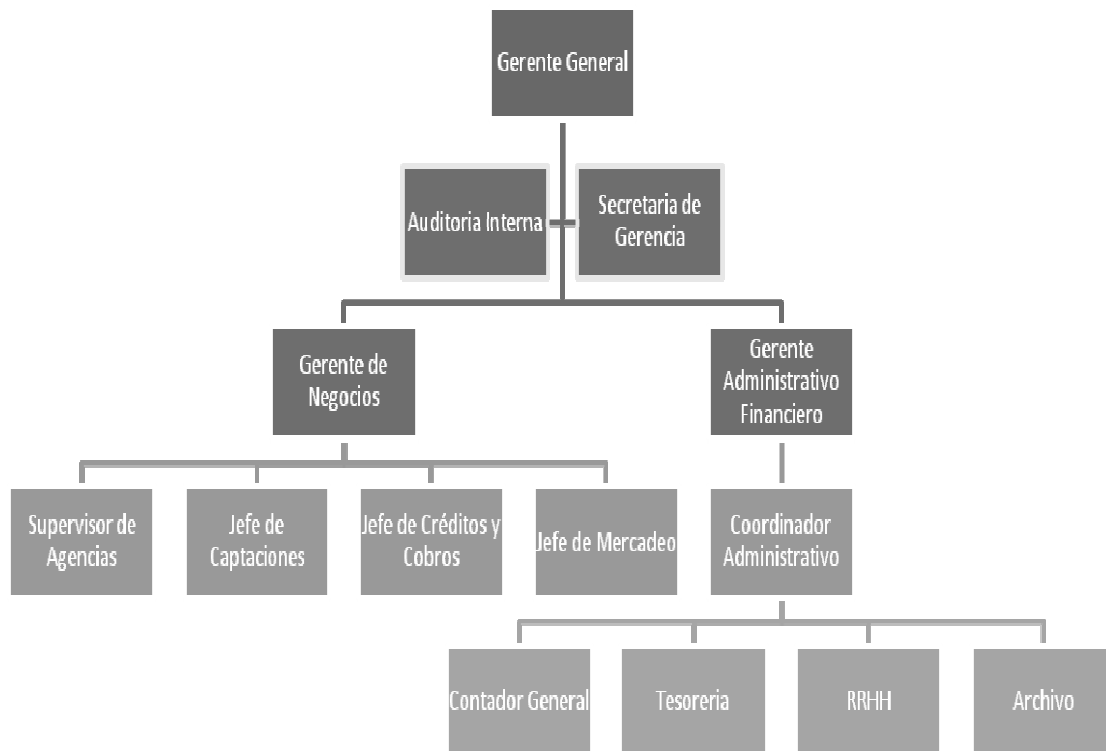


Figura 1: Organigrama Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L.
Fuente, Depto. de Recursos Humanos

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes temáticos:

El término descripción significa delinear, dibujar, figurar algo, representándolo de modo que dé cabal idea de ello. Representa a alguien o algo por medio del lenguaje, refiriendo o explicando sus distintas partes, cualidades o circunstancias.

3.2 Fundamentación teórica:

“Los procesos de integración se relacionan con el suministro de personas a la organización. Son los procesos responsables de los insumos humanos y comprenden todas las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, contratación e inducción. El proceso de integración representa la puerta de entrada de las personas al sistema organizacional. Se trata de abastecer a la organización de los talentos humanos necesarios para su funcionamiento.”¹

“Políticas de recursos humanos: son consecuencia de la racionalidad la filosofía y la cultura organizacionales. Las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones desean tratar a sus miembros para el logro de los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales.

Las políticas de integración de recursos humanos comprende donde reclutar, en qué condiciones, como reclutar, criterios de selección de recursos humanos y como socializar a los nuevos participantes; las políticas de organización de recursos humanos incluye como determinar los requisitos básicos de personal, criterios de planeación, colocación y movimiento interno del personal.

¹ Idalberto, Chiavenato. Administración de Recursos Humanos (8ª. Ed. México, D.F.: Editorial McGraw Hill, 2007) p.129

Las políticas de retención de los recursos humanos determina criterios de remuneraciones directas e indirectas, relaciones con representantes de personal, como mantener una fuerza de trabajo motivada y criterios relativos a las condiciones físicas ambientales; las políticas de desarrollo de recursos humanos enfocan criterios de diagnóstico y programación de formación, criterios de desarrollo del recurso humano, creación y desarrollo de condiciones capaces de garantizar la salud; las políticas de auditoria de recursos humanos abarca como mantener un banco de datos capaz de proporcionar información sobre la fuerza de trabajo, criterios para la auditoria permanente de la aplicación y adecuación de políticas de personal.”²

3.3 Definiciones Básicas

3.3.1 Descripción:

“Delinear, dibujar (una cosa) de modo que dé cabal idea de ella. Representar personas o cosas por medio del lenguaje. Definir una cosa dando únicamente una idea general de sus partes o propiedades.”³

3.3.2 Integración de personal:

“Los procesos de integración se relacionan con el suministro de personas a la organización. Son los procesos responsables de los insumos humanos y comprenden todas las actividades relacionadas con la investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal así como su integración a las taras organizacionales. Los procesos de integración representan la puerta de entrada de las personas al sistema organizacional. Se trata de abastecer a la organización de los talentos humanos necesarios para su funcionamiento. Para entender cómo funcionan los procesos de integración, se debe comprender cómo funciona el ambiente en el que se inserta la organización y cómo estos procesos localizan y buscan a las personas para introducirlas a su sistema.”⁴

² Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos. (5ª. Ed. México, D.F.: Editorial McGraw Hill, 2000) pp.161-165.

³ Ramón Menéndez Pidal “Descripción”. (En: Diccionario General Ilustrado de la Lengua Española. 1980.) p. 543

⁴ Chiavenato. 8ª. Ed., Op. Cit.,p. 129

3.3.3 Recurso Humano:

“Trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización.”⁵

3.3.4 Reclutamiento:

“Conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potenciales calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. El reclutamiento se hace a partir de las necesidades de recursos humanos presentes y futuras de la organización. Consiste en la investigación e intervención sobre las fuentes capaces de proveer a la organización del número suficiente de personas que son necesarias para la consecución de sus objetivos. Es una actividad que tiene como objeto inmediato atraer candidatos, para que de ellos se elija a los futuros integrantes de la organización. El reclutamiento requiere de una cuidadosa planeación que consta de tres fases:

- Qué necesita la organización en términos de personas
- Qué puede ofrecer el mercado de Recursos Humanos
- Qué técnicas de reclutamiento se deben emplear

A las que corresponden las siguientes tres etapas del proceso de reclutamiento:

- Investigación interna de las necesidades
- Investigación externa del mercado
- Definición de las técnicas de reclutamiento a utilizar.”⁶

3.3.5 Medios de Reclutamiento:

a) Interno

“El reclutamiento es interno cuando se dirige a candidatos reales o potenciales, empleados únicamente en la propia empresa.

El reclutamiento es interno cuando, al haber una determinada vacante, la empresa trata de llenarla mediante el reacomodo de sus empleados, los cuales pueden ser promovidos o transferidos con promoción.

⁵ Ramón García “Recursos Humanos”. (En: Diccionario Enciclopédico Larousse, 1994) p.878.

⁶ Chiavenato. 8ª. Ed. Op. Cit., pp. 149-150

El reclutamiento interno exige una intensa y continua coordinación e integración entre el departamento de reclutamiento y los demás departamentos de la empresa e involucra varios sistemas y bancos de datos. Para que el reclutamiento interno funcione bien se necesita una intensa coordinación del departamento de Recursos Humanos con los demás departamentos de la empresa.”⁷

b) Externo

“El reclutamiento es externo cuando se dirige a candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas. El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas extrañas, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento.

