

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS MIPYMES DE LA INDUSTRIA FERRETERA DEL
MUNICIPIO DE ASUNCIÓN MITA.**

TESIS DE GRADO

HÉCTOR AUGUSTO AGUILAR Y AGUILAR
CARNET 20744-10

JUTIAPA, MAYO DE 2015
SEDE REGIONAL DE JUTIAPA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS MIPYMES DE LA INDUSTRIA FERRETERA DEL
MUNICIPIO DE ASUNCIÓN MITA.**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

POR
HÉCTOR AUGUSTO AGUILAR Y AGUILAR

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO

JUTIAPA, MAYO DE 2015
SEDE REGIONAL DE JUTIAPA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DECANA: MGTR. LIGIA MERCEDES GARCIA ALBUREZ

VICEDECANA: MGTR. SILVANA GUISELA ZIMERI VELASQUEZ DE CELADA

SECRETARIO: MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL

DIRECTORA DE CARRERA: LIC. GLORIA ESPERANZA ZARAZUA SESAM

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. ABEL ESTUARDO RAMIREZ PAZ

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. IDARVIN SAMUEL RIVAS ENRIQUEZ

LIC. RONAL AUGUSTO OSORIO GIRÓN

LIC. TANIA KARINNA TOBAR CERMEÑO

Guatemala, 9 de Febrero 2015

Licda. Gloria Zarazúa
Directora de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
URL, Campus Central.

Estimada Licenciada:

Es un gusto saludarla. El motivo del presente es para hacer constar que el estudiante Héctor Augusto Aguilar y Aguilar carnet **2074410** ha concluido el proceso de investigación de la tesis titulada: **Gestión del talento humano en las MIPYMES de la industria ferretera del municipio de Asunción Mita**, la cual se está lista para someterse a la Defensa Privada de Tesis.

Agradeciendo la atención al presente me suscribo de usted,

Atentamente,



Lic. Msc. Abel Estuardo Ramírez Paz

Código 13,752

Colegiado 9962



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01172-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante HÉCTOR AUGUSTO AGUILAR Y AGUILAR, Carnet 20744-10 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de la Sede de Jutiapa, que consta en el Acta No. 01200-2015 de fecha 11 de abril de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MIPYMES DE LA INDUSTRIA FERRETERA DEL MUNICIPIO DE ASUNCIÓN MITA"

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 26 días del mes de mayo del año 2015.



MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL, SECRETARIO
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar

Dedicatoria

A Dios: Por la darme la vida y estar conmigo a mi lado siempre en las buenas y en las malas para poder alcanzar metas y objetivos propuestos.

A Mis Padres: Mártir Augusto Aguilar , Ruth Noemí Aguilar Hernández de Aguilar, por brindarme el don de la vida, por estar allí conmigo en todo momento y por sacrificarse para ser la persona que hoy soy , este triunfo es para ustedes y sé que están orgullosos por dicho logro.

A Mis Hermanos: Thelma Judith Aguilar y Aguilar, Odily Aguilar Hernández de Lemus, por estar en los momentos más difíciles en mi carrera y por compartir tristezas y alegrías en todo un camino lleno de éxitos.

A Mis Abuelos: Santos Ixolina Aguilar Mazariegos, Marco Aurelio Aguilar, María Hernández de Aguilar, por estar siempre conmigo apoyándome en las buenas y en las malas, gracias por el apoyo y el cariño demostrado.

A Mi Compañera: Rosa Elena Orellana Guerra por ser parte fundamental en mi vida, gracias por la confianza, el apoyo incondicional y la paciencia que me brindaste en cada momento. Te amo.

A Mis Amigos: Claudia Dinora Orellana Guerra, Kevin Orellana Guerra, Flor De María López, Nancy Carolina Tobar Barrientos QPD. Johana Rubio de Gallo, Karla Quiñonez, Jairo Steven Lucero, José Miguel Torres, Douglas Roberto López, gracias por permitirme ser parte de sus vidas y por todos y cada uno de los momentos divertidos que pasamos juntos como también los momentos desagradables que tuvimos que pasar a lo largo de toda la carrera.

Agradecimientos

A Mi Asesor: MGTR. Abel Estuardo Ramírez Paz, por su valioso apoyo en la elaboración de mi documento final, gracias por el tiempo y la paciencia brindada en dicho trabajo.

A LICDA. Claudia Marisol Brindis: Por estar siempre al pendiente de la superación de cada persona.

A LICDA. Tania Karina Tobar Cermeño: Por su valioso apoyo en la elaboración del documento final.

Al Centro De Estudio: Por brindarme todo el apoyo y la enseñanza para ser la persona que hoy soy.

A Los Catedráticos: Gracias por la enseñanza y por brindarme un excelente aprendizaje.

Resumen Ejecutivo

El objetivo principal de esta investigación fue **determinar cómo se lleva a cabo la gestión del talento humano en las micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), de la industria ferretera del municipio de Asunción Mita, Jutiapa;** permitió identificar que el proceso que realizaban para contratar al personal era ineficiente porque solo se guiaban con métodos empíricos; los cuales consistían en recomendaciones de familiares, amigos y colaboradores de la misma empresa para contratar al personal, dejando por un lado la manera adecuada para realizarlo por desconocer del mismo.

Esta investigación es de tipo descriptiva, por medio de la cual se utilizó como instrumento de recolección de información un cuestionario estructurado y aplicado a 14 propietarios y otro a 67 colaboradores de las 14 empresas ferreteras del municipio de Asunción Mita, Jutiapa.

El resultado del estudio refleja que los propietarios desconocen del proceso de cómo realizar una gestión de recurso humano, que es, donde radica su principal problemática por no saber cómo realizarlo formalmente. Por tal razón se realizó una propuesta de orientación que les servirá como guía para realizar una correcta gestión de talento humano aplicando los métodos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de manera formal.

Índice

Contenido	No. de Pág.
Introducción	1
I. Marco referencial	2
1.1 Marco contextual	2
a. Antecedentes	2
b. Situación actual	5
Tabla No.1 Ferreterías de Asunción Mita	9
1.2 Marco Teórico	10
1.2.1 Micro, Pequeña y Mediana Empresa	10
a. Definición MIPYMES	10
Cuadro No. 1 Clasificación de MIPYMES según sus ventas y activos totales.	11
Cuadro No. 2 Clasificación de MIPYMES según No. de empleados.	11
b. Clasificación MIPYMES según la Organización Internacional de Trabajo. (OIT).	12
c. Concepto de ferretería	12
1.2.2 Gestión del talento humano	13
1.2.3 Planeación de recursos humanos	14
a. Reclutamiento	17
b. Selección de personal	18
c. Contratación	19
d. Inducción	19
1.2.4 Competencia	20
a. Habilidades	21
b. Actitud	22
c. Aptitud	22

1.2.5 Capacitación y desarrollo	22
a. Necesidades de capacitación	24
1.2.6 Compensaciones	24
a. Sueldos y salarios	25
b. Motivación	25
1.2.7 Seguridad e higiene	26
a. Seguridad	26
II. Planteamiento del problema	27
2.1 Objetivos de la investigación	28
2.1.1 Objetivo general	28
2.1.2 Objetivos específicos	28
2.2 Elemento de estudio	29
2.2.1 Definición conceptual	29
2.2.2 Definición operacional	29
2.2.3 Indicadores	29
2.2.3.1 Planeación de recursos humanos	29
2.2.3.2 Competencia	29
2.2.3.3 Capacitación y desarrollo	30
2.2.3.4 Compensación	30
2.2.3.5 Seguridad e higiene	30
2.2.4 Alcances y limitaciones	30
2.2.4.1 Alcances	30
2.2.4.2 Limitaciones	30
2.2.5 Aporte	31
III. Método	32
3.1 Sujetos	32
3.2 Técnicas e instrumentos	32
3.2.1 Instrumentos	32
3.2.2 Técnicas	33
3.3 Procedimientos	33
3.4 Diseño y metodología	34

IV. Presentación de resultados	35
V. Discusión de resultados	120
VI. Conclusiones	125
VII. Recomendaciones	127
VIII. Referencias bibliográficas	130
Anexos	134
Anexo 1. Cuestionario dirigido a las propietarios	135
Anexo 2. Cuestionario dirigido a los colaboradores	144
Anexo 3. Propuesta de orientación de recursos humanos	153

Introducción

El talento humano en la actualidad es de vital importancia, pues éste depende la evolución y competitividad de una empresa. La gestión del talento humano permite que la mayoría de los seres humanos accedan a los conocimientos, ya que tiempo atrás solo tenían paso las personas de buena posición económica, esto ha cambiado por los adelantos tecnológicos y ha permitido que todos caminen al debido mundo competitivo; por lo tanto muchos colaboradores en lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional que ofrecen las empresas, el cual los propietarios de las mismas están preocupados por el manejo inadecuado que llevan en su organización, es por esto que el talento humano es una estrategia empresarial que la hace competitiva porque sus colaboradores están en constante aprendizaje y por medio de sus experiencias hacen que se logre los objetivos y las metas propuestas.

Esta investigación es de tipo descriptiva, por medio de la cual se utilizó como instrumento de recolección de información, un cuestionario estructurado y aplicado a propietarios y colaboradores de las 12 empresas ferreteras del municipio de Asunción Mita, Jutiapa.

El propósito de este documento es ofrecer información importante sobre el tema de gestión del talento humano para mejorar la productividad de las empresas. Por lo tanto el objetivo principal fue determinar cómo se lleva a cabo la gestión de talento humano en las MIPYMES de la industria ferretera del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; detallando en el marco contextual y teórico, una guía para comprender los conceptos y situación actual de las mismas. De igual manera se determinó el elemento de estudio con sus respectivos indicadores, alcances, limitaciones y su aporte.

I. Marco Referencial

1.1 Marco Contextual

a) Antecedentes

Según Grijalva (2010), en el tema **Gestión de Recursos Humanos en las Ferreterías del Municipio del Progreso Jutiapa**, cuyo objetivo general fue Determinar cómo se aplica la gestión de recursos humanos en las ferreterías ubicadas en el municipio de El Progreso, Jutiapa, el cual se llegó a la conclusión que en la gestión de recursos humanos desconocen los distintos factores como la planeación de recursos humanos, análisis y descripción de puestos, reclutamiento, selección de personal, contratación, inducción, capacitación, motivación y evaluación del desempeño; de lo anterior demostraron carecer de habilidades para dirigir sus empresas, no saben establecer su posición actual y todos los esfuerzos en tratar de resolver los problemas que se presentan, por lo tanto se recomendó que a los propietarios y personal de las ferreterías deben de mejorar sus conocimientos en la gestión de recursos humanos.

Se deben adquirir conocimientos básicos como; implementar planes y manuales para la correcta organización, y mejorar el sistema de reclutamiento de personal con la finalidad de desarrollar una buena administración. Actualmente hay organismos que proveen capacitaciones como el Instituto Técnico de Capacitación (INTECAP) y otras instituciones que puedan ayudar a establecer una buena administración en el negocio.

De acuerdo con Sandoval (2012), en el estudio **Gestión de Recursos Humanos por Competencias Laborales en la Empresa Minera Entre Mares De Guatemala, S.A.** en su objetivo general fue determinar los elementos de la gestión de recursos humanos por Competencias Laborales que debe aplicar la empresa Entre Mares de Guatemala, S.A. se concluyó que de acuerdo a los resultados obtenidos se

determinó que en la empresa no se aplica el proceso de selección por competencias, pues no se cuenta con un plan en el cual se determine por escrito de forma sistemática una descripción de puestos por competencias hasta validar la selección del perfil por competencias, el cual debe contemplar el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo el cual se recomendó la implementación de un proceso adecuado de selección donde se detallen las competencias deseables en diferentes perfiles profesionales, estos deben ser obtenidos a través de un estudio realizado dentro de la empresa, tomando en cuenta la información de los altos mandos. Entre las herramientas que pueden ser utilizadas para la selección por competencias pueden ser: entrevista focalizada y algunos test sobre de capacidad cognitiva y de personalidad.

Según Moreno (2005), en el tema **Diagnóstico de la forma de Gestión del Capital Humano en las Medianas Empresas del sub-sector metal mecánica en el Departamento de Guatemala**” el cual su objetivo general es diagnosticar la forma de gestión del Capital Humano en las medianas empresas del subsector de la industria metal mecánica, se concluyó con respecto al reclutamiento y selección de personal se recurre a los tradicionales métodos como reclutar por referencias de los empleados y no utilizar criterios de selección que privilegien la formación y aptitudes. Por lo que recomendó adoptar un enfoque de medición de las prácticas de recursos humanos y del capital humano, sustituir los indicadores tradicionales de recursos humanos por indicadores de medición de capital humano (en el anexo 3, se propone una metodología de medición). Se debe concientizar a toda la organización sobre la importancia de medir las prácticas de recursos humanos y el capital humano para tener indicadores de desempeño

Según León (2013), en el tema de Gestión **del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu**, su objetivo general fue determinar la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas del área urbana de Retalhuleu, lo cual llegó a su conclusión que se

determina que la calidad de gestión del talento humano en las PYMES del área urbana de Retalhuleu, es aceptable, por los porcentajes encontrados en cada uno de los ítems, ya que muchos de ellos no cuentan con un área específico que se encargue de la gestión antes mencionada, por lo tanto se recomendó que para mejorar la calidad de la gestión del talento humano en las PYMES del área urbana de Retalhuleu, se habilite un área que se encargue de la administración del recurso humano, en donde no exista; y las que ya cuentan con dicha área, contratar a una persona con el grado de licenciatura específica.

De acuerdo con Hernández (2012), indica en la tesis **gestión del Talento Humano de la Cooperativa Guayacán R.L.**” en su objetivo general es establecer la gestión del talento humano que aplica Cooperativa Guayacán R.L. en las agencias ubicadas en los departamentos de El Progreso, Jalapa y Jutiapa por lo siguiente se concluyó según la investigación realizada, que la Cooperativa Guayacán realiza el proceso de selección, llenando una solicitud de empleo donde se encuentran todos los datos personales y los relativos a la escolaridad, especialización, experiencias y referencias de trabajo, seguidamente verifican estos datos y las referencias de empleos anteriores. Se realizan pruebas psicométricas que son instrumentos para evaluar el nivel de conocimiento y comportamiento referente a aptitudes de los candidatos para llenar las expectativas de la vacante y por último se practican exámenes médicos con el propósito de verificar el estado de salud de la persona que va ingresar a la empresa, el cual se recomienda y se considera conveniente que además del proceso de selección que actualmente pone en práctica la institución, se tomen en cuenta las referencias personales de vecinos, maestros o directores de establecimientos en donde el solicitante recibió la educación escolar, de esta forma se contará con información verídica para la toma de decisiones. Otro aspecto que se recomienda tener en cuenta en la entrevista de selección de personal, es dar a conocer de forma breve las funciones y atribuciones del puesto, con el objetivo de crear conciencia en el candidato de las obligaciones a adquirir al momento de ser elegido para determinada función.

b. Situación Actual

A nivel mundial según la página virtual:

[http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/683-l651d/683-l651d-](http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/683-l651d/683-l651d-Capitulo%20I.pdf)

[Capitulo%20I.pdf](http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/683-l651d/683-l651d-Capitulo%20I.pdf), El marco histórico que presentan las empresas ferreteras, muchas de ellas surgen como pequeñas tiendas instaladas en las viviendas, en las que se ofrecían: abarrotes, enseres del hogar (comales, utensilios, martillo, focos, alambre), es decir suministros para los hogares; conforme pasa el tiempo y las necesidades de los clientes cada vez son mayores estos empresarios, empezaron a diversificar los productos, con el fin de servirles a aquellos trabajadores de obras, a los cuales se les facilita la compra de insumos para realizar trabajos de reparaciones y mantenimiento de viviendas.

Es importante mencionar que una de las circunstancias que dieron origen a este tipo de empresas radica en la necesidad de abastecer con materiales y herramientas a los artesanos, fontaneros, electricistas, albañiles, entre otros, convirtiéndose éstas actividades desde sus inicios en una de las fortalezas que mantienen estos negocios; lo que permitió que éstos se especializaran en éste tipo de productos y desligaron de ellos todos aquellos productos que no eran de utilidad para este tipo de trabajos

Cuando estas empresas lograron mantener una estabilidad e incremento en la venta de sus productos, muchos de ellos empezaron a llamarlas “Venta de materiales para reparación y mantenimiento de obras”, alrededor de los años 1870 siendo los pioneros en la creación de estas empresas y convirtiéndose además en la primera generación dedicada a este tipo de comercialización.

En referencia a lo antes mencionado, se tomarán en cuenta los siguientes conceptos de ferretería:

- a) Etimológicamente ferretería significa tienda del hierro.

- b) Enfocado al comercio de hierro, es un conjunto de objetos de hierro que se venden en las ferreterías.
- c) Tienda dedicada a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente para el público aunque también para profesionales, cosas tales como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas.
- d) Conjunto de útiles de hierro que en ella se puede adquirir, y por extensión a otros productos metálicos o no allí adquiridos.

A nivel nacional en el documento virtual citado en la página: http://cemaco.com/?page_id=268, CEMACO nace en 1977, gracias a la visión de una pareja de emprendedores guatemaltecos que decidieron montar una tienda de venta de madera Plywood, en la zona 5 de la ciudad de Guatemala, a la que nombraron CEMACO por “Centro de Materiales de Construcción”. La necesidad de querer atender mejor a sus clientes, los llevó a entablar una alianza con ACE Hardware, la cooperativa ferretera más grande de Estados Unidos. Esto convirtió a CEMACO en la primera ferretería con “todo bajo un techo para el carpintero” en Guatemala. A partir de entonces adoptaron la innovación, siendo la primera ferretería en no cerrar durante los horarios de almuerzo, en abrir los domingos y en aceptar tarjetas de crédito, grandes avances para la época.

Al ser socios de ACE Hardware y para aprovechar la extensa variedad de productos que a sus clientes podían ofrecer, en 1979 tomaron la decisión de extender el negocio para comercializar también productos para el hogar. Fue en 1980 que inauguramos la primera tienda con los conceptos de ferretería y hogar unificados.

Con el fin de brindar más y mejores beneficios a sus clientes, en 1986 crearon el programa de Puntos Privilegio, donde acumulan puntos en todas sus compras para luego canjearlos hasta por el 50% del total de su compra. En 1989 lanzaron el primer programa de regalos de bodas en Guatemala.

En 2008 salieron del territorio metropolitano y abrieron su primera tienda departamental en la ciudad de Quetzaltenango; luego, en 2012 llegaron a la cálida ciudad de Mazatenango, continuando así con sus planes de expansión regional.

Actualmente CEMACO cuenta con un total de 13 tiendas en Guatemala, con sus conceptos de CEMACO y CEMACO Express. Son la empresa líder en venta al detalle de hogar y ferretería y cuentan con la mejor variedad de productos. Son la opción más completa para equipar, renovar y decorar los hogares guatemaltecos.

En el mundo en línea son la marca de tiendas de venta al detalle con mayor presencia en las redes sociales en el país. A través de éstas consiguen mantenerse más conectados con sus clientes, logrando que su marca sea su marca y que compartan con ellos las diferentes formas en que viven su hogar.

A nivel departamental hoy en día en Jutiapa existen varias empresas ferreteras, por el cual el mercado dedicado a la comercialización de herramientas y materiales de construcción es muy extenso ya que entre ello existen varias empresas que compiten día con día y que están a disposición de los clientes para brindarles un servicio de calidad para sus diferentes proyectos que desean realizar.

Según la Oficina Municipal de Planificación (2013), Asunción Mita tiene una población de 61,554 habitantes, está dividida en un total de 29,527 hombres y 32,027 mujeres actualizado en el año 2013. Dicho municipio cuenta con mucho comercio entre ellos están las empresas ferreteras, ya que tienen un gran potencial y una muy alta participación en el mercado, existen 14 ferreterías que se dedican a la comercialización de herramientas y materiales de construcción para las necesidades de los clientes en la elaboración de un proyecto u obra que se le presenten.

❖ **Historia de las ferreterías en el municipio de Asunción Mita**

Hoy en día toda persona tiene conocimiento sobre las empresas ferreteras, éstas son las encargadas de comercializar herramientas y materiales de construcción en una muy alta calidad y en diversos precios, todos los productos son inspeccionados para comprobar que se puedan utilizar en el uso acertado teniendo en cuenta las necesidades que pueda tener los clientes que quieran utilizarlo.

El señor Aguilar, A. (2015), argumenta que en el municipio de Asunción Mita, todos los productos que hoy en día se observan en las ferreterías se obtenían en diferentes negocios; ya que aún no se contaban con empresas ferreteras en dicho municipio; por lo tanto las personas que necesitaban productos de construcción los adquirían en distintos puntos de venta.

En el año 1994 una persona con muy buena visión fundó la primera ferretería en el municipio de Asunción Mita, llamada “Ferretería Modelo” ubicada en el barrio “La Democracia” la que funcionaba en su propia vivienda, la cual fue muy importante por la demanda que tenían los productos de materiales de construcción, desde sus inicios se encuentra al servicio del cliente ofreciéndoles variedades de productos, herramientas y toda clase de materiales que se puedan utilizar en construcciones ya que ha crecido por la participación que ha tenido en el mercado.

Actualmente dicho municipio cuenta con varias empresas ferreteras con una gran variedad de productos de construcción para elaborar cualquier proyecto, trabajos, entre otros. Todas las empresas están actualizándose a lo que los clientes les piden ofreciendo una excelente atención como cliente y ofreciendo productos con la más alta calidad.

Ferreterías que se encuentran actualmente en el Municipio de Asunción Mita:

Tabla No. 1

Ferreterías en Asunción Mita

Ferreterías en Asunción Mita	Dirección
Ferretería No.1	Carretera hacia el Salvador
Ferretería No.2	Barrio Central
Ferretería No.3	Barrio La Paz
Ferretería No.4	Barrio El Calvario
Ferretería No.5	Barrio Prolac
Ferretería No.6	Barrio El Centro
Ferretería No.7	Barrio El Calvario
Ferretería No.8	Barrio La Democracia
Ferretería No.9	Carretera hacia el Salvador
Ferretería No.10	Barrio Tultepeque
Ferretería No.11	Barrio Central
Ferretería No.12	Barrio La Prolac
Ferretería No. 13	Aldea los Amates
Ferretería No. 14	Aldea Tiucal

Fuente: Elaboración Propia

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Micro, Pequeña y Mediana Empresa

a. Definición MIPYMES

La conceptualización y clasificación de las MIPYMES es un punto de constante discusión a nivel internacional, pues resulta difícil y complejo, dada la diversidad y heterogeneidad de las empresas que componen el sector, el lograr una definición única utilizando los mismos criterios. Incluso a nivel nacional, no existen definiciones únicas, ya que cada mercado toma en cuenta sus propios criterios con base a sus condiciones.

El criterio de clasificación más común utilizado en países desarrollados y en desarrollo, ha sido el número de trabajadores que emplean las MIPYMES. En los países en desarrollo, además del número de empleados, se usan frecuentemente variables como el valor de los activos y el volumen de ventas.

Palacios (2011), determina que la Cámara de la Industria de Guatemala tiene dos tipos de definiciones de las MIPYMES, una está destinada para el Programa de Bonos y sigue un criterio de cantidad de empleados, y la otra definición está destinada a definir empresas industriales utilizando un criterio basado en activos totales, cantidad de empleados y ventas anuales. Por otra parte el Ministerio de Economía tiene otra definición utilizando el criterio de cantidad de empleados. Según estas definiciones se pueden establecer los siguientes esquemas:

Cuadro No. 1

Criterio de la Cámara de la Industria de Guatemala para empresas industriales

Tipo de empresa	Empleados	Ventas máximas anuales (Q)	Activos totales (Q)
Microempresa	1-10	hasta 60.000	hasta 50.000
Pequeña empresa	11-20	60.001-300.000	50.001-500.000
Mediana empresa	21-50	300.001-3.000.000	500.001-2.000.000

Fuente: <http://pymesguatemala.blogspot.com/2011/09/definicion-de-pymes.html>

Cuadro No. 2

Criterio de la Cámara de la Industria de Guatemala según número de empleados

Tipo de empresa	Empleados (Criterio de la Cámara de Comercio para el Programa de Bonos)	Empleados (Criterio del Ministerio de Economía)
Microempresa	1-5	1-10
Pequeña empresa	6-50	11-25
Mediana empresa	51-100	26-60

Fuente: <http://pymesguatemala.blogspot.com/2011/09/definicion-de-pymes.html>

b. Clasificación MIPYMES

De acuerdo a la Organización Internacional de Trabajo (2009), las empresas pueden clasificarse de acuerdo con distintos criterios, tales como el número de colaboradores con el que cuenta la facturación anual en:

- **Autoempleo o cuenta propia:**

Empresa de un solo trabajador y que eventualmente emplea mano de obra no remunerada “ejemplo: La familia”.

- **Microempresa:**

Empresa establecida con la participación directa del propietario y un máximo de diez trabajadores.

- **Pequeña Empresa:**

Empresa que cuenta con la participación directa del propietario y un máximo de veinticinco trabajadores.

- **Mediana Empresa:**

Con participación directa del propietario y un máximo de setenta trabajadores.

c. Concepto de Ferretería:

Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos,

silicona, persianas, por citar unos pocos. Según la página virtual:
<http://es.wikipedia.org/wiki/Ferreter%C3%ADa>

1.2.2 Gestión del talento humano:

Para Dessler y Varela (2009), son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tiene que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo, en específico se trata de reclutar, evaluar y capacitar para ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

Sigue argumentando que la planeación de recursos humanos (PRH) es el proceso que consiste en comparar las necesidades de los colaboradores con su disponibilidad y determinar si la empresa tiene escasez o exceso de personal. Los datos proporcionados establecen el escenario para el reclutamiento u otras acciones de RH.

La administración del talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo. Según la página virtual:
<http://talentohumanosena.galeon.com/>

La definición de talento humano es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no entenderemos solo el esfuerzo o la actividad humana; sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades, salud, entre otros.

1.2.3 Planeación de recursos humanos

Dolan (2007), Indica que la planificación de los recursos humanos es uno de los procesos básicos para un desarrollo eficaz de la gestión de personal y del conjunto de la organización. En términos generales podríamos decir que la planificación de los recursos humanos supone prever las necesidades de las personas que laboran en la empresa y de la organización, para los próximos años, y fijar los pasos necesarios para cubrir dichas necesidades.

¿En qué consiste la planificación de los recursos humanos? Se trata del proceso de elaborar e implantar planes y programas para asegurarse de que hay disponibles el número y tipo de personas apropiados, en cada uno de los momentos para el que se realiza la planificación, para satisfacer las necesidades de la organización. Como tal, está directamente vinculada a la estrategia empresarial y lo que hace es traducir la estrategia formulada por la empresa para un determinado horizonte temporal en programas de acción, con vistas a controlar la evolución de la situación. Debido a la tendencia que existe hacia una mayor participación de la gestión de los recursos humanos, la planificación de la misma es una de las áreas más importantes y que ha experimentado un crecimiento más rápido. Planear ayuda a asegurar que la organización logra sus planes empresariales en términos de objetivos económicos, de resultados, productos, tecnologías y necesidades de recursos. Una vez que se han establecido los planes empresariales, proceso en el que ha debido participar el departamento de recursos humanos, la planificación de recursos humanos ayuda a desarrollar estructuras organizativas viables y a determinar el número y tipo de empleados que se requerirán para lograr las metas y objetivos.

Gómez (2009), Define la planeación de recursos humanos como una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que serían necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación, entre otras. La planeación le permite al

departamento suministrar a la organización el personal adecuado en el momento oportuno.

Ventajas de la planeación de los recursos humanos:

- Mejorar la utilización de los recursos humanos.
- Permitir la coincidencia de esfuerzos del departamento de personal con los objetivos globales de la organización.
- Economizar en las contrataciones.
- Expandir la base de datos del personal, para apoyar otros campos.

En la sociedad actual, en donde la globalización y la interdependencia mundial crean un nuevo contexto para el trabajo de las pequeñas y medianas empresas, es evidente que el progreso hacia una mejor calidad de vida se sustenta en la suma de esfuerzos conjuntos. La responsabilidad histórica que vivimos, nos obliga a enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que hoy se nos ofrecen. La planificación estratégica es una de las herramientas más poderosas de las que se puede servir una pequeña y mediana empresa para llevar siempre hacia adelante su negocio, la utilizan empresarios con una visión emprendedora, para dichas empresas que son las que más la requieren y la valoran.

Es muy importante contar con una planeación de recursos humanos para poder tener un crecimiento óptimo y lograr sus objetivos a través del plan estratégico diseñado por la organización.

Caldera (2010), describe la planeación de recursos humanos que es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de ésta y hacia fuera. Su propósito es utilizar estos recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de la organización.

La Planeación de Recursos Humanos (PRH), también denominada planificación de la plantilla o del personal.

Pardo (2012), argumenta que la planeación de recursos humanos a medida que pasan los años, las empresas se ven presionadas por la globalización y las exigencias del mercado. Es por eso que no deben darse el lujo de no contar con las herramientas que les ayudarán a mantenerse al margen de esas exigencias. Siendo la herramienta más importante el capital humano, por ello debe estar consciente de la importancia de su trabajo dentro de la organización, ya que son ellos los únicos capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se perciben en la fuerte competencia mundial.

Recursos humanos: Se denomina así al trabajo que aporta el conjunto de los colaboradores de una organización.

La planificación de los recursos humanos: Es el proceso de elaboración e implantación de planes y programas donde la empresa contrata al número necesario e idóneo de colaboradores para desempeñar el puesto.

Es muy importante contar con una planeación de recursos humanos para poder tener un crecimiento óptimo y lograr sus objetivos a través del plan estratégico diseñado por la organización.

Ventajas de la planeación de los recursos humanos:

- Utiliza los recursos con eficacia, donde y cuando se necesiten, al fin de alcanzar las metas de la organización.
- Colabora con la empresa en la obtención de beneficios.
- Provee de estrategias y tácticas para los casos de ampliación o reducción del negocio.

Mondy y Noe (2005), indican que la planeación de recursos humanos (PRH) es el proceso que consiste en revisar sistemáticamente las necesidades del capital humano para garantizar que el número requerido de empleados, con las habilidades requeridas, esté disponible cuando y donde se necesite. Esto implica lograr que coincidan la provisión interna y externa de personal con los puestos vacantes pronosticados en la organización en un período específico.

a) Reclutamiento:

Para Mondy, et al. (2010), Menciona el reclutamiento es el proceso que consiste en atraer personas calificadas y alentarlas a solicitar empleo en la organización. La selección es el proceso mediante el cual la organización elige, de entre un grupo de solicitantes a las personas más adecuadas para los puestos de las vacantes en la empresa.

Dolan (2007), define que con el reclutamiento se inicia una de las actividades más importantes de las organizaciones, como es la de detectar dónde debe dirigirse la empresa para «adquirir» los recursos humanos que necesita. El reclutamiento es importante porque de él depende el éxito de las futuras contrataciones que realice la organización. En la medida en la que ésta sea capaz de atraer candidatos potencialmente cualificados aumentará la probabilidad de seleccionar personas que puedan alcanzar los rendimientos esperados. En este capítulo estudiaremos los fines que persigue el reclutamiento, sus relaciones con otros procesos de gestión de los recursos humanos, las fuentes a las que puede acudir en busca de candidatos, para concluir con la evaluación de la actividad de reclutamiento.

Es el proceso que se utiliza en las empresas para convencer a las personas que acepten un empleo en ellas. Es un sistema de información a través del cual las Organizaciones ofertan las diversas vacantes, en el Mercado del trabajo. El Reclutamiento se inicia con la búsqueda de las personas elegibles para ocupar las

vacantes disponibles de la empresa, ésta es una tarea del departamento de Recursos Humanos en las empresas de clase mundial.

- **El Reclutamiento interno.**

Ocurre cuando una requisición de personal o vacante se cubre con una persona que labora en la empresa, lo cual genera las siguientes alternativas:

- Da lugar a una transferencia de personal sin ascenso.
- La persona es promovida a una nueva posición.
- Se promueve y se transfiere la persona.
- Se crea un programa de desarrollo de personal.
- Se implementa un plan de profesionalización.

- **El Reclutamiento externo.**

El reclutamiento externo se enfoca en las personas elegibles que no laboran en la empresa. Ocurre cuando las vacantes de la empresa son cubiertas con personas que no pertenecen a la Organización.

Según Chiavenato (2011), “reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización”.

b) Selección de personal:

Cuesta (2010), la selección de personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de GRH derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecúe a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o específica.

Según Robbins, et al. (2009), selección es el proceso que consiste en investigar los antecedentes de los candidatos a un empleo para garantizar la contratación de los más adecuados.

c) Contratación:

De acuerdo con el Código de Trabajo de Guatemala (2011) el contrato puede ser: Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a presentar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.

Para Chiavenato (2011), todo contrato representa dos aspectos fundamentales: es un acuerdo en relación con el puesto por ocupar, contenido del trabajo, horario, salario, entre otros; y el segundo aspecto es una expectativa de lo que harán y ganarán la organización y el individuo con esa nueva relación.

d) Inducción

Mondy y Noe (2005), mencionan que a este paso del proceso de ARH se le llama orientación; y no es más que hacer que los empleados nuevos tengan un buen comienzo en la empresa. Esto se logra gracias a un programa formal de orientación. La orientación es el proceso formal que consiste en familiarizar a los empleados nuevos con la organización, su trabajo y su unidad de trabajo.

- **Objetivos de la Inducción**
- Facilitar a los empleados nuevos, información del puesto a desempeñar para que se conviertan en miembros productivos de la empresa.

- Socializar en la empresa a través de un programa de inducción debidamente dirigido.
- **Beneficios de la Inducción**
- Bajo índice de rotación de empleados.
- Mayor productividad.
- Mejor disposición de los empleados.
- Bajo costo en reclutamiento y capacitación
- Se facilita el aprendizaje
- Reducción de la ansiedad del empleado nuevo.

Robbins, et al. (2009), explican que inducción es la introducción de un nuevo empleado a su trabajo y a la organización. Existen dos tipos de inducción:

- Inducción sobre las unidades de trabajo: Familiariza al empleado con los objetivos de la unidad e incluye una presentación con sus nuevos colegas.
- Inducción sobre la organización: Informa al nuevo empleado sobre los objetivos, la historia, la filosofía, los procedimientos y las normas de la organización.

1.2.4 Competencia:

Gutiérrez (2010), indica en su libro que para Dalton las competencias son las conductas por las cuales se diferencian los trabajadores eficientes de los ineficaces y para Boaz las competencias son comportamientos críticos o claves, conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades, valores, comportamiento y en general atributos personales que se relacionan de forma casual más directamente con un desempeño exitoso de las personas en su trabajo, funciones o responsabilidades.

Melara (2009), en su libro las competencias gerenciales son una combinación de los conocimientos, destrezas, comportamientos y actitudes que necesita un gerente para ser eficaz en una amplia variedad de labores gerenciales y en diversos entornos organizacionales.

El concepto de competencias está sólidamente implantado en la gestión de recursos humanos de las compañías. Este concepto significa que a la hora de evaluar, formar, desarrollar y medir la contribución al éxito de una persona en un puesto de trabajo, se tienen en cuenta los llamados "factores diferenciadores de éxito", eso que hace que unas personas sean mejores en un puesto y que va a determinar quién está mejor posicionado o en mejores condiciones para desarrollar ese puesto con éxito.

Competencia son aquellos factores que distinguen a la persona con un desempeño superior de los que tienen un cargo "adecuado". Por tanto, las COMPETENCIAS son aquellas características personales del individuo (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permite hacer de forma óptima las funciones de su puesto de trabajo.

a) Habilidades

Según el diccionario de la real academia española (2010), la habilidad está definida como la capacidad y disposición para hacer algo con destreza. Es la aforo adquirido como aprendizaje de producir resultados previstos con el máximo de certeza y frecuentemente, con el mínimo despendio de tiempo, de energía o ambas.

Rosario Fernando se plantea ¿Qué es una habilidad? Para la real academia española: la habilidad es cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza el enredo dispuesto con ingenio, disimulo y maña la habilidad tiene un componente innato y aprendido

¿Para qué nos sirve una habilidad? En términos generales para solucionar problemas o enfrentar diversas situaciones en nuestra vida.

b) Actitud

Para Bussenius (2008), actitud es una forma de respuesta, a alguien o a algo, aprendida y relativamente permanente, es una predisposición a pensar, sentir y actuar de cierta manera.

c) Aptitud

López (2014), dice que la aptitud se refiere a la capacidad de una persona para realizar adecuadamente una tarea.

1.2.5 Capacitación y desarrollo

Dessler y Varela (2009), indican en su libro que la capacitación y desarrollo es el proceso para enseñar a los empleados nuevas habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo.