El reclutamiento externo incide sobre candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones.”⁸

3.3.6 Candidatos

a) Desocupados o empleados

“Conjunto de candidatos trabajando en alguna empresa.

b) Disponibles

Candidatos desempleados.

c) Reales

Candidatos ocupados o disponibles que buscan empleo o desean cambiar de empleo.

d) Potenciales

Candidatos ocupados o disponibles que no buscan empleo.”⁹

⁷ Ibídem p.158

⁸ Ibídem p.160

⁹ Ibídem p.156

3.3.7 Técnicas de reclutamiento

a) Internas

- Memorándums
- Correos electrónicos
- Circulares
- Página de internet

b) Externas

- Anuncios en radio y televisión
- Anuncios en periódicos
- Agencias de colocación o empleo
- Ferias de empleo y conferencias
- Contacto con instituciones
- Recomendación de empleados
- Volantes
- Afiches.¹⁰

3.3.8 Selección:

“La selección de personal forma parte del proceso de integración de recursos humanos, y es el paso que sigue al reclutamiento. El reclutamiento y la selección de recursos humanos deben ser considerados como dos fases de un mismo proceso: el ingreso de recursos humanos a la organización. Si el reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamar la atención, de incrementar la entrada y, por lo tanto, una activada positiva de invitación, la selección es una actividad de oposición, de elección, de escoger y decidir, de clasificación, de filtrar la entrada y, por lo tanto, de restringirla. Mientras en la tarea de reclutamiento se trata de atraer con selectividad, a través de varias técnicas de comunicación, a los candidatos que posean los requerimientos mínimos del puesto vacante, en la selección, la tarea básica es escoger, entre los candidatos reclutados aquellos que tengan más probabilidades de adecuarse al puesto y desempeñarlo bien.

¹⁰ Ibídem pp.161-162

Así, el objeto básico del reclutamiento es abastecer al proceso de selección de su materia prima: los candidatos. El objetivo básico de la selección es escoger y clasificar a los candidatos adecuados para las necesidades de la organización.”¹¹

“Como proceso de decisión, la selección de personal admite tres modelos de comportamiento:

a) Modelo de colocación:

En este modelo hay solo un candidato y una sola vacante que debe ocupar este candidato.

b) Modelo de selección:

Cuando hay varios candidatos y una sola vacante a cubrir se compara cada candidato con los requisitos que exige el puesto, las alternativas son: aprobación o rechazo.

c) Modelo de clasificación:

Es un enfoque más amplio y situacional, en el que existen varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato.”¹²

3.3.9 Técnicas de selección

a) Entrevista de selección:

“Es el método más empleado en la selección de personal en las grandes, medianas y pequeñas empresas, se considera como la técnica de selección más imprecisa y subjetiva, sin embargo tiene mayor influencia en la decisión final con respecto al candidato.

La entrevista de personal es un proceso de comunicación entre dos o más individuos, tiene otras aplicaciones, como en el filtro de reclutamiento, en la selección de personal, en la asesoría y orientación profesional, en la evaluación del desempeño, en la separación.

Para el desarrollo de la entrevista de selección es necesario llevar a cabo cinco etapas las cuales son: preparación de la entrevista, ambiente, desarrollo de la entrevista, cierre de la entrevista, evaluación del candidato.

¹¹ Ibídem p.169

¹² Ibídem p.172

En forma general, la entrevista debe entenderse como un instrumento de comparación. El entrevistador necesita trabajar con cierta precisión (con la presentación de resultados coherentes) y validez (al medir exactamente lo que se pretende verificar), como un instrumento de medida confiable. Este mismo funciona como el fiel de la balanza que compara objetivamente las características que ofrece el candidato con los requisitos que exige el puesto a ocuparse.

b) Pruebas de conocimiento o de habilidades

Son instrumentos para evaluar objetivamente los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, de la práctica o del ejercicio. Buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto (nociones de contabilidad, informática, ventas, tecnología, producción etc.) o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas (destrezas como chofer de camión, telefonista, operario de máquina, calculadora etc.).

Existe una variedad de pruebas de conocimientos y capacidades, razón por la que se acostumbra clasificarlas de acuerdo con la manera, el área o la forma.

De acuerdo a su clasificación con la manera en la que se aplican las pruebas pueden ser:

- Orales: son las que se aplican verbalmente por medio de preguntas y respuestas orales. Funcionan como una entrevista pero únicamente con preguntas verbales específicas que tienen por objeto obtener respuestas también verbales específicas.
- Escritas: son las que se aplican mediante preguntas y respuestas por escrito. Son pruebas que se aplican comúnmente dentro de las organizaciones y en las escuelas para la evaluación de los conocimientos adquiridos.
- Realización: son las que se aplican por medio de la realización de un trabajo o tarea, de manera uniforme y en determinado tiempo, como pruebas de mecanografía, de captura de datos, de diseño, de conducción de un vehículo o elaboración de una pieza.

Clasificación de pruebas de acuerdo con el área:

- Pruebas generales: son las que evalúan cultura general y conocimientos generales.
- Pruebas específicas: son las que evalúan conocimientos técnicos y específicos relacionados directamente con el puesto de que se trata.

Clasificación de pruebas de acuerdo con la forma con que se elaboran éstas:

- Pruebas tradicionales: son de tipo expositivo, pueden ser improvisadas. Tienen un número menor de preguntas, debido a que exigen respuestas largas.
- Pruebas objetivas: son estructuradas en forma de exámenes objetivos, a aplicación y corrección rápida y fácil. Los tipos principales de estas pruebas son: opciones simples, llenar espacios en blanco, opción múltiple, relacionar columnas. Estas pruebas permiten medir la extensión profundidad del conocimiento y facilitan tanto su aplicación como su evaluación.
- Pruebas mixtas: son las que utilizan tanto preguntas expositivas como en puntos concisos de las pruebas objetivas.

c) Test Psicológicos

El test es una medida de desempeño o de realización, ya sea por medio de operaciones mentales o manuales, de elecciones o de lápiz y papel.

El test psicológico es el que constituye una medida objetiva y estandarizada de los modelos de conducta de las personas, los resultados del test de una persona se comparan con los resultados de una muestra representativa de personas, y se enmarcan en algún porcentaje.

Los test psicológicos se enfocan en las aptitudes y tratan de determinar cuáles existen en cada persona, con objeto de generalizar y proveer el comportamiento en determinado tipo de trabajo. Se basa en las diferencias individuales de las personas de las personas, que pueden ser físicas, individuales o de personalidad.

Los test psicológicos tienen dos características que no logran tener las entrevistas:

- i. **Validez:** es la capacidad que tiene el test de pronóstico correctamente la variable que se desea medir.
- ii. **Precisión:** es la capacidad del test de dar resultados semejantes en varias aplicaciones a la misma persona y presentar la menor desviación estándar respecto a la medida de varios resultados obtenidos.

d) Test de personalidad

Sirven para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean estos determinados por el carácter o por el temperamento.

Los test de personalidad son genéricos cuando revelan rasgos generales de personalidad y son llamados psicodiagnósticos dentro de los cuales están los test expresivos, test proyectivos, de percepción temática, de la figura humana.

A los de personalidad se le denomina específicos cuando lo que se investiga son rasgos o aspectos determinados de la personalidad, como el equilibrio emocional, las frustraciones, intereses y la motivación. Tanto la aplicación como la interpretación de estos exigen la participación de un psicólogo.

e) Técnicas de simulación

Estas técnicas tratan de pasar del estudio individual y aislado al estudio en grupo y del método exclusivamente verbal o de realización a la acción social. Son esencialmente técnicas de dinámica de grupo.

Su principal técnica de simulación es el psicodrama que se fundamenta en la teoría general de los papeles: cada persona pone en acción los papeles que le son habituales o trata de establecer nuevos vínculos. Actúa en el aquí y ahora como en su vida cotidiana, lo que permite analizar y diagnosticar su propio esquema de conducta.”¹³

3.3.10 Contratación

a) Políticas de contratación

“Las políticas laborales ayudan a tomar decisiones. Aunque los estilos individuales de supervisión no deben reprimirse, la inconsistencia del enfoque en algunas áreas puede tener efectos negativos en la moral de los trabajadores.

Las políticas laborales pueden ser una excelente herramienta para reducir la percepción que existe un tratamiento arbitrario de parte de los supervisores hacia los trabajadores. Para obtener el máximo valor, las políticas necesitan ser comprendidas tanto por los supervisores como por los trabajadores. Las políticas pueden ser compartidas con los empleados durante el período de prueba, a través de reuniones y manuales.

¹³ Ibídem pp. 177-178

Para ser efectivas, las políticas necesitan ajustarse para responder a las cambiantes necesidades de la organización. Las políticas laborales construidas sin una suficiente deliberación previa, podrían ser objeto de lamentaciones en el futuro.”¹⁴

3.3.11 Inducción:

a) Programas de socialización o inducción:

“Son programas intensivos de capacitación destinados a los nuevos empleados de la organización. Tienen por objeto familiarizar a los nuevos integrantes con el lenguaje que se emplea en la organización, con los usos y costumbres internos (cultura organizacional), con la estructura de la organización (las áreas o departamentos existentes), con los principales productos o servicios, con la misión y objetivos de la organización, etc.

Por lo general estos programas constituyen el principal método para la culturización de los nuevos integrantes a las prácticas comunes en la organización.

Su finalidad es hacer que el nuevo integrante aprenda e incorpore valores, normas y patrones de comportamiento que la organización considera imprescindibles y relevantes para un buen desempeño.

En realidad, con el programa de socialización se pretende que el nuevo integrante asimile de manera intensiva y rápida, la cultura organizacional, para que a partir de ese momento se comporte como un miembro con la camiseta puesta.

En algunas organizaciones, los programas de socialización los desarrolla en su totalidad el departamento de capacitación, solo los coordina y el gerente de línea del área en particular es quien los desarrolla.

Estos programas duran de uno a cinco días, esto depende del grado de socialización que se desee imprimir, pero que después cuentan con un seguimiento a mediano plazo realizados por el gerente o por el supervisor, que funcionan como tutores del nuevo integrante y que se responsabilizan de la evaluación de su desempeño.

El programa de socialización puede durar meses con una agenda que programe su estadía en las diversas áreas o departamentos de la organización con un tutor permanente (su gerente o

¹⁴

Stephen P. Robbins. Administración. (México, D.F. Pearson Educación, 2000) pp. 338 -339

director) y un tutor específico en cada área o departamento incluido en la agenda. El recibimiento e inducción constituyen el aparato de bienvenida a los nuevos colaboradores.

Puntos principales de un programa de Inducción:

b) Elementos organizacionales:

Misión, objetivos básicos de la organización, políticas, organización y estructura, distribución física de las áreas, principales productos y servicios, reglas y reglamentos internos, procedimientos de seguridad en el trabajo.

c) Prestaciones:

Horario de trabajo, de descanso y de comida, días de pago y de adelantos de salario, prestaciones sociales de la organización.

d) Presentaciones:

A los supervisores y compañeros de trabajo.

e) Obligaciones de los puestos:

Responsabilidades básicas confiadas en el nuevo integrante, tareas del puesto, objetivos del puesto, visión general del puesto¹⁵.

f) Derechos de los trabajadores

1. "Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra sus necesidades normales de orden material, moral y cultural que le permitan satisfacer sus deberes como jefes de familia."¹⁶
2. "Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según, costumbre en la empresa o centro de trabajo."¹⁷

¹⁵ Chiavenato. 8ª. Ed. Op. Cit., pp. 197-198

¹⁶ Artículo 103. Código de Trabajo Decreto No.1441 (Guatemala: Editorial Alenro 2010) p. 58

¹⁷ Ibídem Artículo 126 p. 66

3. "Todo trabajador tiene derecho a descansar los días de asueto con goce de sueldo para los trabajadores particulares. (1 de enero, jueves, viernes y sábado santo, 1 de mayo, 30 de junio, 15 de septiembre, 20 de octubre, 1 de noviembre, 24 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas, el 25 de diciembre, el 31 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas, y el día de la festividad de la localidad)."¹⁸
4. "Todo trabajador tiene derecho a que se le pague el día de descanso semanal aún cuando en una misma semana coincidan uno o más días de asueto, y así mismo cuando coincidan un día de asueto pagado y un día de descanso semanal."¹⁹
5. "Todo trabajador tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo a servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de 15 días hábiles."²⁰
6. "Todo trabajador tiene derecho a ingresar a una empresa sin discriminación por motivo de sexo, raza, religión, credos políticos, situación económica, por la naturaleza de los centros en donde se obtuvo la formación escolar o académica y de cualquier otra índole para la obtención de empleo en cualquier centro de trabajo."²¹
7. "Los trabajadores agrícolas tienen derecho a habitaciones que reúnan las condiciones higiénicas que fijen los reglamentos de salubridad."²²
8. "Continuar trabajando aunque estuvieran embarazadas o en período de lactancia."²³

¹⁸ Ibídem Artículo 127 p. 66

¹⁹ Ibídem Artículo 127 pp. 66-67

²⁰ Ibídem Artículo 130 p. 67

²¹ Ibídem Artículo 137 p. 69

²² Ibídem Artículo 145 p. 72

²³ Ibídem Artículo 151 inciso c) p.73

9. “Los trabajadores no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato.”²⁴
10. “La madre trabajadora gozará de un descanso retribuido por el ciento por ciento de su salario durante los treinta días que precedan al parto, y los 54 días siguientes que no pueda disfrutar antes del parto, se le acumularán para ser disfrutados en la etapa post-parto, de tal manera que la madre trabajadora goce de ochenta y cuatro días efectivos de descanso durante ese período”²⁵

²⁴ Ibídem Artículo 209 p. 91

²⁵ Ibídem Artículo 152 p.74

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL

4.1 Reclutamiento

Los medios de reclutamiento que utiliza el Departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perla de Oriente R.L. son internos y externos; el reclutamiento interno aborda candidatos reales o potenciales ocupados en la propia cooperativa, y trata de llenar la plaza vacante con la promoción de sus empleados (movimiento vertical) o transferirlos (movimiento horizontal), este medio de reclutamiento contribuye a mantener la moral del personal que trabaja en la cooperativa, al permitir que cada vacante signifique la oportunidad de uno o varios ascensos a transferencias.

Externo, cuando habiendo determinado la vacante la cooperativa trata de llenarla con personas extrañas, o sea con candidatos externos que son atraídos por las técnicas de reclutamiento aplicadas.

El reemplazo y el puesto de nueva creación, se notifica a través de una requisición por parte del Jefe de Agencia al Departamento de Recursos Humanos encargado de estas funciones, señalando los motivos que está ocasionando, la fecha en que deberá estar cubierto el puesto, el tiempo por el cual se va a contratar, departamento, turno y horario.