Mendez (2011), define la capacitación como una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

Chiavenato (2011), describe en su libro que la capacitación y desarrollo es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Como componente del proceso de Desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo, y/o la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa y por otro lado un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la organización para su normal desarrollo de sus actividades.

Mondy y Noe (2005), en su libro indican que la capacitación y desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional.

- **Objetivos de la capacitación y desarrollo:**

- 1) Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas particulares de la organización.
- 2) Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales, sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- 3) Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están:
 - Crear un clima más satisfactorio entre los empleados
 - Aumentar su motivación

- Hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

a) Necesidades de capacitación

Dessler y Varela (2009), en su libro indica que las necesidades de capacitación dependen de si capacita a empleados nuevos o a empleados antiguos.

1.2.6 Compensaciones

Siguen argumentando Dessler y Varela (2009), que las compensaciones son todas las formas de retribuciones destinadas a los empleados, que derivan de su empleo. Tiene dos competentes principales:

- Los pagos monetarios directos: (pagos, salarios, incentivos, comisiones y bonos).
- Los pagos monetarios indirectos: (prestaciones económicas como el seguro pagado por el patrón y las vacaciones).

Ivancevich (2005), menciona que las compensaciones son la parte de la administración de recursos humanos que se ocupa de todos los beneficios que reciben los individuos para realizar las tareas de la organización.

Para Mondy y Noe (2005), el término compensación, incluye el total de todas las gratificaciones proporcionadas a los empleados como pago por sus servicios. Puede ser única o una combinación de lo siguiente:

- **Sueldo:** el dinero que una persona recibe por desempeñar un trabajo.
- **Prestaciones:** remuneraciones económicas adicionales distintas al sueldo base, incluyendo vacaciones pagadas, incapacidad por enfermedad, días festivos y seguro médico.
- **Gratificaciones no económicas:** recompensas no monetarias, como disfrute

del trabajo realizado o un ambiente laboral satisfactorio que proporciona flexibilidad.

Para Chiavenato (2011), el incentivo son los pagos de la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, reconocimientos, etc.). A cambio de las contribuciones, cada incentivo posee un valor de conveniencia subjetivo, pues varía de individuo a individuo.

a) Sueldos y salarios

Según Chiavenato (2011), es un conjunto de normas y procedimientos que pretenden establecer o mantener estructuras de salarios justas y equitativas en la organización.

Salarios: Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo. La remuneración sea cual fuere su denominación o método de cálculo que pueda evaluarse en efectivo, debida por un empleador a un trabajador en virtud de los servicios u obras que este haya efectuado o debe efectuar. Definición de salario.

b. Motivación

La motivación son las actitudes y valores que predisponen a una persona para actuar de cierta manera y en áreas de una meta. Es un estado interno invisible que impulsa el comportamiento humano, el cual se divide en dos componentes:

1. la dirección del comportamiento (el desempeño por alcanzar la meta).
2. la fuerza del comportamiento (con que intensidad se desempeña el individuo).

1.2.7 Seguridad e higiene

Koontz y Weihrich (2008), indican la necesidad de elaborar planes de contingencia, lo cual se desprende de la imposibilidad de prever el futuro con un alto grado de certidumbre, seguridad e higiene laboral, es el conjunto de conocimientos técnicos y

su aplicación para su reducción, control y eliminación de accidentes en el trabajo, siendo su función el preservar la salud de los trabajadores es su tarea, la seguridad e higiene en el trabajo, son actividades ligadas que repercuten directamente sobre la continuidad de la producción y sobre la moral de los empleados.

Para Chiavenato (2011), la seguridad y la higiene laboral “son actividades entrelazadas, que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados”. La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo.

Leal (2014), indica ¿Qué es Seguridad Industrial ?Es el conjunto de métodos y técnicas orientadas a la eliminación de las situaciones de riesgo presentes en los ambientes de trabajo y que pueden ocasionar accidentes.

Accidente es un suceso imprevisto que ocasiona la detención de la actividad laboral y que, generalmente, conlleva el contacto de la persona con un objeto o sustancia o su exposición a ciertas condiciones de la atmósfera de trabajo

a) Seguridad

Para Mondy y Noe (2005), el término seguridad implica que un empleado siga normas, con frecuencia en una empresa.

La seguridad es un conjunto de medidas técnicas educacionales, médicas y psicológicas empleados para prevenir accidentes tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementación de prácticas preventivas.

II. Planteamiento del problema

Actualmente en el municipio de Asunción Mita, Jutiapa; el área que abarca del sector de las ferreterías, ha incrementado la demanda por la diversidad de productos que ofrecen al público para la elaboración de proyectos o cualquier trabajo que se presente, en dicho municipio se encuentran 14 ferreterías las cuales tienen una participación significativa en el mercado, pero los propietarios no cuentan con ningún proceso de planeación de recursos humanos; por lo general contratan a personas que no tienen la suficiente experiencia y no cuentan con conocimientos necesarios sobre las funciones que se realizan en las ferreterías, no conocen un proceso de selección ni de contratación (la mayoría lo hace informalmente) para verificar a que elemento humano se está contratando y no están capacitados ni motivados por el propietario para un mejor desempeño en la empresa.

Los empresarios propietarios de estos comercios, tienen toda la disponibilidad de hacer crecer sus negocios, pero debido a la falta parcial de conocimientos administrativos; desconocen sobre cómo realizar una adecuada planeación de recursos humanos, que es útil para un buen desarrollo del personal y de la organización, haciéndolo formalmente pueden llevar a un adecuado funcionamiento en su empresa, los colaboradores conjuntamente con los propietarios podrán aportar estrategias para ser una empresa competitiva y bien conformada en el mercado de las ferreterías.

De seguir con esta situación las empresas ferreteras se van a enfrentar con situaciones difíciles como desconocimientos de productos al momento de brindarles el servicio a los clientes, desmotivación en sus colaboradores o despidos de personal sin que los empleados puedan merecerlo. Por falta de actualización de estrategias que se deben de tomar muy en cuenta por el propietario de la empresa.

Por estos motivos es primordial realizar una evaluación y analizar los diferentes métodos que existen para que las empresas ferreteras tengan un mejor funcionamiento y lleguen a desarrollar todo su potencial.

Por todo lo anterior es importante determinar:

¿Cómo se lleva a cabo la gestión de talento Humano en las MYPIMES de la industria ferretera en el municipio de Asunción Mita, Jutiapa?

2.1 Objetivos de la investigación:

2.1.1. Objetivo general:

- Establecer cómo se lleva a cabo la gestión de talento humano en las MIPYMES de la industria ferretera del municipio de Asunción Mita, Jutiapa?

2.1.2 Objetivos específicos:

- Determinar cómo se realiza la planeación de recursos humanos en las empresas ferreteras.
- Identificar las capacidades básicas que se necesita para desempeñar funciones en los puestos que laboran las empresas ferreteras.
- Describir si existen capacitaciones para el desarrollo de los colaboradores.
- Determinar si en la empresa existen compensaciones y beneficios para los colaboradores.
- Verificar si las empresas implementan medidas de seguridad e higiene en el establecimiento y en el desarrollo de las actividades.

2.2 Elemento de estudio

Gestión de Talento Humano

2.2.1 Definición conceptual

Dessler y Valera (2009), son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tiene que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo, en específico se trata de reclutar, evaluar y capacitar para ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

2.2.2 Definición operacional

Es el esfuerzo humano para el funcionamiento de cualquier organización ya que busca básicamente destacar aquellas personas con alto potencial dentro de las organizaciones.

2.2.3 Indicadores

2.2.3.1 Planeación de recursos humanos

- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Inducción

2.2.3.2 Competencia

- Aptitudes
- Habilidades
- Actitudes

2.2.3.3 Capacitación y desarrollo

- Necesidades de Capacitación

2.2.3.4 Compensaciones

- Motivación
- Sueldos y Salarios

2.2.3.5 Seguridad e higiene.

- Seguridad
- Higiene

2.2.4 Alcances y limitaciones

2.2.4.1 Alcances

La presente investigación se llevó a cabo en las empresas ferreteras del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; para analizar cómo se efectúa la gestión del talento humano. Siendo una investigación de tipo descriptiva y sus sujetos de estudio son: el propietario y colaboradores.

2.2.4.2 Limitaciones

La única limitación fue que algunos de los propietarios y colaboradores no contaban con suficiente tiempo para atender a las interrogantes del cuestionario por lo cual se tuvo que visitar contantemente.

2.2.5 Aporte

Los resultados de la investigación son un aporte, sobre cómo las empresas ferreteras del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; pueden aplicar correctamente una gestión de recurso humano sirviendo de consulta para el propietario y también para estudiantes que necesiten información sobre el tema de gestión del talento humano.

III. Método

3.1 Sujetos

En la investigación se tomó como sujetos de estudio a los propietarios y colaboradores de las 14 ferreterías del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; las cuales se establecieron por medio de un censo.

Sujeto 1: 14 Propietarios de las ferreterías que manejan toda la organización de la empresa y en consideración la gestión de talento humano donde brindarán diferente información la cual es necesaria para la investigación.

Sujeto 2: 67 Colaboradores que son parte fundamental en las ferreterías y que deben poseer el conocimiento necesario de las distintas actividades y diferentes procesos que se llevan en la empresa y conocer las funciones a desempeñar para realizar adecuadamente sus labores. Éstos son una valiosa fuente de información para el estudio que se está realizando.

3.2. Técnicas e instrumentos

3.2.2. Técnicas

En la investigación se aplicó la técnica de observación para poder identificar los problemas que se estén dando en estos momentos, y así apreciar y analizar tanto la relación como la situación actual que tienen las empresas con los colaboradores.

3.2.1. Instrumentos

En la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario que va dirigido a los propietarios y colaboradores de las empresas ferreteras del municipio de Asunción Mita, para investigar los distintos problemas y aspectos que se estén dando dentro del entorno organizacional.

Se utilizó un cuestionario estructurado y dirigido a los propietarios y colaboradores de dichas empresas con 42 preguntas de las cuales 20 son de respuestas múltiples y 22 restantes de respuestas cerradas, el cual se realizó de manera personal para poder recabar toda la información relacionada a las ferreterías con el propósito de medir la situación actual, determinar los problemas y llegar al objetivo de la investigación.

3.3 Procedimientos

Para realizar la investigación se tuvo que realizar una sucesión de pasos los cuales se describirán a continuación:

- Después de realizar la observación de empresas ferreteras se determinó la problemática que estaba ocurriendo en las mismas.
- Después de plantear la pregunta de investigación, se Identificó el problema dentro de la organización en base a los antecedentes y situación actual de las industrias ferreteras.
- Se solicitó apoyo a los propietarios y colaboradores para el desarrollo de dicha investigación; el cual sirvió de base para plantear objetivos, determinar el elemento de estudio e indicadores establecidos, los cuales dieron origen a la discusión.
- Se recopiló la información del tema a investigar con la consulta de bibliografías y de estudios realizados sobre el tema, posteriormente se elaboró el marco teórico y contextual.
- Se procedió a diseñar los instrumentos para obtener la información de campo relacionada con los indicadores que sirvieron de base para el estudio de la industria ferretera del municipio de Asunción Mita.

- Finalmente se procedió a realizar la tabulación y análisis de resultados para posteriormente discutirlos y elaborar conclusiones y recomendaciones que se tomaron en cuenta para entregar el informe final.

3.4 Diseño y metodología estadística

Para fines de este estudio se realizó una investigación de tipo descriptiva ya que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice en una población definida. Así también se caracterizó a las empresas en base a la Organización Internacional de Trabajo (OIT); y la Cámara de la Industria de Guatemala, en cuanto al número de empleados. Después se clasificaron los resultados para seguidamente analizarlos. Dicha información se recabó por medio de un cuestionario, los cuales se presentan de manera cualitativa sustentada por información cuantitativa utilizando un censo.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Cuestionario aplicado a 14 propietarios de ferreterías

Después de aplicar el cuestionario a los propietarios de ferreterías los que proporcionaron la información requerida, se presentan los hallazgos obtenidos en cuadros para su mejor comprensión e interpretación.

Elemento de Estudio: Gestión al talento humano

Indicador: Caracterización MIPYMES

Tabla No. 2

Censo sobre la caracterización de las empresas de acuerdo con la Organización Internacional de Trabajo (OIT).

No.	Localización	Numero de colaboradores	Tipo de empresa	Grado académico de propietarios
1	Carretera hacia el Salvador	4	Microempresa	Primaria
2	Barrio Central	4	Microempresa	Primaria
3	Barrio la Paz	6	Microempresa	Universitario
4	Barrio El Calvario	4	Microempresa	Básico
5	Barrio la Prolac	3	Microempresa	Primaria
6	Barrio El Centro	4	Microempresa	Básico
7	Barrio El Calvario	3	Microempresa	Primaria
8	Barrio La Democracia	15	Pequeña empresa	Diversificado
9	Carretera hacia el Salvador	3	Microempresa	Básico
10	Barrio Tultepeque	6	Microempresa	Básico
11	Barrio Central	9	Microempresa	Diversificado
12	Barrio La Prolac	8	Microempresa	Básico
13	Aldea los Amates	5	Microempresa	Diversificado
14	Aldea Tiucal	7	Microempresa	Universitario

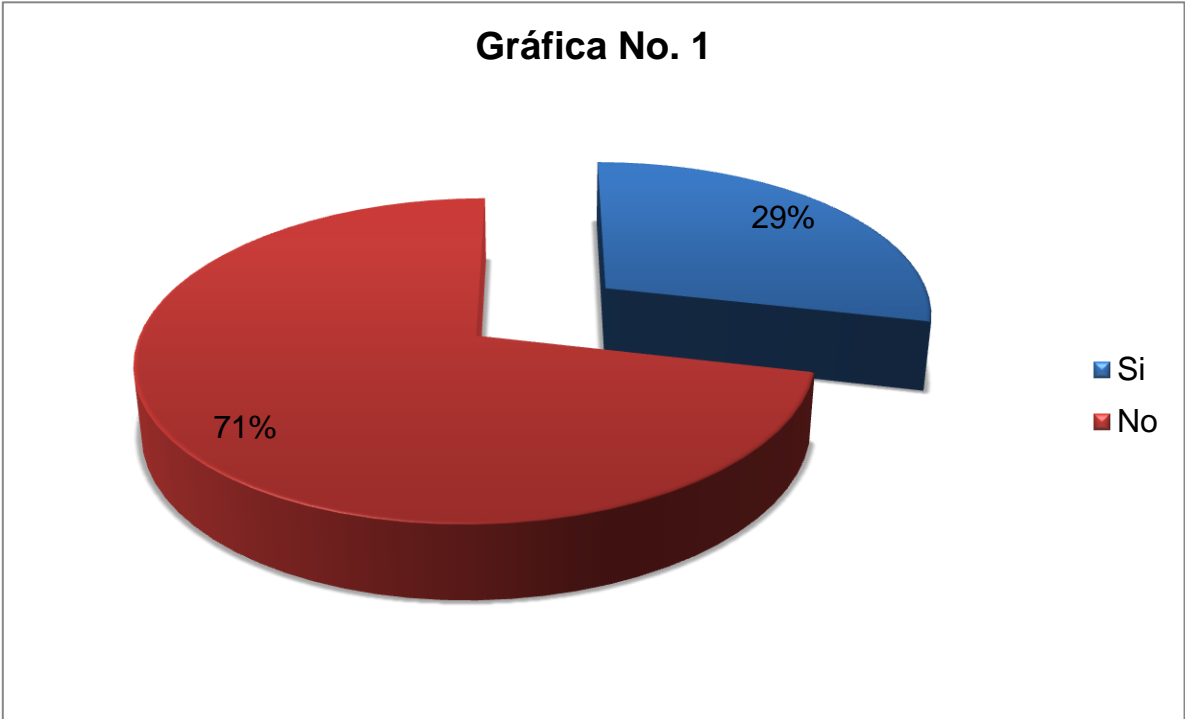
Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior (No. 2); se encuentra establecida la localización, número de colaboradores, tipo de empresa y grado académico de los propietarios. En esta

investigación se estableció que en el municipio de Asunción Mita, Jutiapa; están establecidas 14 MIPYMES dedicadas a la comercialización de herramientas y materiales de construcción, donde 13 se clasifican como microempresas porque el recurso humano está integrado por el propietario y la colaboración de 1 a 10 empleados. Solo 1 empresa se encuentra catalogada como pequeña porque se encuentran laborando en ella entre 11 a 20 colaboradores.

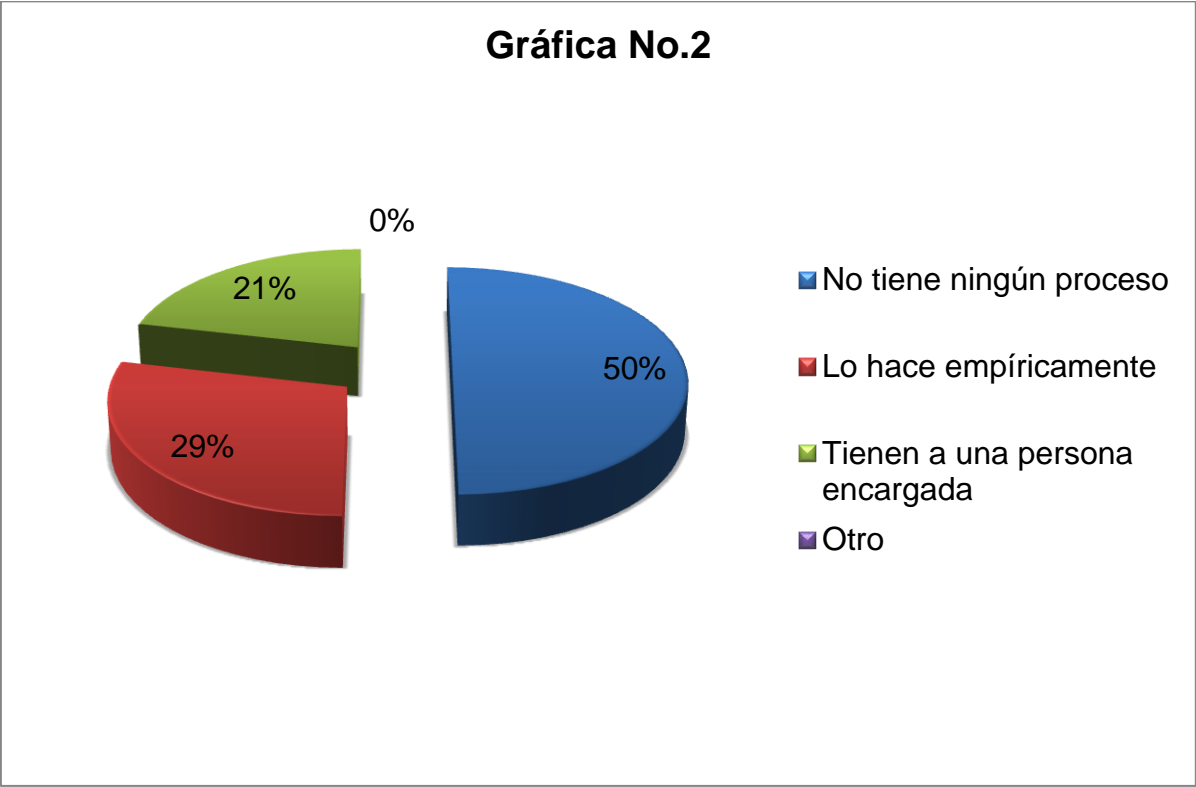
Indicador: Planeación de recursos humanos

Pregunta 1: ¿Realiza algún tipo de planeación para contratar personal en su empresa?



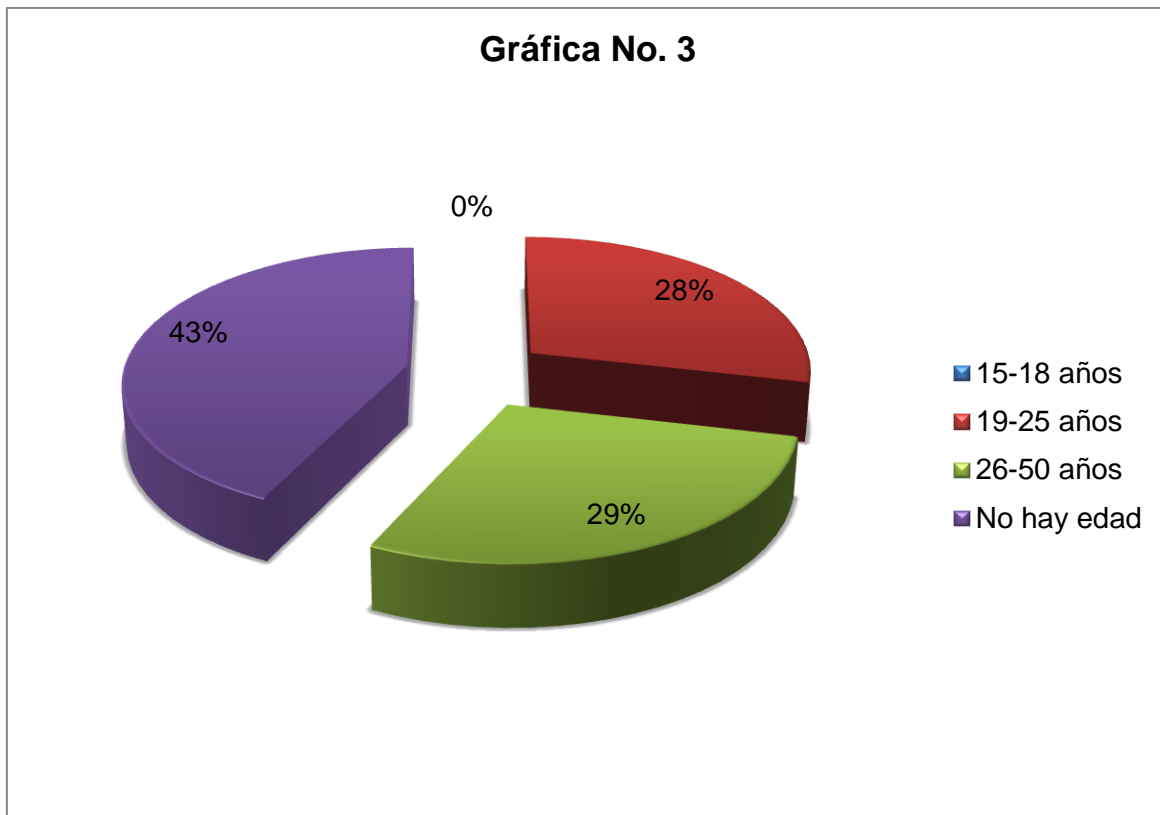
Como se puede observar en la gráfica el 71% de propietarios indicó que no realizan ningún tipo de planeación estratégica porque realizan el proceso de forma empírica, argumentando que desconocen el proceso. Solo el 29% realizan el proceso de planeación para contratar a su personal.

Pregunta 2: ¿Cuál es el proceso de planeación que ejecuta su empresa para poder contratar?



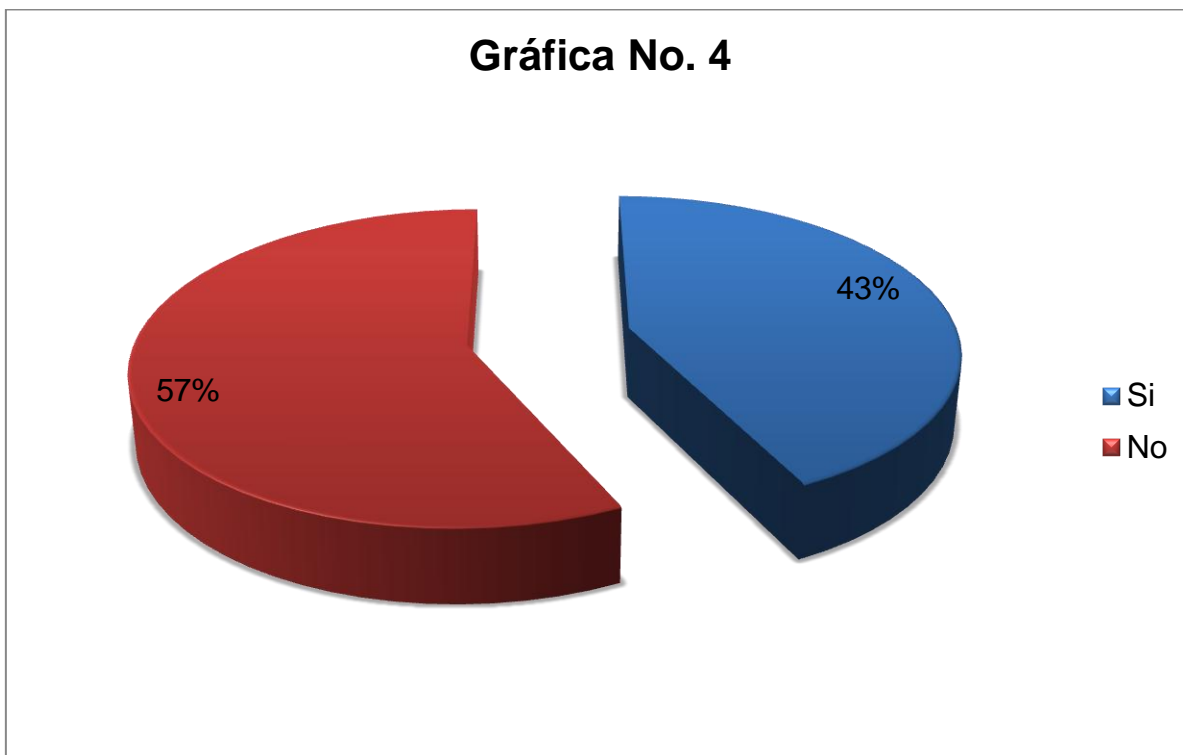
Según la investigación el 50% de los propietarios de las ferreterías no ejecutan ningún proceso de planeación para poder contratar a su personal, argumentando que desconocen del proceso, el 29% lo hacen de forma empírica y el 21% restante tienen a una persona encargada de administrar el personal.

Pregunta 3: ¿Cuál es la edad promedio para ser parte de la organización?



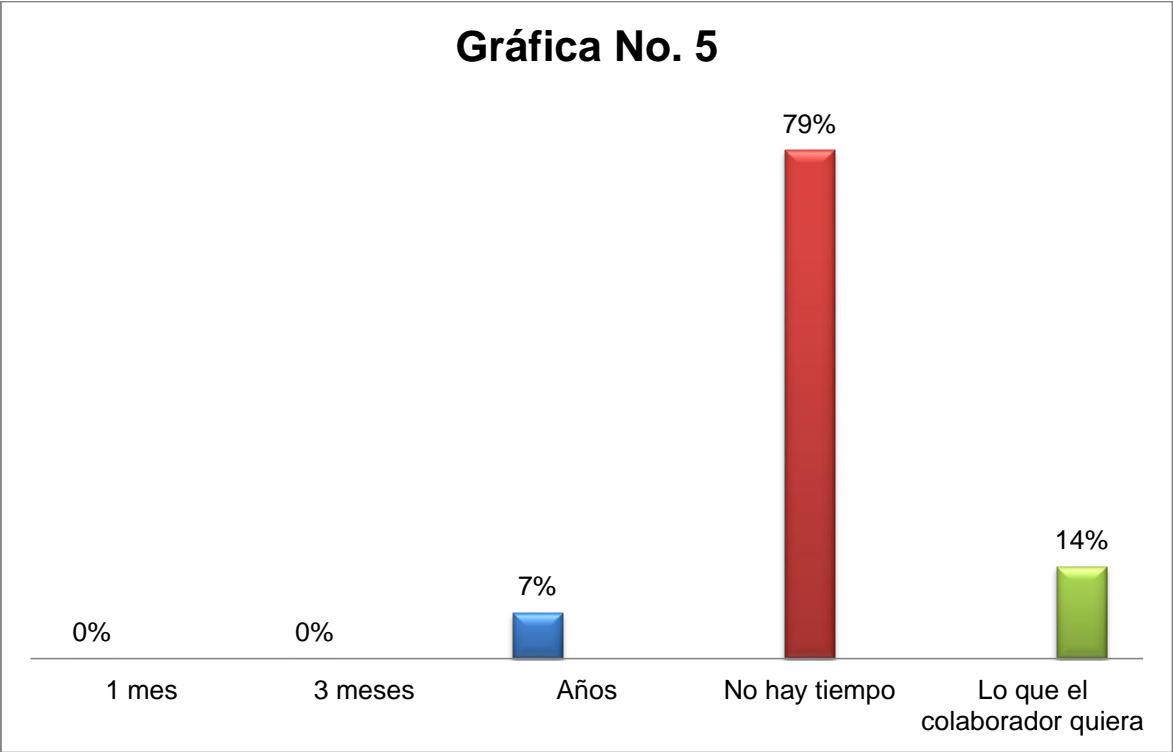
Como se observa en la gráfica un 43% de propietarios no tienen una edad promedio establecida para formar parte de la organización, indicando que la labor que sea asignada será acorde a sus capacidades, mientras que el 29% contratarían a personas que oscilen entre los 19 – 25 años de edad, de igual manera el 29% de ellos mencionan que la edad promedio para formar parte de su organización se encuentra entre los 26 – 50 años de edad.

Pregunta 4: ¿Las personas deben de tener experiencia para poder trabajar dentro de su empresa?



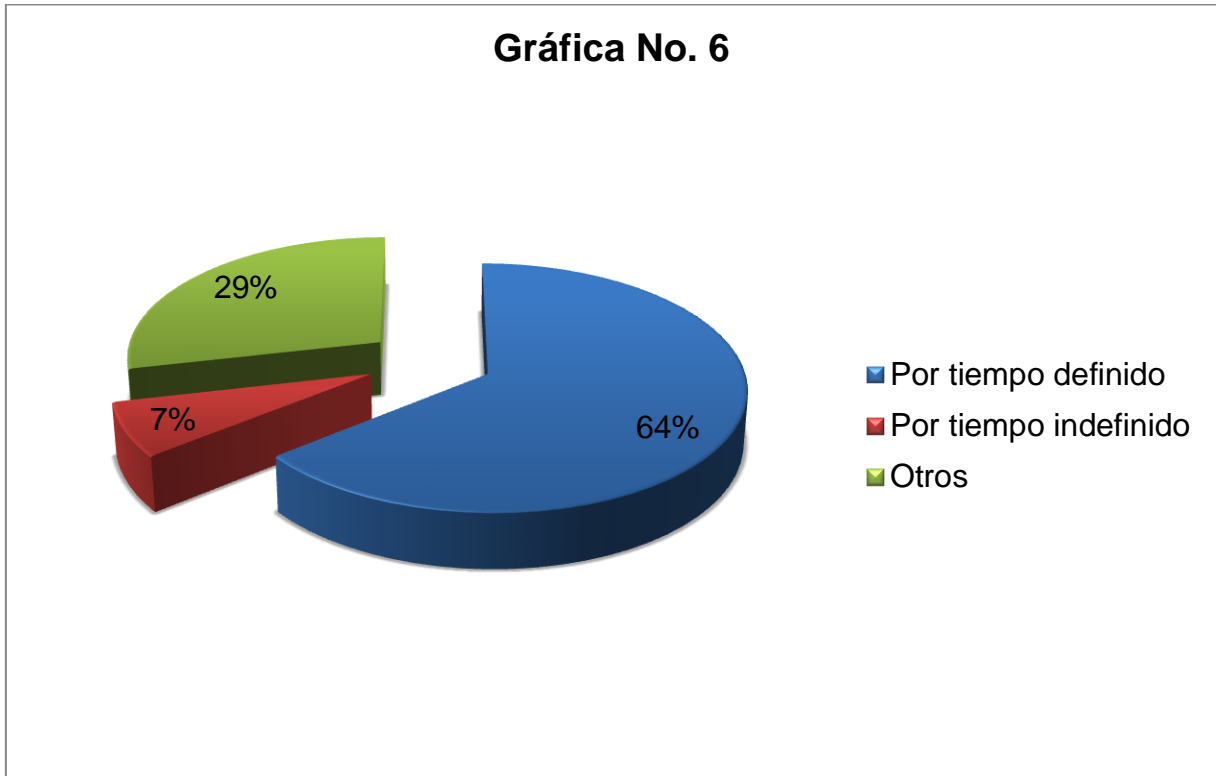
Según los resultados obtenidos, se establece que el 43% de los propietarios consideran que es indispensable que la persona que vayan a contratar en su empresa tenga conocimientos del trabajo que va a desempeñar para obtener mejores resultados, mientras que la mayoría de ellos siendo un 57% no consideran necesario que la persona que vayan a contratar tenga experiencia, manifestando que sería un puesto nuevo el que desempeñaría.

Pregunta 5: ¿Cuál es el tiempo promedio de permanencia de los colaboradores dentro de la organización?



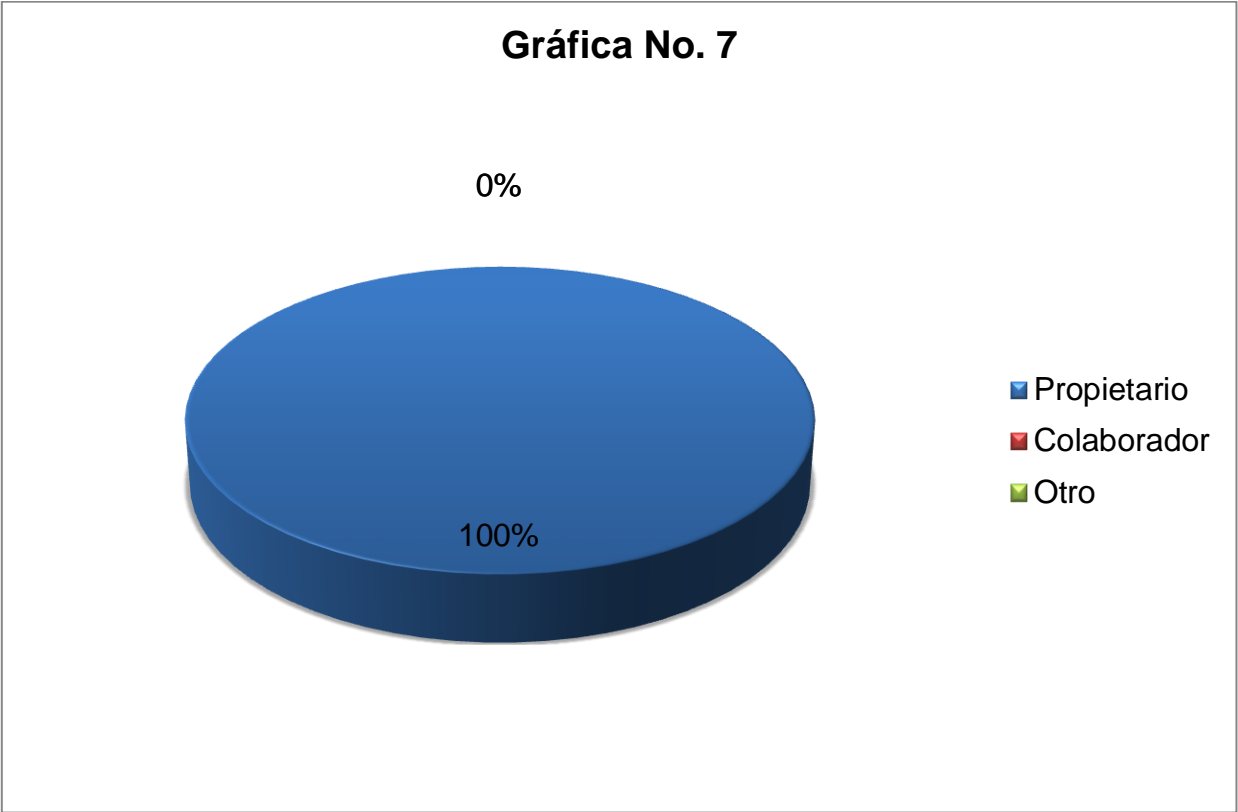
De acuerdo con las respuestas proporcionadas por los propietarios de las ferreterías, se estableció que la mayoría de ellos siendo un 79% no han establecido un tiempo límite de permanencia en la organización, mientras que el 7% de ellos manifiesta que debería tener un año de permanencia y el 14% restante argumentan que lo que el colaborador quiera permanecer dentro de la misma.

Pregunta 6: ¿Qué tipos de contratos se hacen en la empresa para sus colaboradores?