El departamento de recursos humanos solicita autorización a gerencia para publicar en la página de MIEMPLEO la plaza vacante en la cooperativa. Recibida la requisición de personal, y autorizada la publicación en la página web, se recurre al análisis de puestos, con la utilización de manuales organizacionales donde están los perfiles de puestos con el objeto de determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona, para ocupar el puesto eficientemente.

En caso de no existir dicho análisis, se procede en su elaboración para poder precisar qué se necesita. La información sobre análisis de puestos es importante porque comunica a los especialistas en personal qué deberes y responsabilidades deben cumplirse.

4.1.1 Reclutamiento interno

Las técnicas de reclutamiento interno que emplea el departamento de recursos humanos son memorándums, correos electrónicos y circulares.

Los trabajadores de la cooperativa que se interesan en la vacante se convierten en candidatos atraídos por el reclutamiento interno y deben ingresar a la página MICOOPE donde ingresan y crean su cuenta con su currículum vitae. En la página web www.micoope.com se puede descargar el manual de acceso al sistema MIEMPLEO, que es una herramienta que permite aplicar a las plazas vacantes en las cooperativas MICOOPE. Este manual presenta la forma de entrar al sistema y completar su currículum vitae.

4.1.2 Reclutamiento externo

Las técnicas de reclutamiento externo son anuncios en radio, periódicos, volantes y afiches.

Los candidatos atraídos por las vacantes deben ingresar a la página MICOOPE donde eligen la agencia en la que aspiran trabajar, ingresan y crean la cuenta e ingresan su currículum vitae. En la página web www.micoope.com se puede descargar el manual de acceso al sistema MIEMPLEO, que es una herramienta que permite aplicar a las plazas vacantes en las cooperativas MICOOPE. Este manual presenta la forma de entrar al sistema y completar su currículum vitae.

4.2 Selección

Luego de realizar el proceso de reclutamiento a través de la página web, se continúa con la selección del personal calificado para la vacante existente y este proceso lo realiza el Departamento de Recursos Humanos de la cooperativa.

Para selección usa tres modelos de selección de personal: de selección, de colocación y de clasificación, los cuales son aplicados de acuerdo al puesto o a la situación.

Sin embargo, el más usado es el modelo de clasificación, siendo este modelo el que se describe en el proceso de selección de personal.

4.2.1 Modelo de selección

Usa el modelo de selección de personal cuando, hay varios candidatos y una sola vacante a cubrir.

4.2.2 Modelo de Colocación

El modelo de colocación, es usado cuando hay un solo candidato y una sola vacante.

4.2.3 Modelo de Clasificación

Este es el modelo más amplio y situacional, en el que existen varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato. El perfil de cada candidato se compara con los requisitos que exige cada uno de los puestos que se pretenden llenar. Para el candidato hay entonces dos opciones: ser aprobado o rechazado. Si es rechazado, se le compara con los requisitos que exigen los demás puestos a llenar, hasta agotar posibilidades de las vacantes, por ello se le denomina modelo de clasificación. Para cada puesto vacante se presentan varios candidatos que se lo disputan, solo uno de ellos podrá ocuparlo si es aprobado. Con el uso del modelo de clasificación la selección que el Departamento de Recursos Humanos realiza es interna y externa. Y el proceso de selección a seguir es el siguiente.

a) Selección interna

Cargada la información, el departamento de recursos humanos evalúa el perfil de cada candidato y si no cumple, se da por finalizado el proceso, y sus curriculumns quedan almacenados en una base de datos para próxima vacante.

En caso contrario, se eligen de 6 a 8 candidatos para que se les apliquen las pruebas técnicas.

Y para los demás candidatos se da por finalizado el proceso.

El siguiente paso es realizar técnicas de selección de personal a los candidatos. Dichas técnicas se realizan a través de la página web www.micoope.com y tienen una ponderación de: pruebas psicométricas 45%, pruebas de personalidad un 45%, evaluaciones técnicas de programas de computación 5% y la entrevista individual 5%. Los candidatos que no aprueban dichas técnicas de selección finalizan el proceso. Y los que aprueban las evaluaciones siguen en el proceso de selección.

Los candidatos que se evaluaron se seleccionan tres para que la Jefa del Departamento de Recursos Humanos les realice una entrevista, con el fin de verificar la información que el candidato proporcionó por medio de la página web, como antecedentes, referencias personales, experiencia laboral, el desenvolvimiento del candidato y también realiza pruebas de simulación que tienen como fin comprobar los resultados que el candidato obtuvo en las pruebas. A continuación la jefa del Departamento de Recursos Humanos selecciona dos candidatos para que el jefe de la agencia donde se requiere llenar la vacante les realice una entrevista para que identifique al candidato apto.

De los dos candidatos elegidos, el departamento de recursos humanos junto con el Jefe de Agencia aprueba a uno a quien le hacen la propuesta de trabajo por medio de una carta y si el candidato está de acuerdo firma su nombramiento.

b) Selección externa

Luego de realizar el proceso de reclutamiento a través de la página web, el proceso de integración de personal continua con la selección para obtener el personal calificado para la vacante existente, este proceso lo realiza el Departamento de Recursos Humanos de la cooperativa.

Cargada la información, se evalúa el perfil de cada candidato y si no cumple, se da por finalizado el proceso, y sus currículums quedan almacenados en una base de datos para próxima vacante.

En caso contrario, se eligen de 6 a 8 candidatos para que se les apliquen las pruebas técnicas.

Y para los demás candidatos se da por finalizado el proceso.

Se verifica las referencias personales cargadas en la página web.

El siguiente paso es realizar técnicas de selección de personal a los candidatos. Dichas técnicas se realizan a través de la página web www.micoope.com y tienen un valor de: pruebas psicométricas 45%, pruebas de personalidad un 45%, evaluaciones técnicas de programas de computación 5% y la entrevista individual 5%. Los candidatos que no aprueban dichas técnicas de selección finalizan el proceso. Y los que aprueban las evaluaciones siguen en el proceso de selección.

Se eligen 3 candidatos para realizarles la entrevista y las técnicas de simulación para corroborar los resultados de las pruebas técnicas realizadas a través de la página web.

Y para los demás candidatos se da por finalizado el proceso.

El Departamento de Recursos Humanos y el Jefe de Agencia eligen 2 candidatos, y luego el Jefe de Agencia se decide por uno.

Se realiza una visita domiciliar al candidato elegido, se lleva una carta de ofrecimiento de trabajo en donde va especificado, el puesto que se le ofrece, cuando puede empezar a laborar en la cooperativa, el sueldo y su horario.

Si el candidato acepta, se suscribe el contrato de trabajo.

4.3 Contratación

La cooperativa utiliza las siguientes políticas de contratación:

- No pueden trabajar familiares
- No deben existir conyugues dentro de la cooperativa
- No tener antecedentes penales ni policiacos
- No se aceptan menores de edad
- Dos meses de prueba en el puesto
- No hay recontractación

Llevado a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal y cumplido con las políticas de contratación, el candidato elegido para ocupar la vacante, es contratado, por el Gerente General de la cooperativa, y la Jefa de recursos humanos procede a suscribir el contrato de trabajo o nombramiento según sea el caso.

4.4 Inducción

El programa de inducción que se emplea es general y específico; es general, cuando al nuevo colaborador se le induce en temas de elementos organizacionales:

Dentro de los elementos que se le brinda al candidato para que tenga de su conocimiento son: misión, visión y objetivos que conforman el plan de la cooperativa.