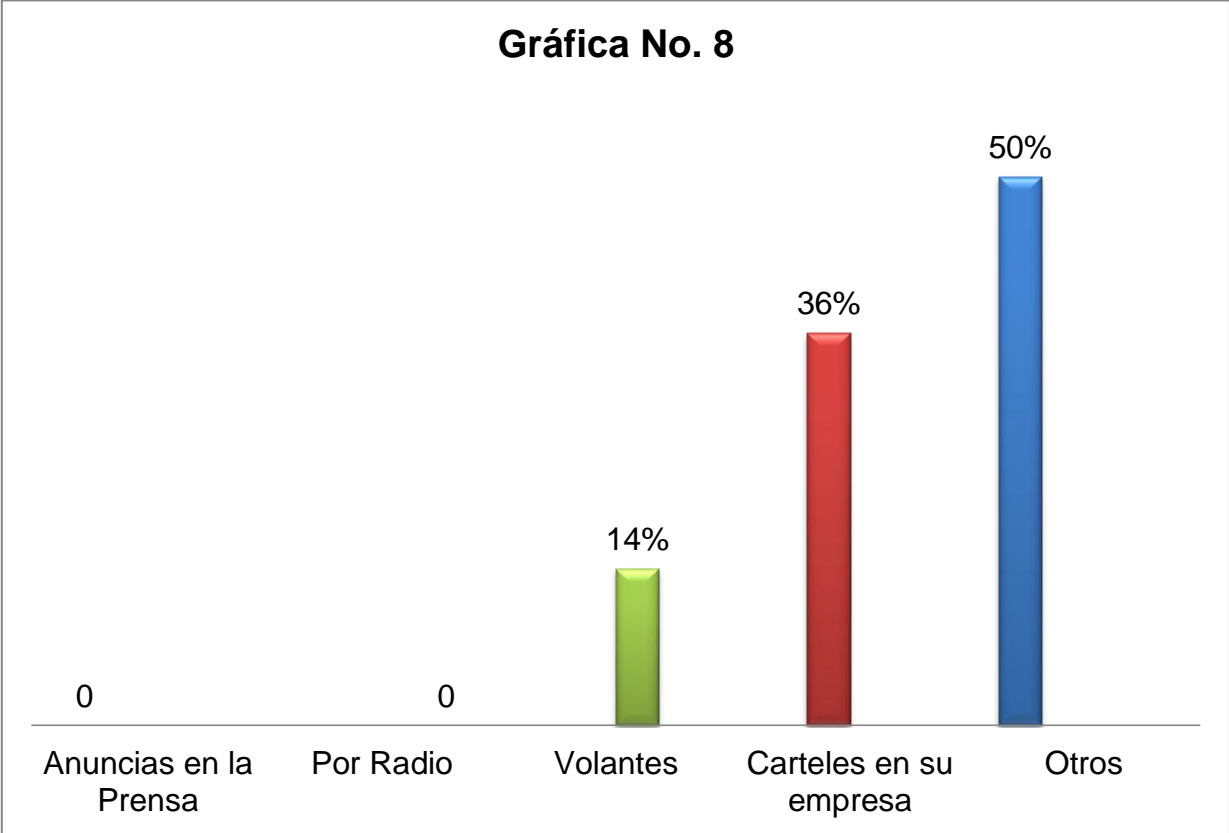
Según los resultados observados en la gráfica la mayoría de propietarios con un 64% formulan contratos por tiempo definido para sus colaboradores, argumentado que son renovados cada año, un 7% argumentó que hace contratos por tiempo indefinido y el 29% restante utilizan otros tipos de contratos.

Pregunta 7: ¿Quién es el responsable de incorporar al personal?



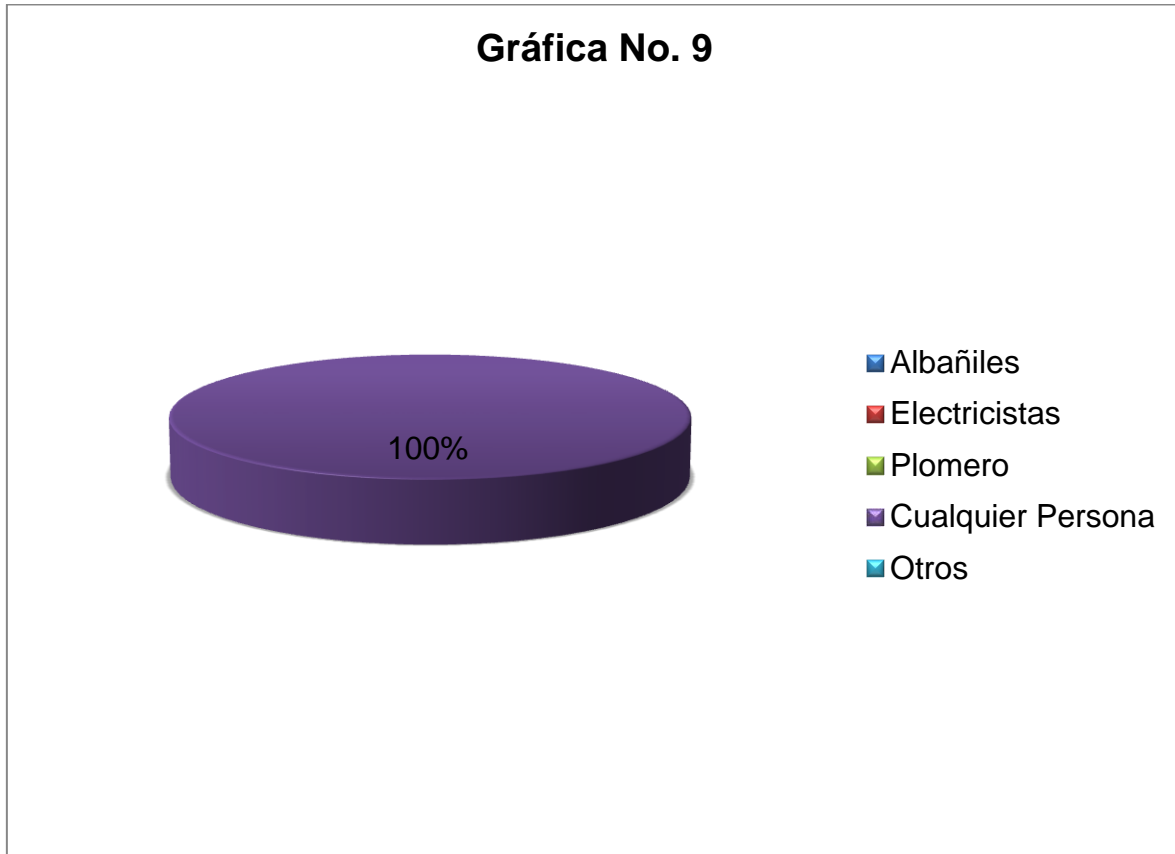
El 100% de los propietarios argumentan ser los únicos responsable de incorporar al personal en la empresa.

Pregunta 8: ¿Qué fuentes utilizan para incorporar el personal para atraer a los interesados a ocupar el puesto vacante?



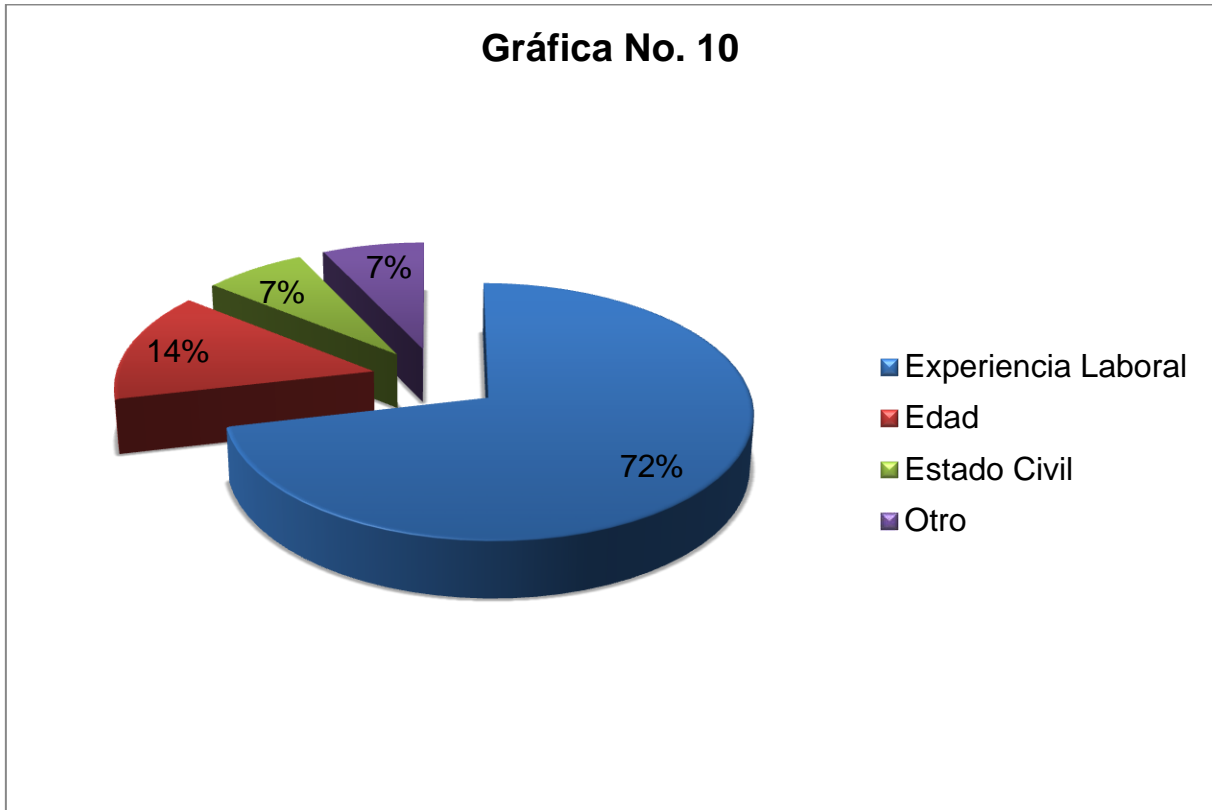
De acuerdo a las respuestas de los propietarios de las ferreterías, el 50% respondió que utilizan otras fuentes de reclutamiento para atraer a personas en un puesto vacante de su empresa, argumentando que una de ellas es por recomendaciones de colaboradores y amigos, el 14% respondió que la fuente son los volantes y el 36% restante por carteles en su empresa.

Pregunta 9: ¿Qué tipo de perfil de las personas le conviene a su organización?



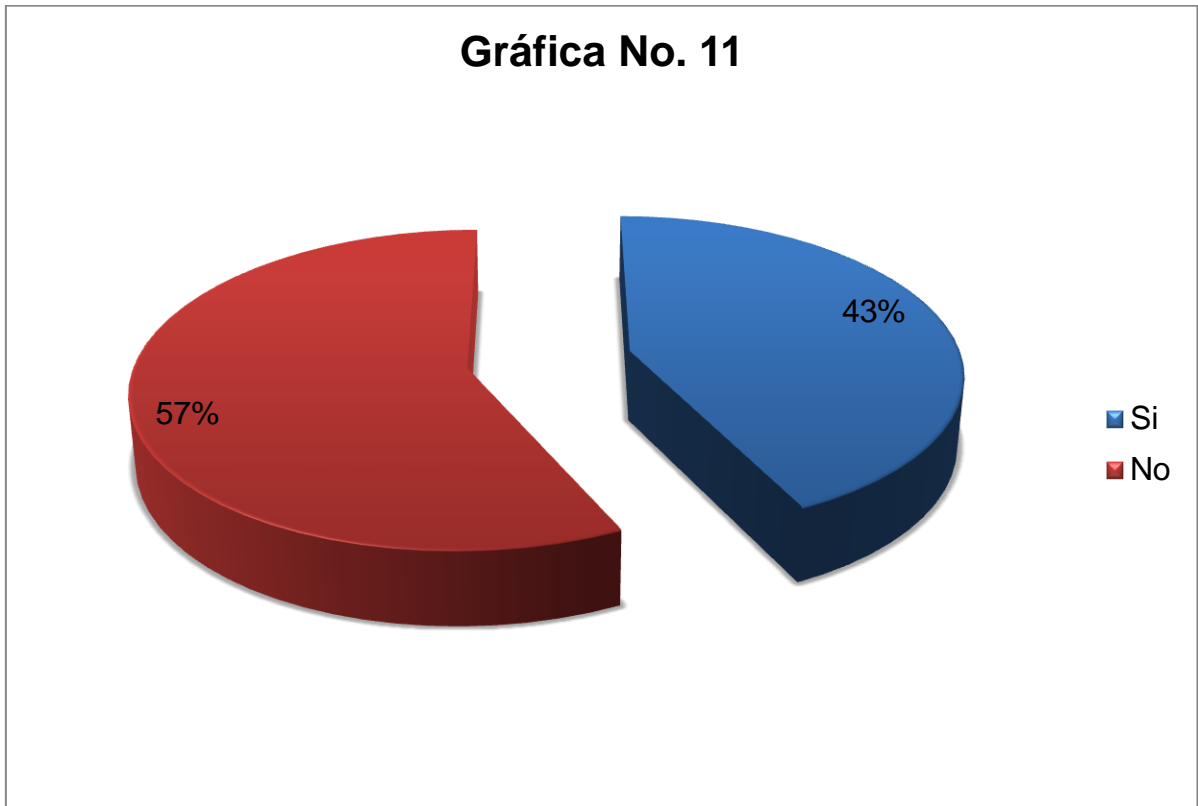
Se determinó que el 100% de propietarios indicaron que cualquier persona podría ejercer un cargo en la empresa; siempre y cuando sigan los lineamientos y cumplan con los objetivos planteados por la misma.

Pregunta 10: ¿Cuáles son los aspectos más importantes que toma un curriculum vitae?



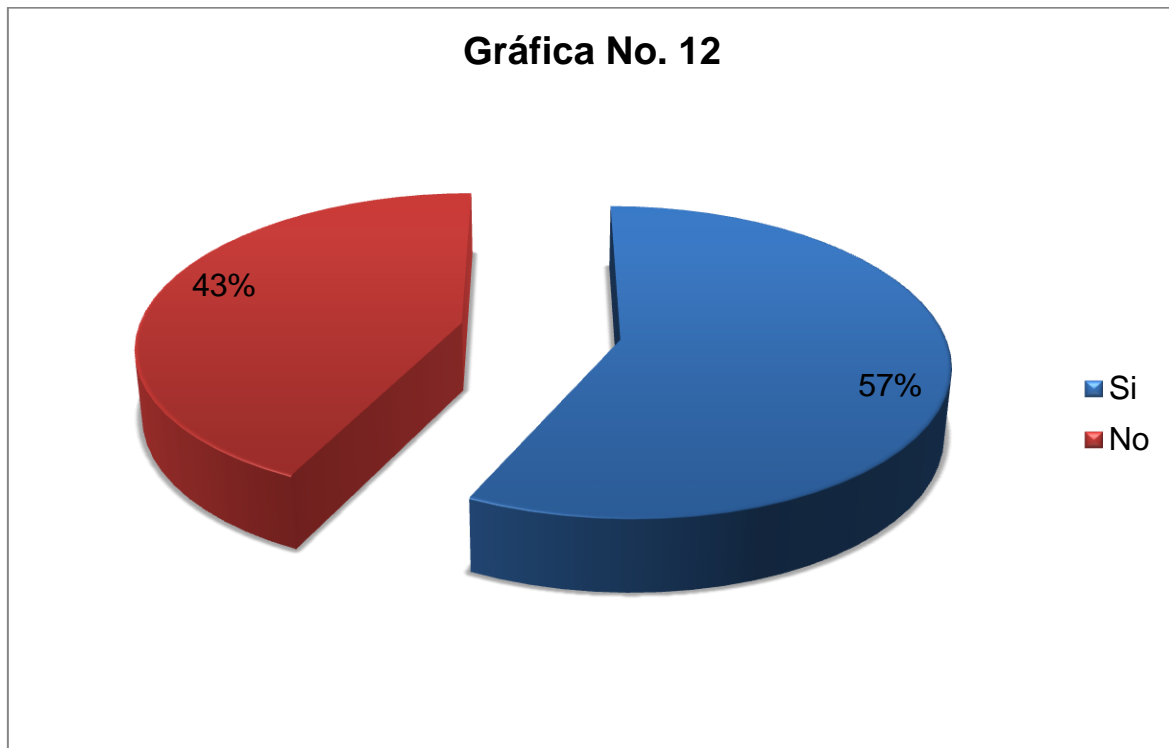
De los propietarios de las ferreterías, la mayoría con 72% argumentan que los aspectos más importantes que toma de un curriculum; es la experiencia laboral, indicando que es conveniente que el candidato ya tenga experiencia en la actividad que va a desempeñar, el 14% de ellos por su edad, el 7% por su estado civil y de igual manera el 7% toma en cuenta otros aspectos.

Pregunta 11: ¿Para contratar el personal usted utiliza el proceso de selección?



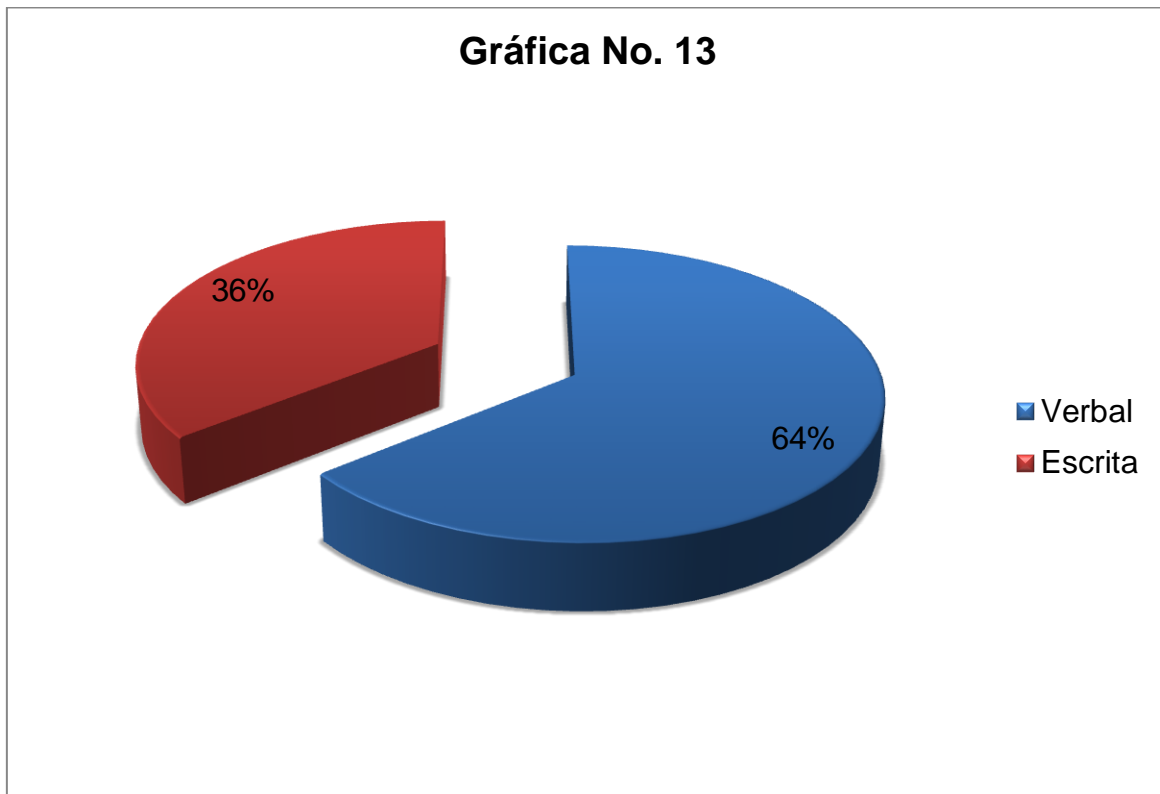
Según los resultados obtenidos, se establece que el 57% de los propietarios no consideran necesario tener un proceso de selección, argumentando que lo hacen de forma empírica, mientras que el 43% restante considera que es indispensable tener un proceso de selección para contratar al personal, indicando que se toman aspectos como nivel académico y experiencia laboral.