También la estructura organizacional, división de las áreas, estatus y valores de la empresa, reglamento interno de trabajo y los procedimientos de seguridad en el trabajo. Prestaciones y derechos del trabajador:

- Horarios de trabajo, de descanso y de comida
- Días de pago
- Prestaciones laborales

La inducción general la realiza la Jefa del departamento de recursos humanos.

La inducción específica capacita a los colaboradores en temas de:

- Créditos
- Seguridad informática
- Seguros
- Aperturas de cuentas
- Metas

Estas capacitaciones las realizan los Jefes de cada área a inducir.

Terminado el período de inducción que comprende una semana, el Jefe de Agencia donde laborará el nuevo colaborador y la Jefa del departamento de recursos humanos son los encargados de continuar con la inducción específica cuando:

Se presenta el nuevo colaborador: A los jefes inmediatos y a los colegas de trabajo y se le dan a conocer sus obligaciones en el puesto:

- Responsabilidades básicas
- Tareas del puesto
- Objetivos del puesto
- Visión general del puesto

CONCLUSIONES

1. Los medios de reclutamiento que utiliza el Departamento de Recursos Humanos para atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la cooperativa son: interno y externo. Con mayor prioridad al reclutamiento interno para lograr propiciar un desarrollo de los colaboradores.
2. Las técnicas de reclutamiento que utiliza el Departamento de Recursos Humanos son internas: memorándums, correos electrónicos, circulares; y externas: anuncios en radio, periódicos, volantes, afiches. Es requisito importante para el candidato que desee optar a un puesto en la cooperativa ingresar su currículum en la página www.micoope.com para que le permita aplicar a las plazas en las cooperativas MICOOPE.
3. Los modelos de selección que usa el Departamento de Recursos Humanos son: modelo de selección, modelo de colocación y modelo de clasificación; los cuales son aplicados de acuerdo al puesto o a la situación.
4. Las técnicas de selección de personal que utiliza el Departamento de Recursos Humanos, son: entrevista de selección, prueba de conocimientos y habilidades, exámenes psicológicos y exámenes de personalidad y técnicas de simulación.
5. Las seis políticas de contratación que utiliza la cooperativa a través del Departamento de Recursos Humanos son: 1) No pueden trabajar familiares, 2) No deben existir conyugues dentro de la cooperativa, 3) No tener antecedentes penales ni policiacos, 4) No se aceptan menores de edad, 5) Dos meses de prueba en el puesto, y 6) No hay recontractación.

Porque las políticas están desarrolladas para describir las mejores prácticas, clarificar principios, resolver conflictos, es por ello que la selección y contratación de personal permite que la cooperativa atraiga, elija y mantenga a personal con las cualidades y aptitudes necesarias con el fin de cumplir los objetivos estratégicos y respaldar los valores de la institución.

6. El departamento de recursos humanos emplea un programa de inducción de personal destinado a los nuevos empleados de la cooperativa, el objetivo de este programa es familiarizar e incorporar al nuevo integrante para que aprenda e incorpore valores, normas y patrones de comportamiento que la cooperativa considera imprescindibles y relevantes para un buen desempeño. Y sus puntos principales son: elementos organizacionales, prestaciones, presentaciones, obligaciones de los puestos y derechos de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. El departamento de recursos humanos debido a que utiliza medios de reclutamiento interno y externo debe continuar realizando con equidad y responsabilidad el reclutamiento interno para evitar ineficiencia en el proceso de integración de personal.
2. Propiciar una eficiente selección de personal a través de las técnicas de reclutamiento interno y externo que implementa el departamento de recursos humanos.
3. Estandarización de un modelo de selección de personal, tomando en consideración el modelo de clasificación. Se propone el uso de este modelo debido a que se basa en un concepto más amplio de candidato, es decir, la cooperativa no lo considera para un determinado y único puesto, sino como un candidato para la organización, que se colocará en el puesto más adecuado con base en sus características personales.
4. Se considera que las técnicas de selección de personal sean aplicadas al momento de la entrevista, para no utilizar la página web en las pruebas psicométricas.
5. Informar sobre las políticas de contratación de la cooperativa a los candidatos atraídos para ocupar vacantes y publicarlas por medio de la página web www.micoope.com
6. Es necesario la existencia de un programa formal de inducción debidamente documentado. Debido a que el programa de inducción los desarrolla en su totalidad el departamento de recursos humanos, además se recomienda dar un seguimiento a mediano plazo realizados por el gerente o supervisor, que funcionan como tutores del nuevo integrante y que se responsabilizan de la evaluación de su desempeño.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México, D.F.: Editorial McGraw Hill, 2000

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México, D.F.: Editorial McGraw Hill, 2007

García, Ramón. "Recursos Humanos". Diccionario Enciclopédico Larousse. 1994

Menéndez Pidal, Ramón. "Descripción". Diccionario General Ilustrado de la Lengua Española. 1980

Stephen P. Robbins. Administración. México D.F. Editorial Pearson Educación, 2000.

Código de Trabajo Guatemala Editorial Alenro 2010.

APÉNDICES

APÉNDICE 1

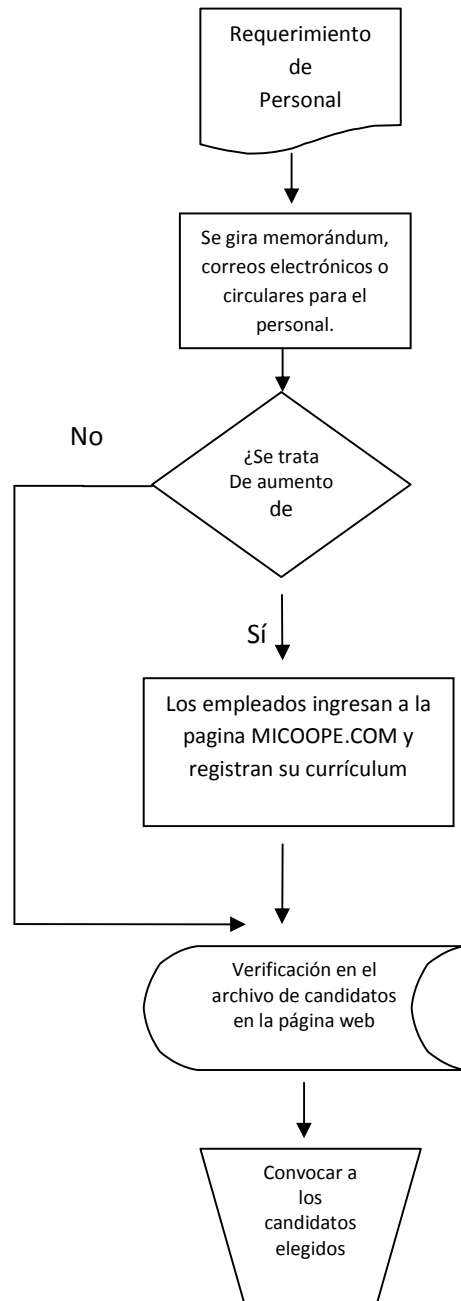
GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PERLA DE ORIENTE RL.

1. ¿Existe algún documento que consigne los requerimientos para el reclutamiento y selección de personal?
2. ¿Qué medios de reclutamiento utiliza la cooperativa?
 - a) Reclutamiento interno
 - b) Reclutamiento externo
 - c) Reclutamiento mixto
3. ¿Qué técnicas de reclutamiento interno y externo implementa la cooperativa?
 - a) Memorándums
 - b) correos electrónicos
 - c) circulares
 - d) internet
 - e) contacto personal
 - f) agencias de empleo
 - g) registros internos
 - h) periódicos y revistas
4. ¿Quién revisa las solicitudes de empleo?
5. ¿Se entrevista a los aspirantes?
6. ¿Se llevan a cabo exámenes a los aspirantes sobre:
 - a) Conocimientos generales
 - b) Conocimientos requeridos para el puesto
 - c) Habilidades y destrezas
 - d) Idiomas
7. ¿Se emplean técnicas para determinar la capacidad de responder en condiciones reales?
8. ¿Qué recursos tecnológicos emplean para dar soporte el reclutamiento y selección?
9. ¿Dispone la cooperativa de un sitio web para reclutar personal en línea?
10. ¿Cuenta la cooperativa con centros de evaluación para que los candidatos realicen pruebas de simulación de desempeño para determinar su potencial?

11. ¿Qué modelo de selección de personal usa el departamento de recurso humano?
 - a) Modelo de colocación.
 - b) Modelo de selección.
 - c) Modelo de clasificación.
12. ¿Qué técnicas de selección de personal utiliza el departamento de recurso humano?
13. ¿Se practican exámenes médicos?
14. ¿Se realizan exámenes psicométricos?
15. ¿Los exámenes evalúan el coeficiente intelectual y el coeficiente emocional?
16. ¿La evaluación conjunta de tales coeficientes mejora la captación del perfil del candidato?
17. ¿Se realiza un análisis de congruencia entre el contenido curricular y de referencias de los aspirantes y la evaluación de exámenes?
18. ¿Quién autoriza la contratación de personal?
19. ¿Las condiciones de contratación son revisadas por el departamento jurídico de la cooperativa?
20. ¿Se cuenta con contratos debidamente revisados y aprobados?
21. ¿Qué políticas de contratación utiliza el departamento de recurso humano?
22. ¿Qué información se proporciona al empleado de nuevo ingreso?
 - a) Visión y misión de la cooperativa
 - b) Objetivos
 - c) Políticas
 - d) Proceso
 - e) Funciones
 - f) Procedimientos
 - g) Tipo de producto y/o servicio
 - h) Campo de trabajo
 - i) Principales clientes
 - j) Prestaciones
 - k) Otros
23. ¿Realiza un programa de inducción el departamento de recurso humano?

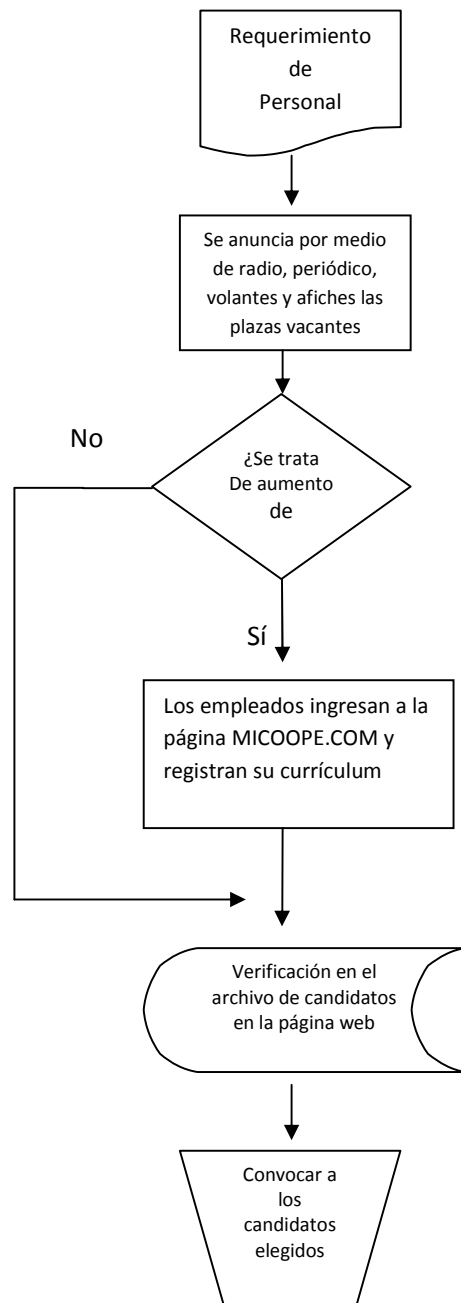
24. ¿Se entrega al personal de nuevo ingreso manuales de:
 - a) Bienvenida
 - b) Historia de la cooperativa
 - c) Descripción de puestos
 - d) Políticas
 - e) Organización
 - f) Otros
25. ¿Se emplean videos o recursos informáticos para fortalecer la inducción?
26. ¿Se lleva a cabo una presentación del personal de nuevo ingreso?
27. ¿La presentación incluye una visita a las instalaciones?
28. ¿Está claramente definido el programa de inducción y/o capacitación para el personal que se incorpora?
29. ¿Quién le da seguimiento al programa de inducción que realiza el departamento de recursos humanos?
30. ¿Cuentan con una planificación sobre el proceso de integración de recursos humanos de la Cooperativa?
31. ¿Considera que se está ejecutando la planificación establecida sobre el proceso de integración de recursos humanos?
32. ¿Efectúan evaluaciones del proceso de integración de recursos humanos?
33. ¿Cómo evalúa el desempeño del proceso de integración de recursos humanos?
34. ¿El proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción ha contribuido a disminuir la rotación de personal?