Pregunta 12: ¿Selecciona al personal adecuado para el puesto?



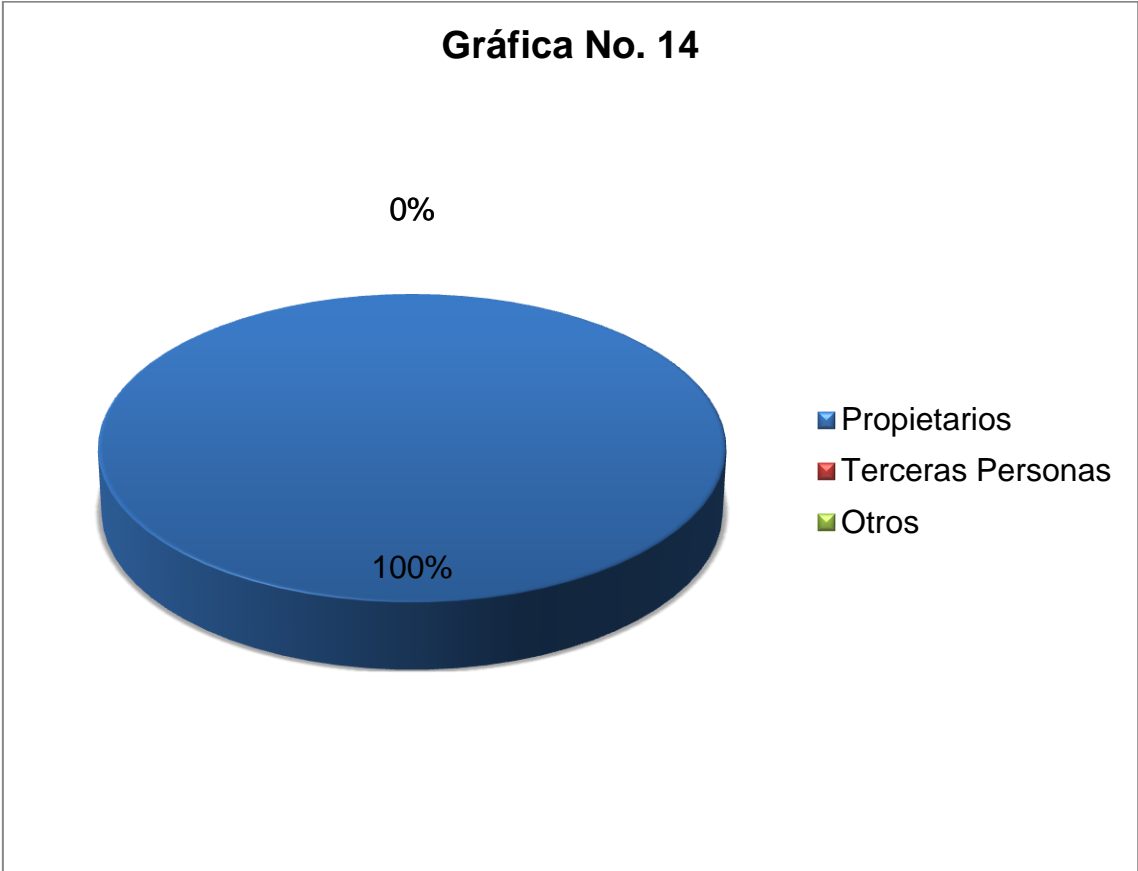
Según los resultados obtenidos, se establece que el 57% de los propietarios consideran que seleccionan adecuadamente el personal que va ocupar un puesto en su empresa, argumentando que toman en cuenta recomendaciones y experiencia laboral, el 43% restante no seleccionan adecuadamente a su personal, manifestando que lo hacen de forma empírica.

Pregunta 13: ¿Qué tipos de contratación hace su empresa?



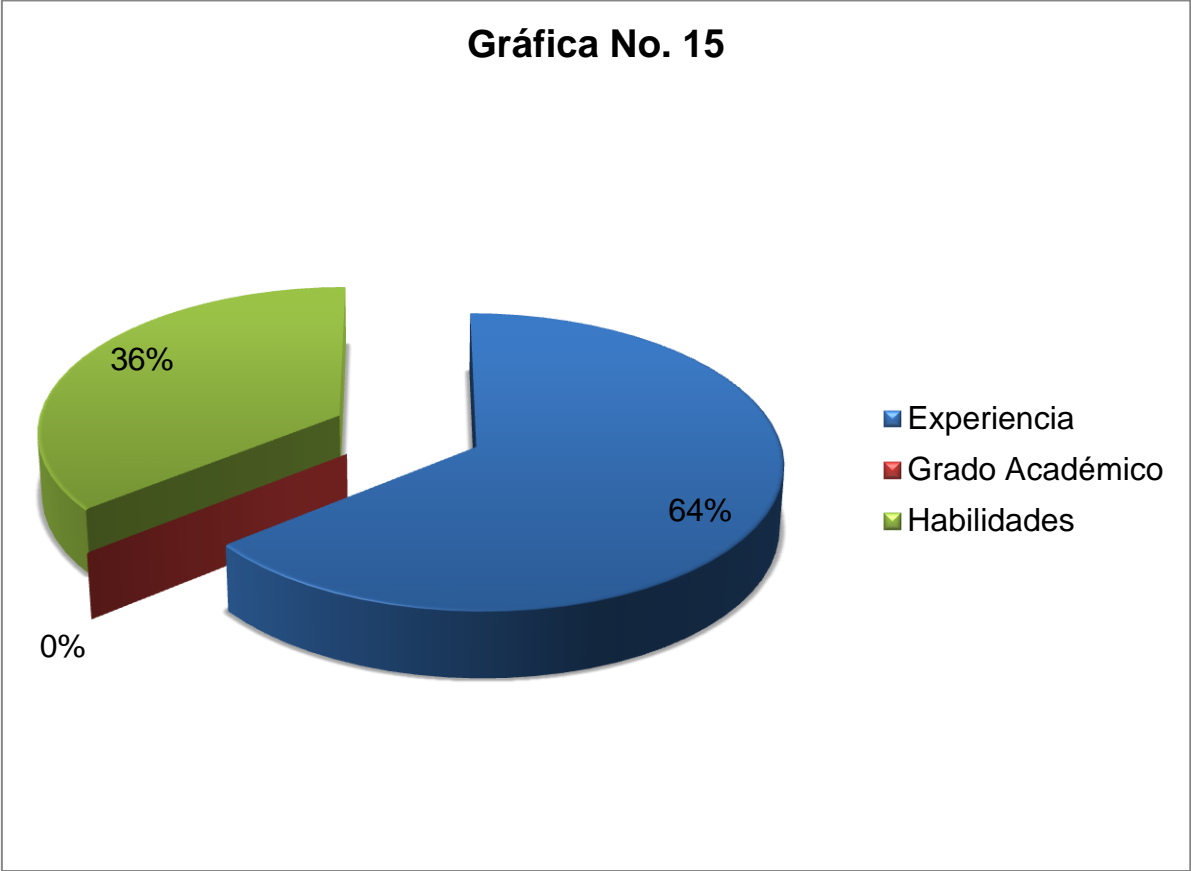
Se establece que un 64% de los propietarios hacen contratos en su empresa de forma verbal entre colaborador y propietario, el 36% aducen que es conveniente un contrato escrito y formal para establecer una mejor relación laboral.

Pregunta 14: ¿Quién autoriza si se contrata o no?



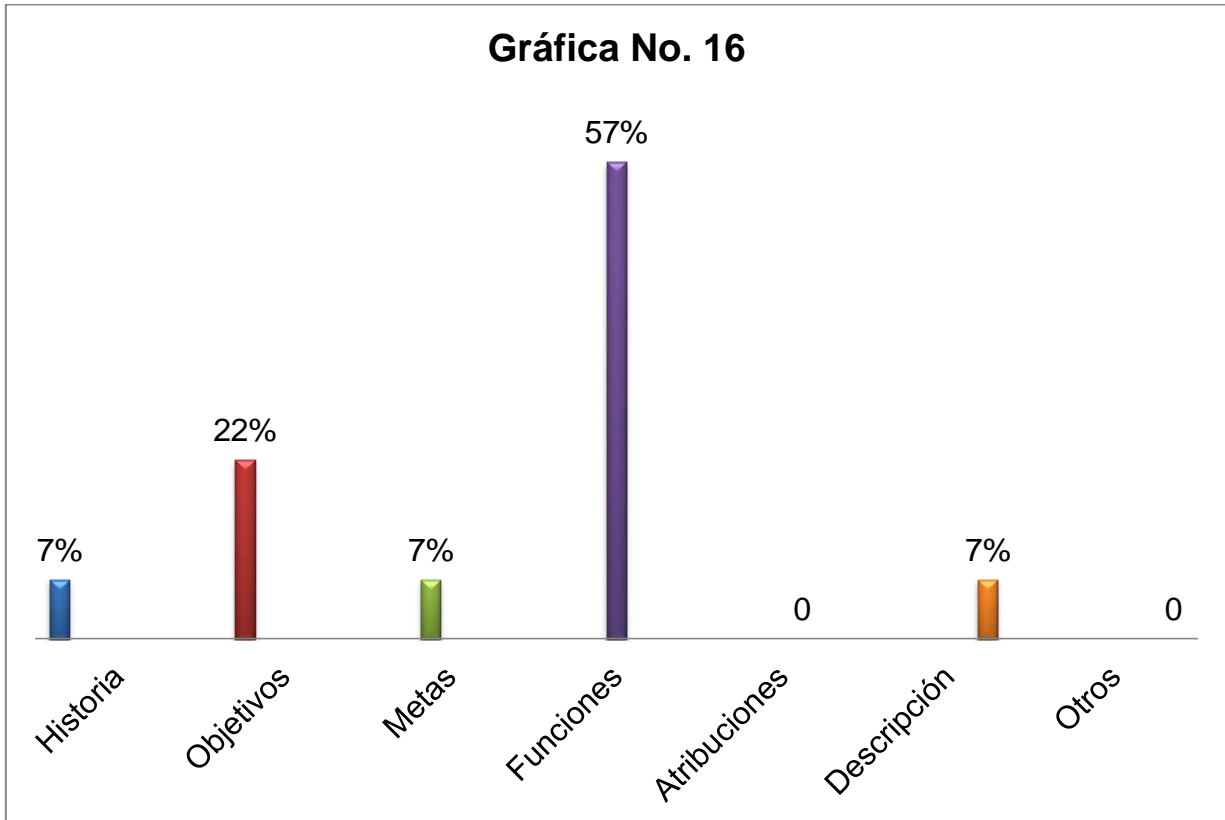
El 100% de propietarios argumentan que son ellos los que autorizan si la persona será contratada en la empresa, indicando que son ellos los únicos responsables de incorporarla.

Pregunta 15: ¿Qué elementos se consideran al momento de contratar al personal para ocupar puestos vacantes?



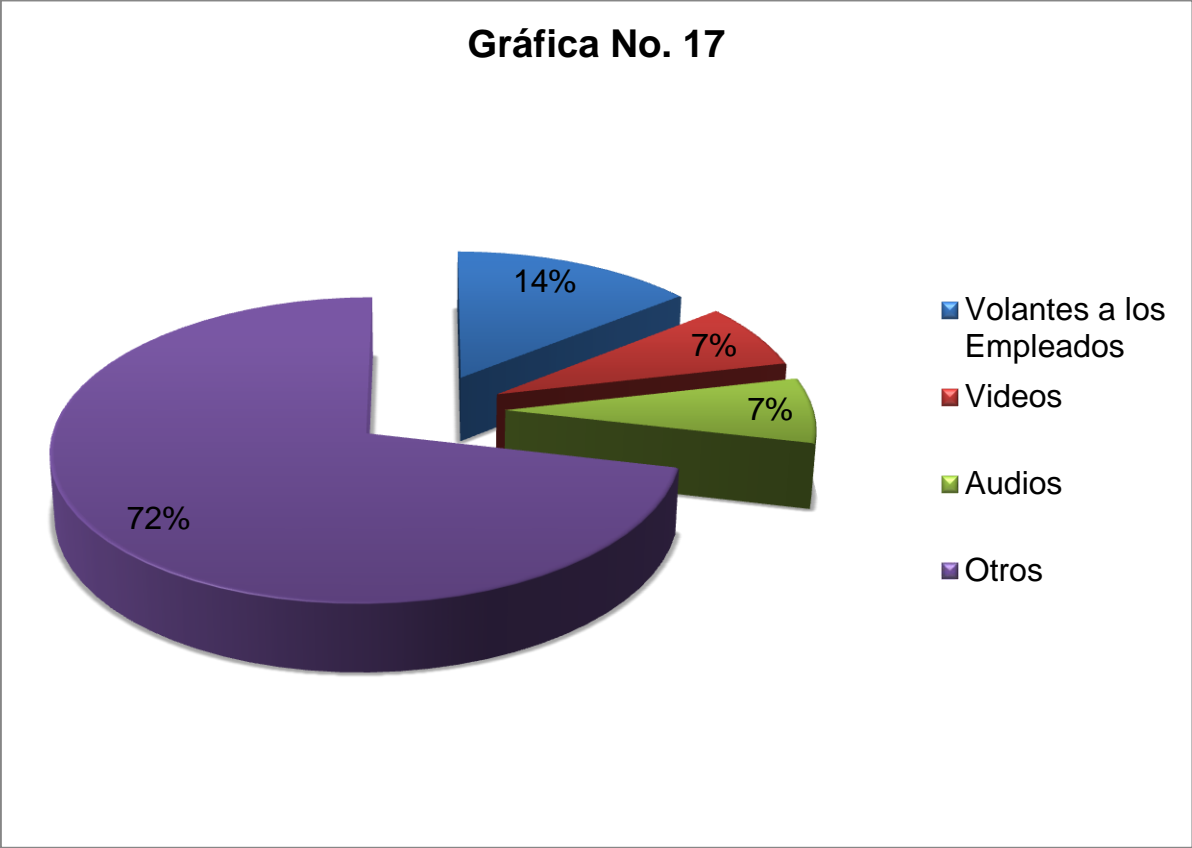
De acuerdo a los resultados observados el 64% de los propietarios de las ferreterías argumentan que uno de los elementos indispensables que consideran al momento de contratar a su personal para ocupar un puesto vacante en su empresa es la experiencia, el 36% restante aducen que son las habilidades.

Pregunta 16: ¿Qué aspectos da a conocer la empresa a sus colaboradores al iniciar su empleo?



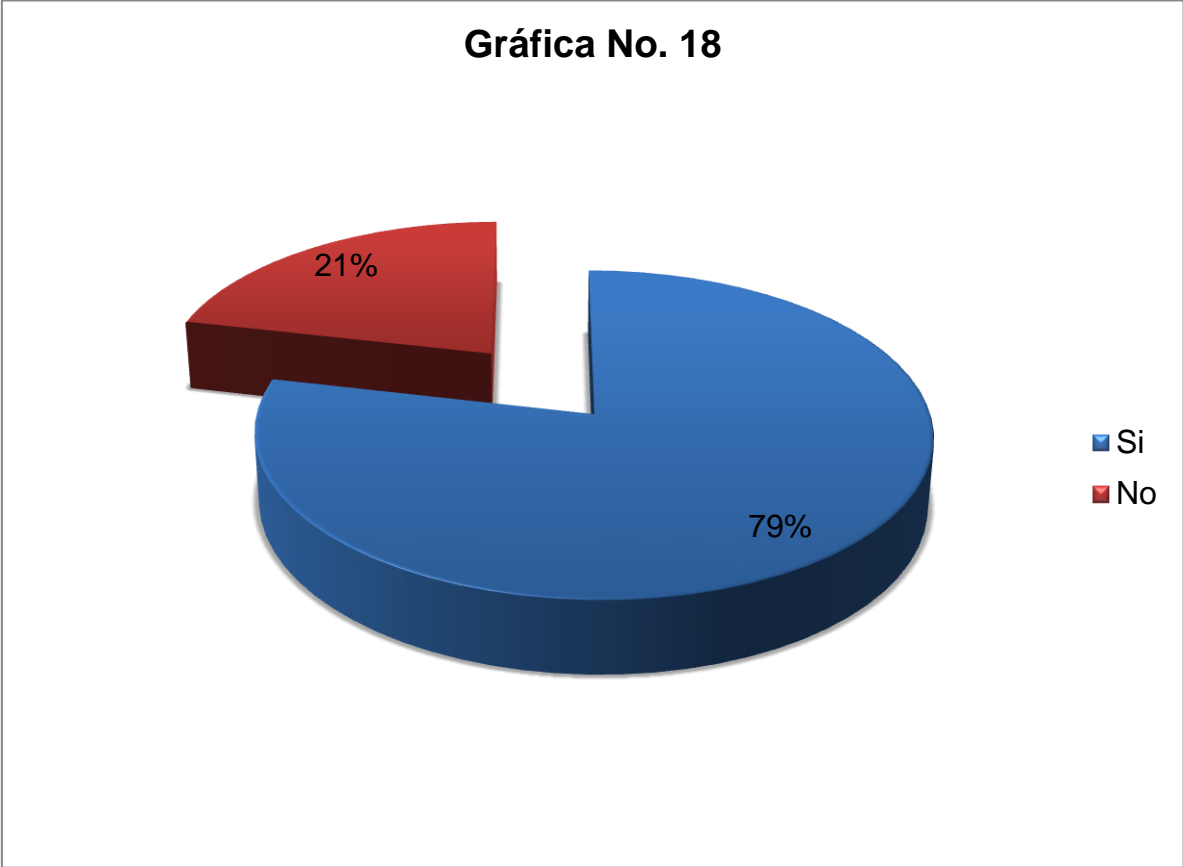
De acuerdo a los resultados, el 57% de los propietarios argumenta que el aspecto indispensable que da a conocer a sus colaboradores al iniciar a laborar en su empresa son las funciones a desempeñar, un 22% los objetivos, el 7% la historia, de igual manera un 7% aduce que es la descripción del puesto y el 7% restante las metas.