ANEXOS

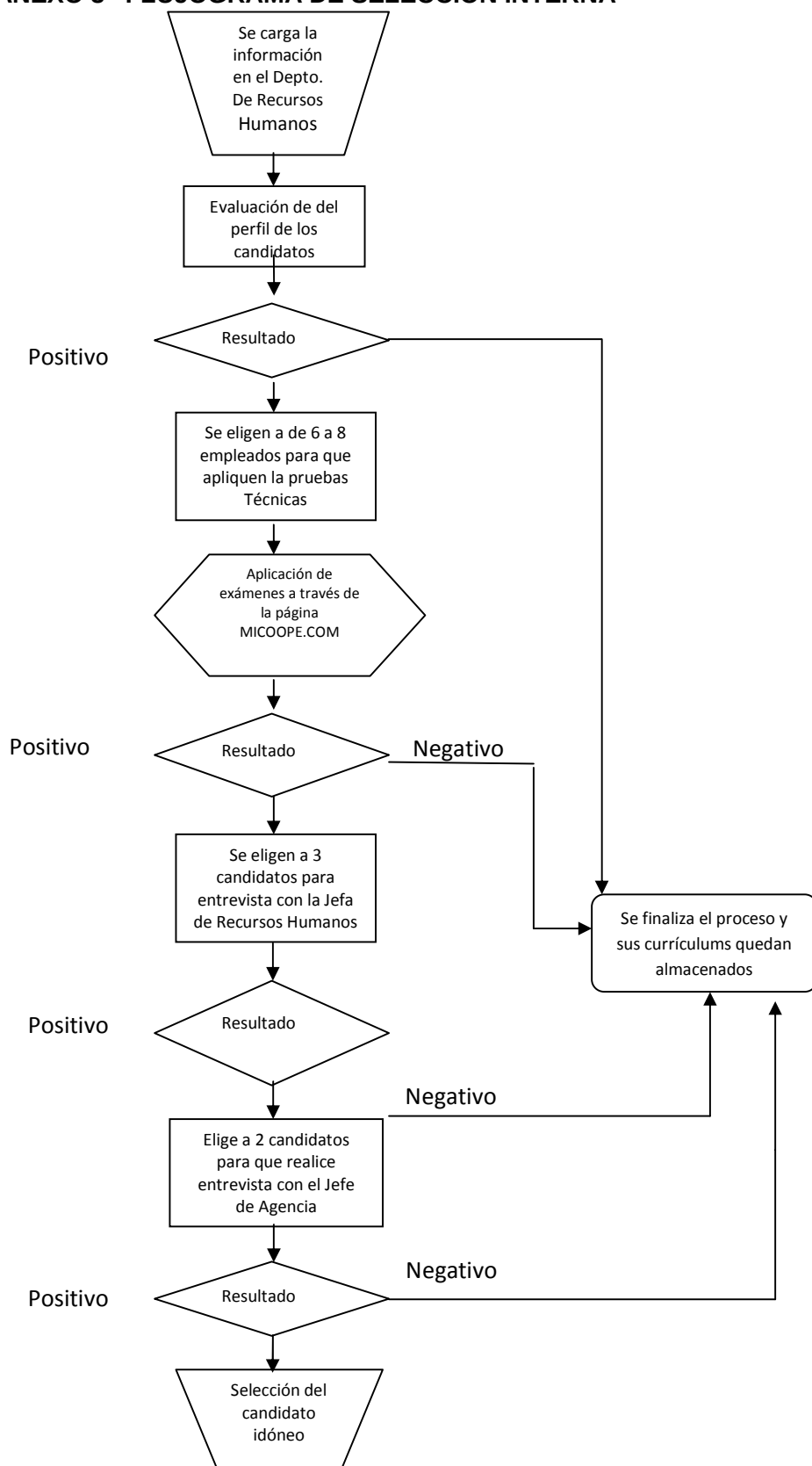
ANEXO 1**FLUJOGRAMA DE RECLUTAMIENTO INTERNO**

ANEXO 2

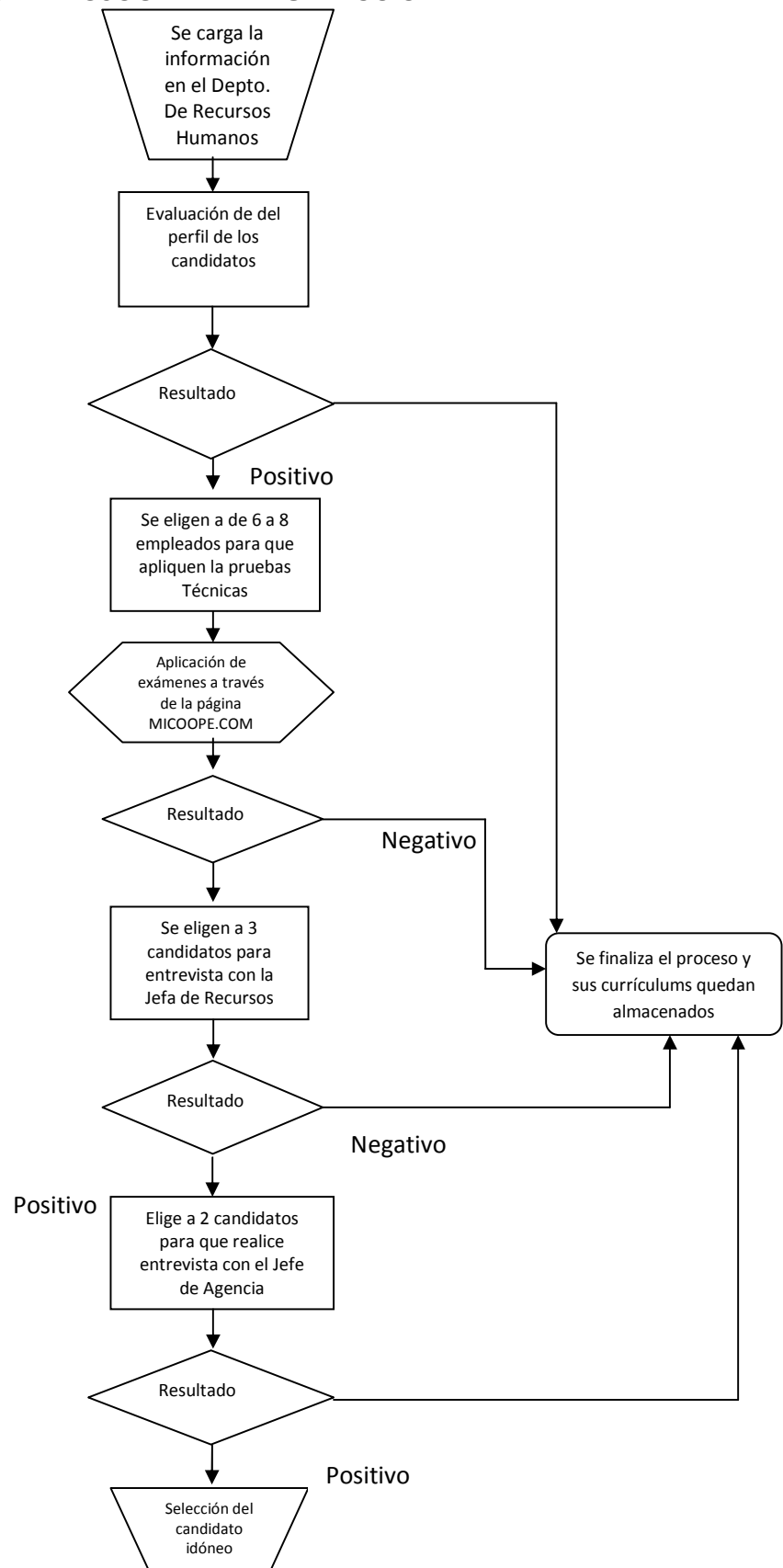
FLUJOGRAMA DE RECLUTAMIENTO EXTERNO



ANEXO 3 FLUJOGRAMA DE SELECCION INTERNA



ANEXO 4 FLUJOGRAMA DE SELECCION EXTERNA



ANEXO 5

ANEXO 5

MANUAL DE ACCESO AL SISTEMA MIEMPLEO

Esta es una herramienta que permite aplicar a las plazas vacantes en las Cooperativas MICOOPE y Seguros Columna.

A continuación presentamos la forma de ingresar al sistema y completar su currículum vitae.

Para ingresar debe dar clic en la cooperativa en la que le interesa trabajar.

Se mostrará la siguiente página donde tendrá que registrarse presionando el vínculo que aparece en la parte inferior izquierda llamado **“Registrarse ahora”** y luego completar los datos que se le solicitan. Si usted ya tiene una cuenta en nuestra página de empleos favor ingresar su correo electrónico y contraseña.

Acceso - Windows Internet Explorer

http://200.35.18.1/Armstrong/web/asp/mod/acceso/acceso.aspx?par=9dffb172317951afca80bb0d

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Acceso

MICOOPE

SISTEMA DE EVALUACIÓN

COMUNICACIÓN INTEGRAL DE ALUMNOS Y PADRES

Para participar en el proceso de selección de las plazas vacantes en MICOOPE usted deberá crear una cuenta, con la misma podrá consultar constantemente las plazas vacantes y postularse a las que desee. Para esto favor ingresar a **“Registrarse ahora”** y completar los datos que se le solicitan. Si usted ya tiene una cuenta en nuestra página de empleos favor ingresar su correo electrónico y contraseña.

Foro

CORREO:

CONTRASEÑA:

Ingresar

[Registrarse ahora](#) [Recuperar Contraseña](#)

En la página de “Registro Personal” debe ingresar los datos solicitados. Los campos que son necesarios están marcados con un asterisco en color rojo (*). Es importante verificar que haya escrito correctamente su correo electrónico y anotar la contraseña que eligió para poder ingresar nuevamente al sistema. Al completar los datos solicitados debe presionar el botón “Guardar”.

Registro Personal

Para participar en los procesos de reclutamiento de nuestras vacantes, es necesario que usted complete todos los campos que a continuación se presentan. Toda la información que usted ingrese será tratada de manera confidencial.

Datos Personales	
Primer nombre:	Segundo nombre:
Apellido Paterno:	Apellido Materno:
Teléfono:	Teléfono de recados:
Móvil:	Correo electrónico:
	Contraseña:
Género:	Fecha de nacimiento:
País origen:	Lugar de nacimiento:
Estado civil:	
Tiene licencia:	Número de Cédula / DPI:
Identi:	Extendido en:

Domicilio	
Calle y número:	Colonia, barrio y/o zona:
Código postal:	País:
Departamento:	Municipio:
Aldea:	Vive con:
No. de dependientes:	Número de hijos:
¿Tiene auto?:	
Pasatiempos:	
Dispones de 512 caracteres para escribir	
Notas:	
Dispones de 1000 caracteres para escribir	



Aparecerá el siguiente mensaje al que deberá dar clic en “Aceptar”.



Para poder aplicar a las plazas vacantes en las Cooperativas MICOPE y Seguros Columna usted deberá ingresar con el correo electrónico en el campo “CORREO” y la contraseña con la que se registró, posteriormente presione el botón “Ingresar” de la pantalla siguiente:

Para participar en el proceso de selección de las plazas vacantes en MICOPE usted deberá crear una cuenta, con la misma podrá consultar constantemente las plazas vacantes y postularse a las que desee. Para esto favor ingresar a “**Registrarse ahora**” y completar los datos que se le solicitan. Si usted ya tiene una cuenta en nuestra página de empleos favor ingresar su correo electrónico y contraseña.

CORREO:

CONTRASEÑA:

Ingresar

[Recuperar Contraseña](#)

Se mostrará una pantalla con tres opciones, de clic en la sección “**Talento**”, se desplegará un menú emergente, elige “**Persona**”.



Le aparecerá una página con la información que usted ingresó al momento de crear su usuario. Complete los espacios en blanco y al finalizar de clic en **"Actualizar"**.

Grupo: Micoope, Empresa: Micoope.

[Seguridad](#) [Talento](#) [Salir](#) [Soporte en línea](#) [Foro](#)

Registro Personal

Para participar en los procesos de reclutamiento de nuestras vacantes, es necesario que usted complete todos los campos que a continuación se presentan. Toda la información que usted ingrese será tratada de manera confidencial.

Datos Personales

Primer nombre: Marvin	Segundo nombre:
Apellido Paterno: Franco	Apellido Materno: Ruiz
Teléfono: 12345678	Teléfono de recados: 87654321
Móvil: 55667788	Correo electrónico: marvin.franco@gmail.com
Género: Masculino	Fecha de nacimiento: 04/02/1988
País origen: Guatemala	Lugar de nacimiento: Guatemala
Estado civil: Soltero(a)	
Tiene licencia: Si Tipo: C	Número de Cédula / DPI: A-1 1234567
IGSS: 227739994049	Extendido en: Guatemala

Domicilio

Calle y número: 5ta calle D-55	Colonia, zona y/o barrio: zona 3
Código postal: 0001	País: Guatemala
Departamento: Guatemala	Municipio: Guatemala
Aldea: Guatemala	Vive con: Esposo(a) e hijos
Nº de dependientes: 2	Número de hijo: 1
¿Tiene auto?: Si	

Pasatiempos:

Dispones de 480 caracteres para escribir.

Notas:

Dispones de 334 caracteres para escribir.



A continuación se mostrará la siguiente pantalla, en la cual debe completar la información que se le solicita con sus datos personales. Al completar dar clic en **“Actualizar”** para continuar agregando información.

Perfil Persona

Marvin Franco Ruiz
marvin.franco@gmail.com

Escolaridad o Nivel de estudios que posee: ☐

Grado: Estatus: Título:

Establecimiento Educativo: Plantel:

Período (dd/mm/aaaa): Inicio: Término:

Avance (%):

Pro/Ocupación:

Área de Pro/Ocupación:



Grado Escolar	Estatus	Área Pro/Ocupación	Pro/Ocupación		
Bachillerato	Concluido	Perito	Contador	Eliminar	Seleccionar

Al completar toda la información requerida dar clic en **“Guardar”**.

Estatus: Avance(%):

Curso	Organizado por	Estatus		
Mecanografía avanzada	Academia Secretarial San José	Concluido	Eliminar	Seleccionar

Información de las personas que lo pueden recomendar: ☐

Relación: Tiempo de Conocerlo:

Nombre:

Correo electrónico:

Teléfono:

Relación	Nombre	Correo	Teléfono		
Amigo	Juan Carlos Perez	juan.perez@gmail.com	11223344	Eliminar	Seleccionar



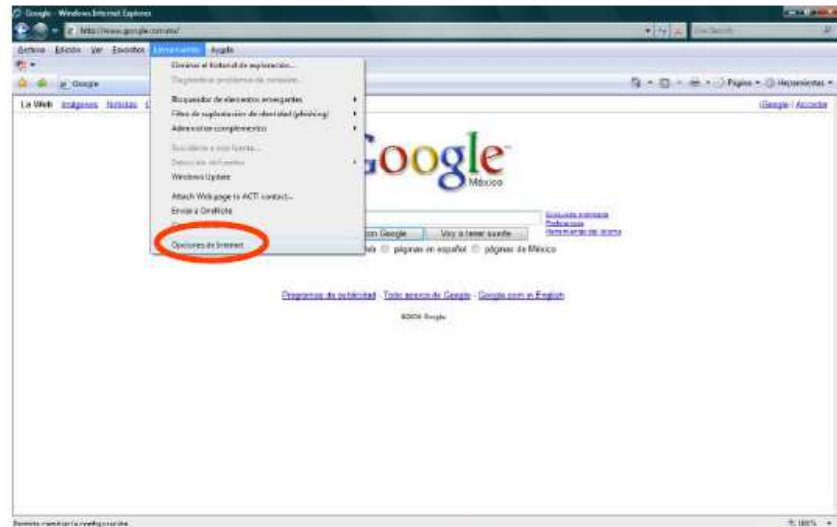
Tomar nota que al colocar el cursor sobre los títulos aparece una breve explicación sobre los datos que se solicitan.

Salir del sistema:

Cuando se requiera salir del Sistema de MIEMPLO es necesario cerrarlo desde el botón “Salir”, no recomendamos cerrar la página directamente desde el botón “Cerrar” (X) que se encuentra en la parte superior derecha de cualquier aplicación, ya que se quedará abierta la sesión en la cual se ingresó.

Asegúrese de liberar el bloqueo de “cookies” y “Ventanas emergentes” antes de ingresar a MIEMPLEO:

Dentro de “Internet Explorer” vaya a la opción “herramientas”, “Opciones de Internet”.



- Seleccione la pestaña “Privacidad”
- En la selección “Configuración” deberá bajar el nivel para la zona de internet la cual deberá ser “Aceptar todas las cookies”.
- En la sección “Bloqueador de elementos emergentes” se deberá deshabilitar la casilla “Activar el bloqueador de elementos emergentes”.
- De clic en el botón “Aceptar”.