Pregunta 17: ¿Qué medios utiliza para que el personal conozca la empresa y sus diferentes productos y servicios que brinda?



Según los resultados obtenidos, se establece que el 72% de los propietarios considera necesario utilizar otros medios para que los colaboradores conozcan a la empresa, argumentando realizar inducciones, un 14% considera conveniente utilizar los volantes informativos, el 7% lo hace por medio de videos y el 7% restante por audio,

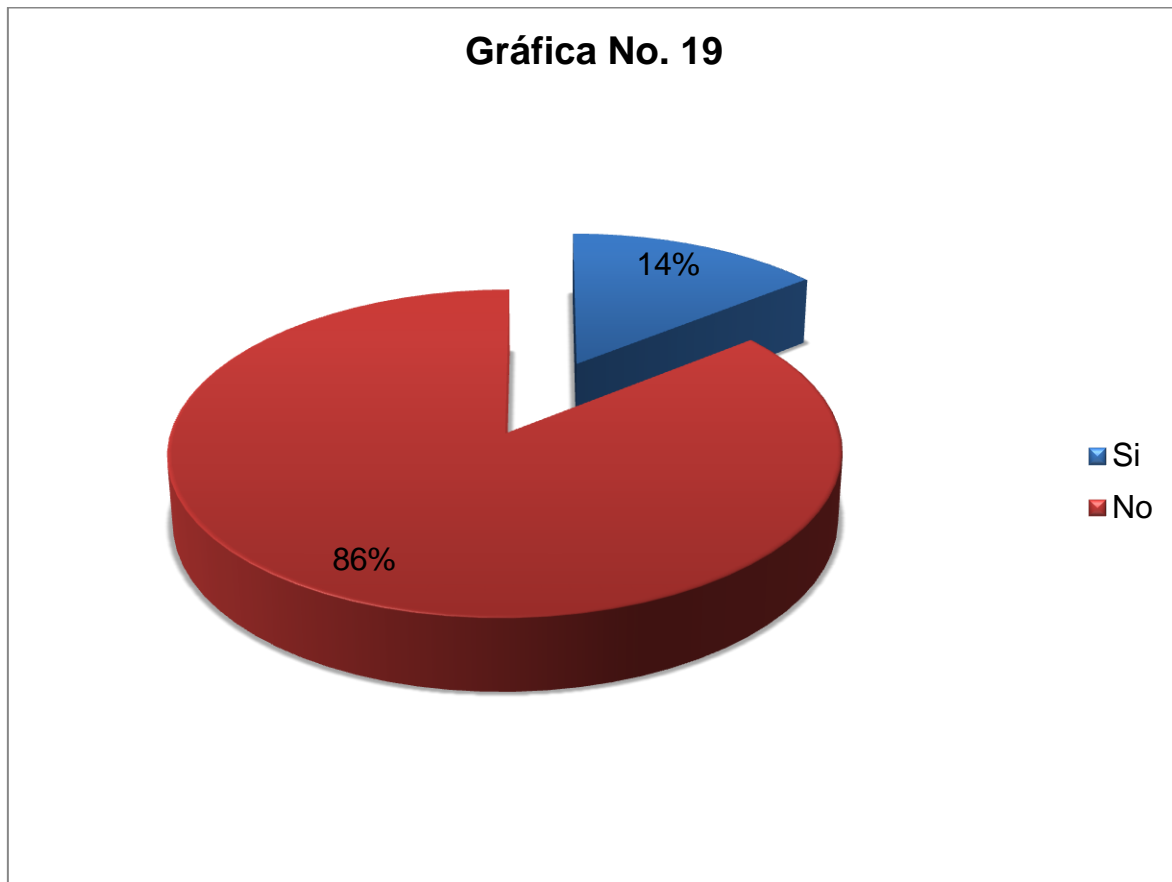
Pregunta 18: ¿Les proporcionan información a los empleados para que realicen las actividades que le corresponden adecuadamente?



De acuerdo a los resultados, el 79% de los propietarios consideran importante proporcionarles toda la información necesaria a los empleados para que estos realicen adecuadamente las actividades asignadas, el 21% restante no proporcionan adecuadamente la información a su personal, porque trabajan de forma empírica.

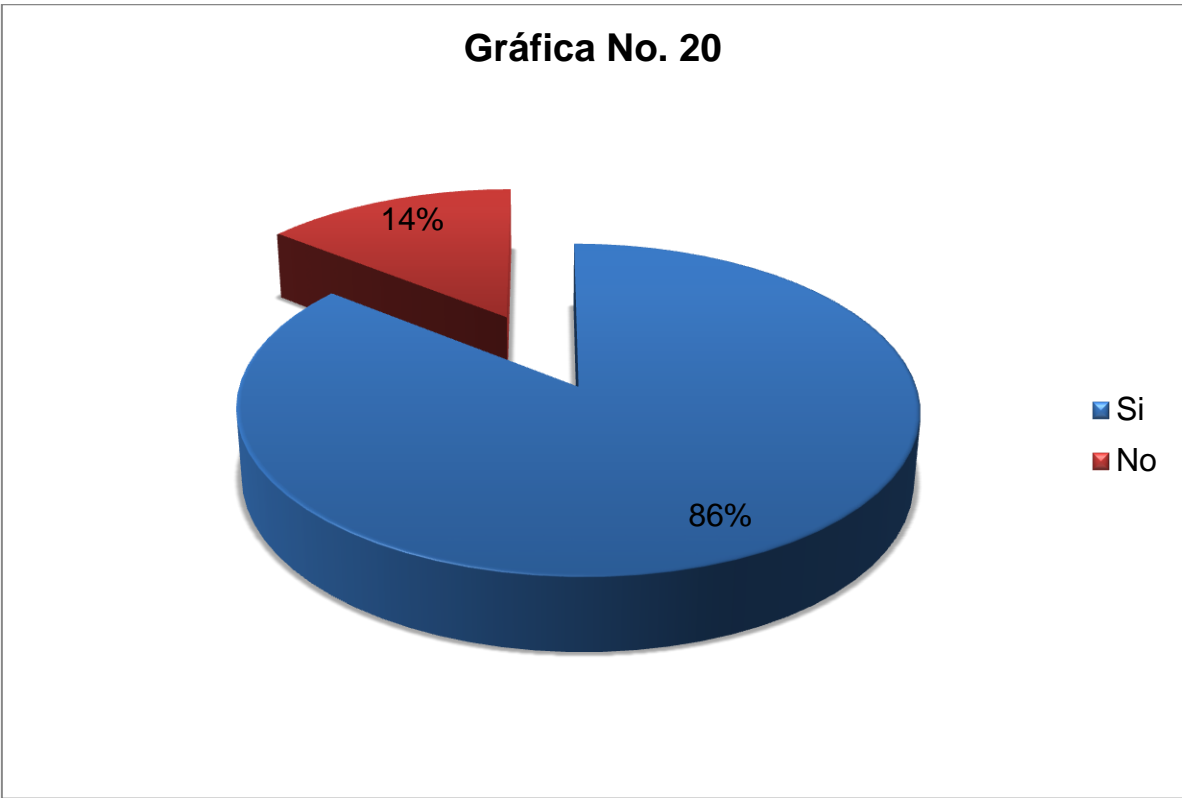
Indicador: Competencias

Pregunta 19: ¿Existe competencia de colaboradores dentro de la organización?



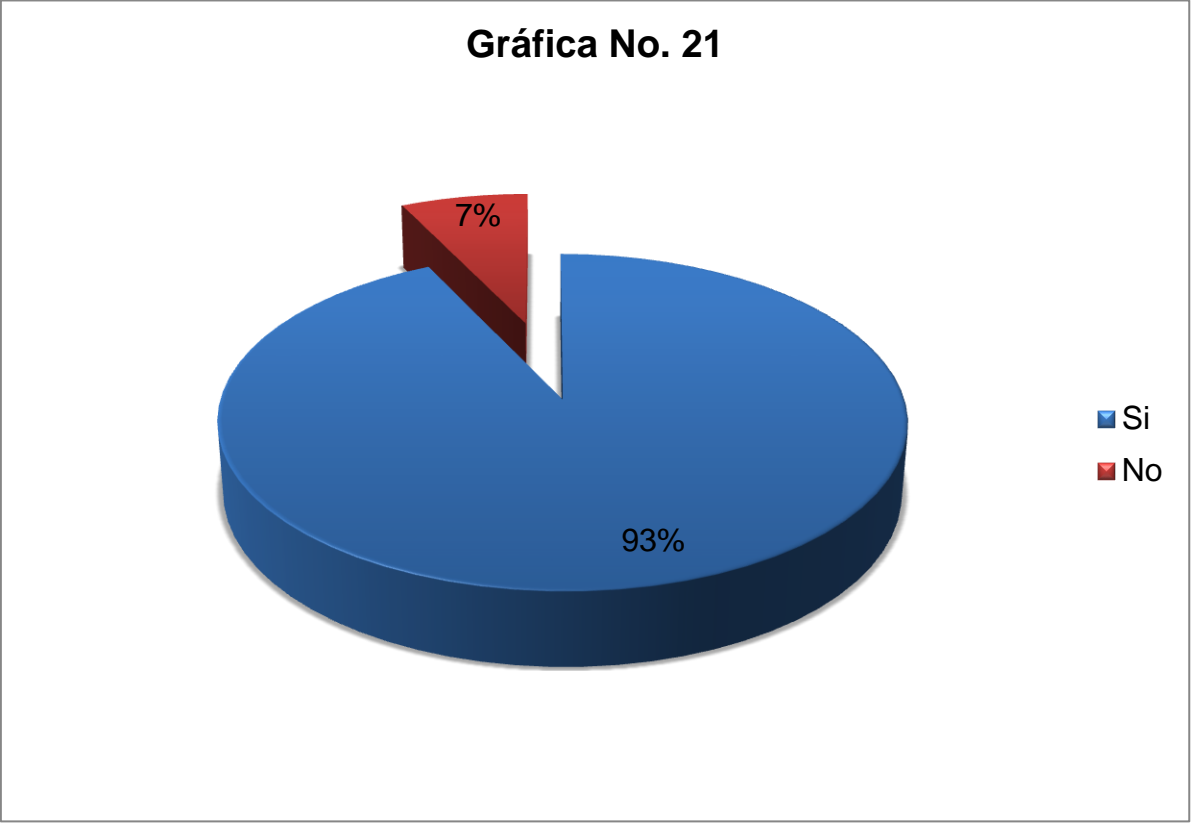
De acuerdo a los resultados, el 14% de los propietarios argumentan que si existe competencia de colaboradores en su empresa pues unos quieren sobresalir más que otros, el 86% en su mayoría aducen que en su empresa no se dan esos casos.

Pregunta 20: ¿Los colaboradores tienen la capacidad para realizar adecuadamente las tareas que se les solicita?



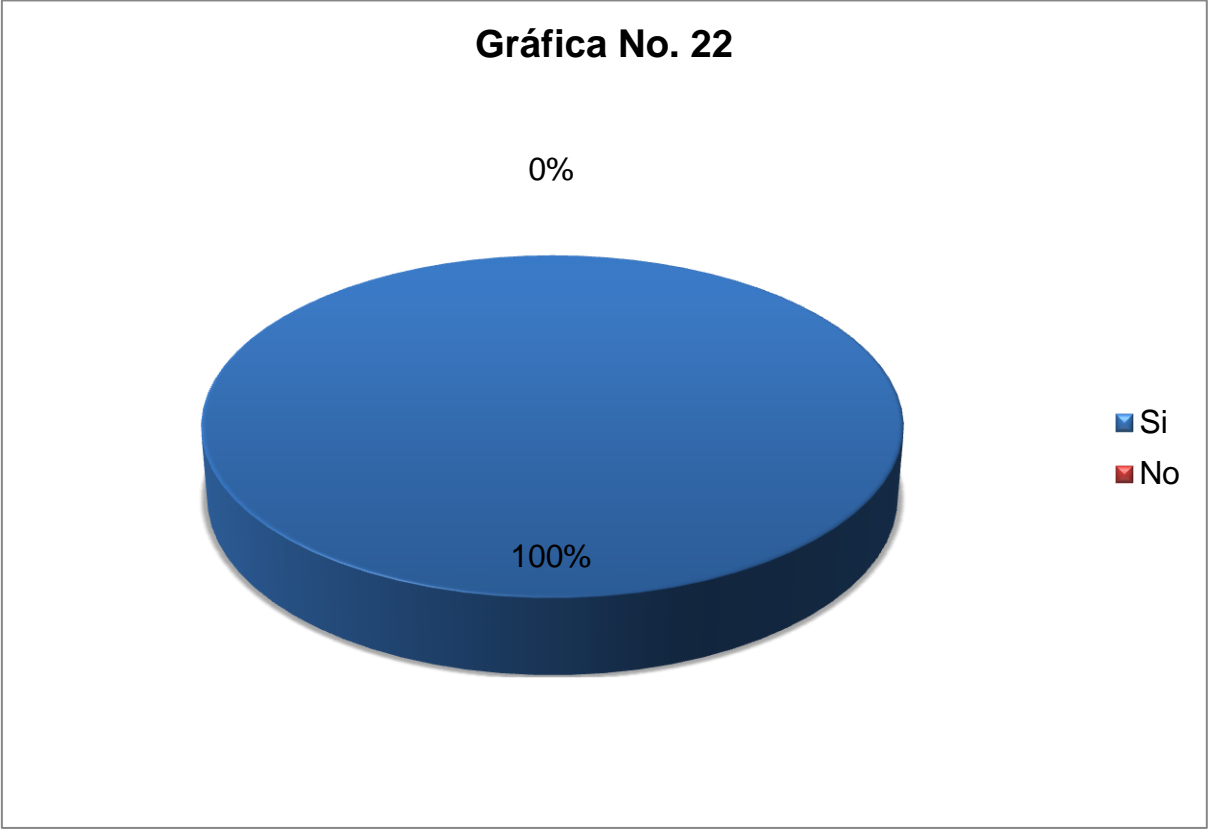
De acuerdo a los resultados, el 86% de los propietarios argumentan que los colaboradores de su empresa cuentan con la capacidad necesaria para realizar las tareas, argumentado que son ellos los encargados de brindarles la asesoría y el 14% restante aducen que algunos de ellos no.

Pregunta 21: ¿Los colaboradores tienen distintas habilidades a disposición en su trabajo?



Como se observa en la gráfica, la mayoría de los propietarios con un 93% manifiestan que sus colaboradores poseen distintas habilidades, argumentando que siempre que los necesitan están dispuestos a desempeñar cualquier labor, el 7% indico que no todos poseen las habilidades que ellos necesitan en su empresa y que hay un área específica para cada empleado.

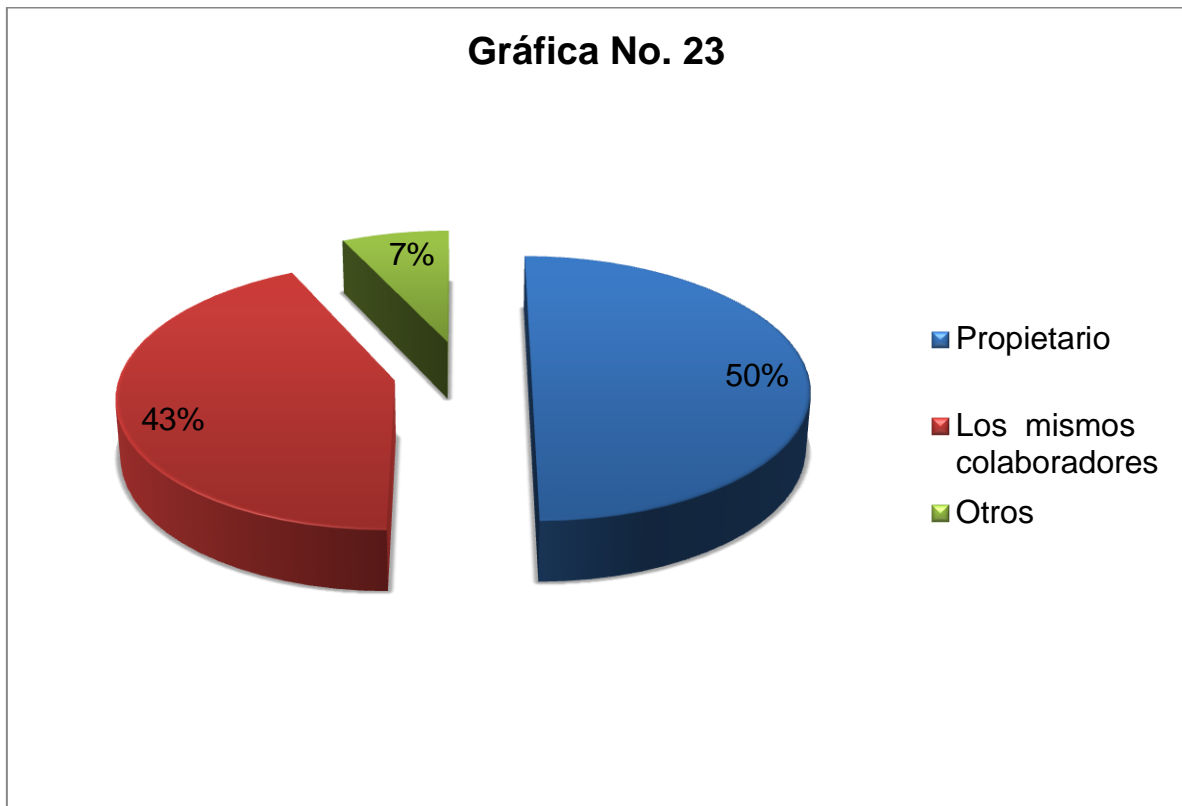
Pregunta 22: ¿La actitud que tiene la empresa se las hace llegar a los colaboradores que la representan?



De acuerdo a las respuestas de los propietarios de las ferreterías, el 100% concluyen que siempre hay actitud de mejorar y superarse tanto como empresa; y que los colaboradores son los pilares que la sostienen.

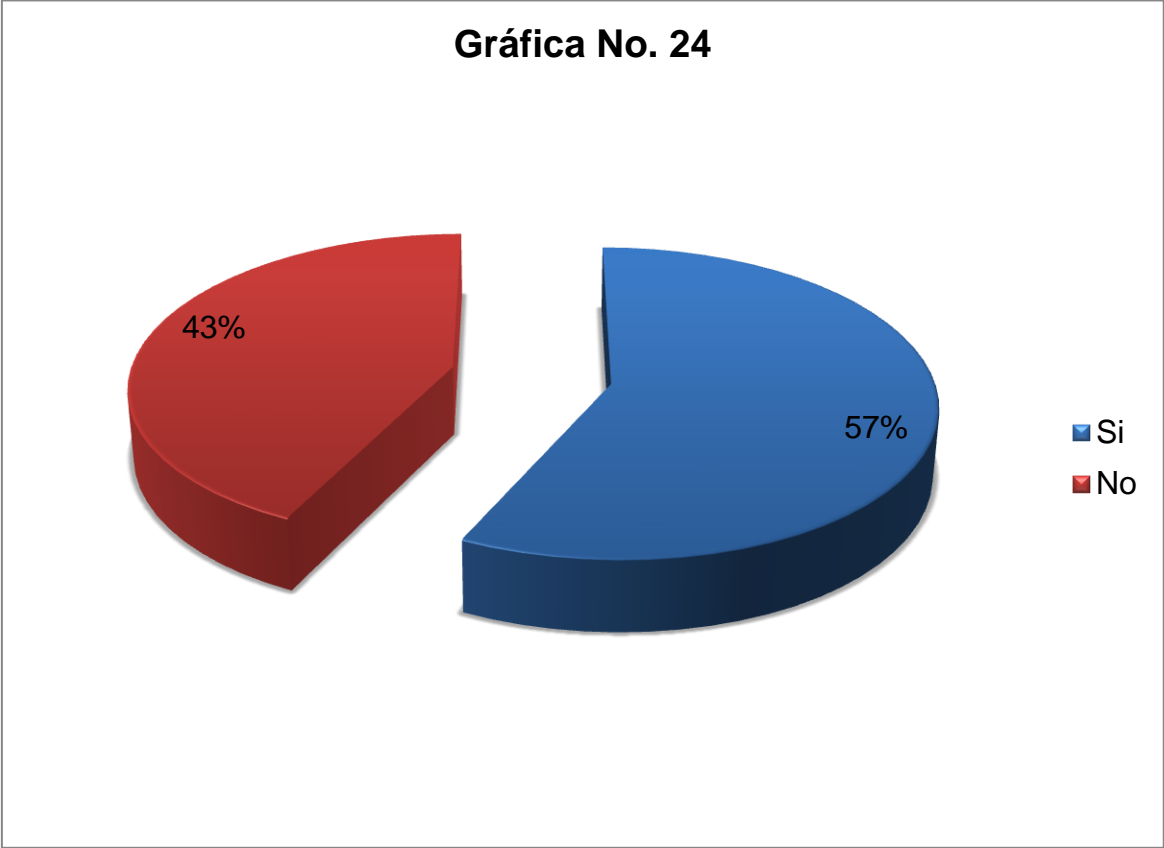
Indicador: Capacitación y Desarrollo

Pregunta 23: ¿Quién capacita a los colaboradores?



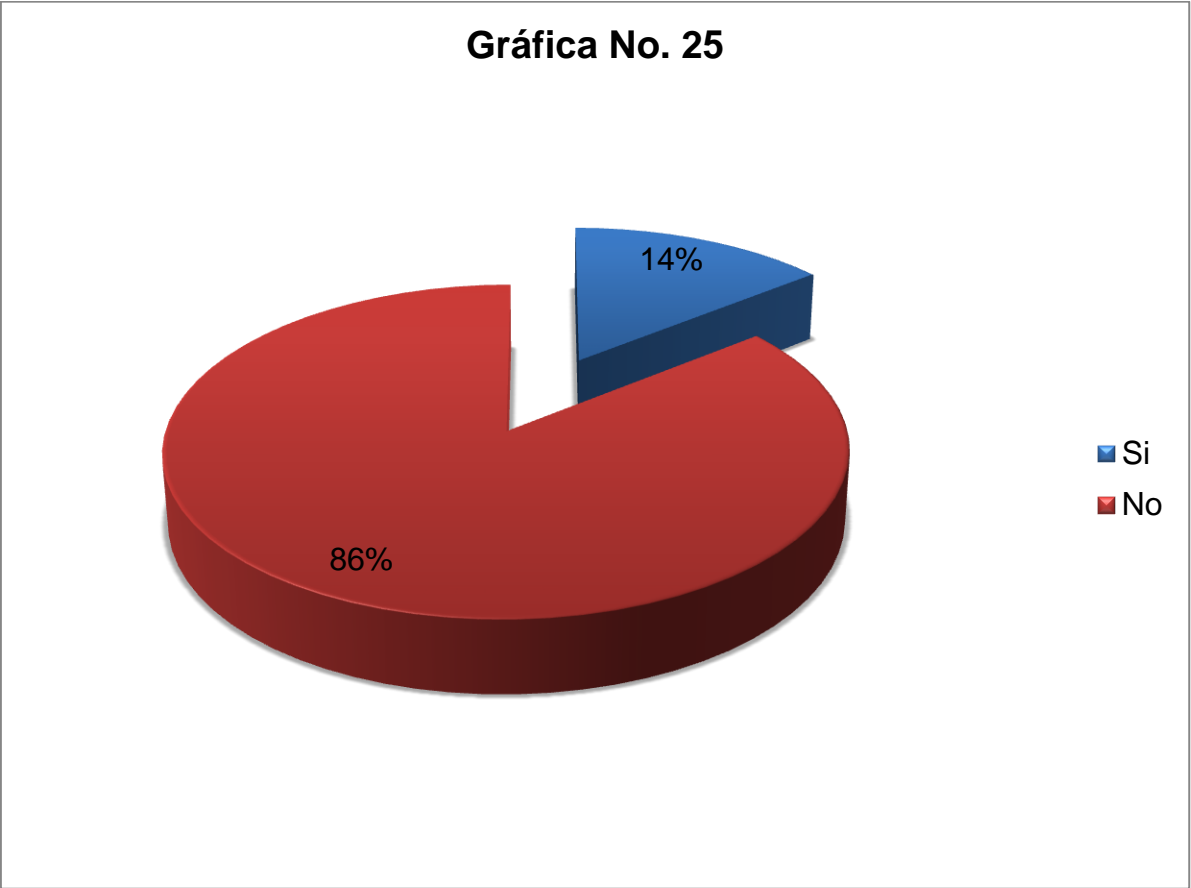
Como resultado de lo investigado se determinó que el 50% de los propietarios son los encargados de capacitar a los colaboradores que formaran parte de su empresa, el 43% aducen que son los mismos colaboradores los que se capacitan en el transcurso de su labor y el 7% de ellos manifiesta que son otras las personas encargadas de la capacitación.

Pregunta 24: ¿Los empleados reciben capacitaciones para actualizarse dentro de la empresa?



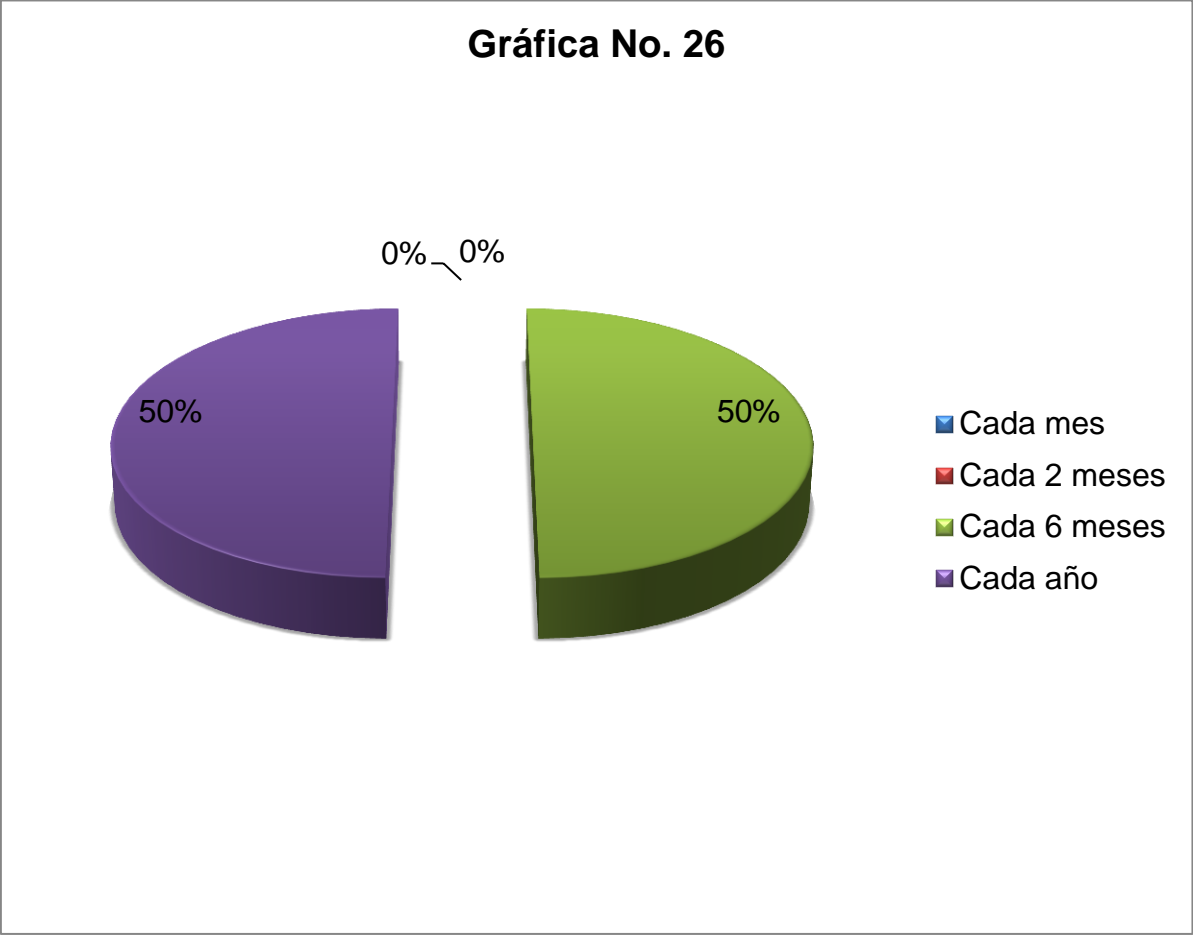
De acuerdo a las respuestas de los propietarios, el 57% concluye que los colaboradores están en constante capacitación en su empresa y el 43% no consideran necesaria realizar capacitaciones pues argumentan que la labor que realizan no requiere de constantes cambios.

Pregunta 25: ¿Realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación?



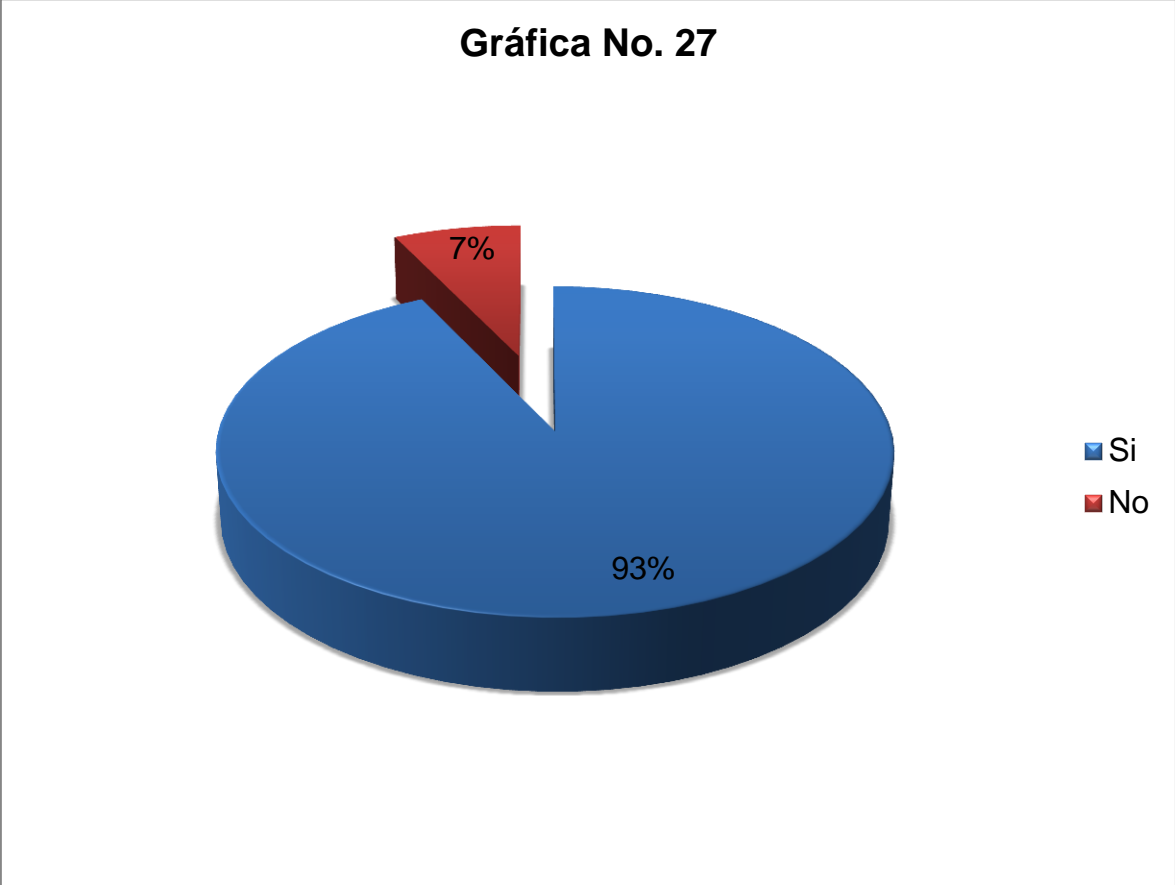
Como se observa en la gráfica el 86% de los propietarios de las ferreterías no realizan diagnóstico de las necesidades de capacitación, argumentado que traban de forma empírica y desconocen del proceso, mientras que el 14% si lo realizan para verificar si sus colaboradores ponen en práctica lo aprendido.

Pregunta 26: ¿Cada cuánto tiempo realizan capacitaciones a sus colaboradores?



De acuerdo a las respuestas proporcionadas se determinó que el 50% de los propietarios realizan cada 6 meses capacitaciones a sus colaboradores, indicando que les sirve para mejorar y actualizar sus actividades; de igual manera el 50% restante lo hacen cada año.

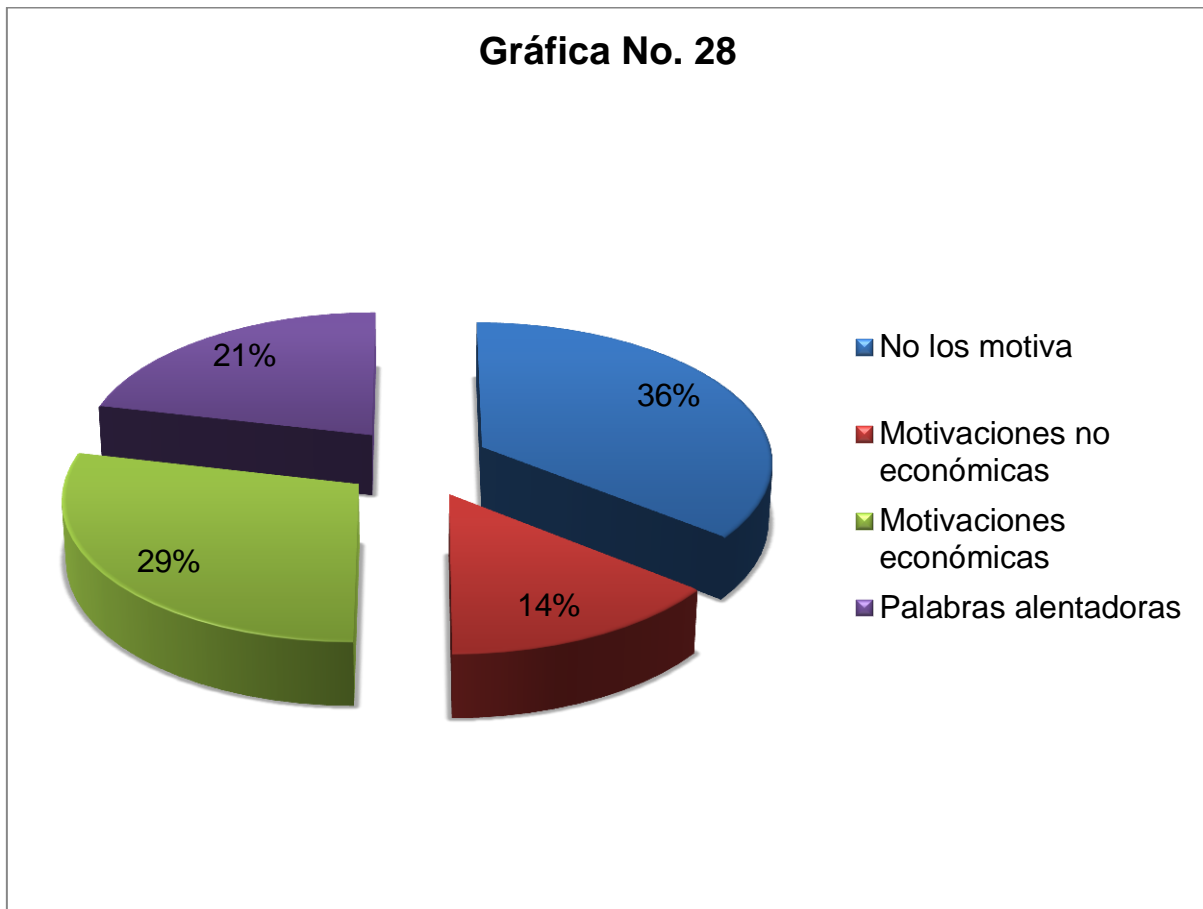
Pregunta 27: ¿Cree que es muy importante en su empresa realizar capacitaciones para estar al tanto de la tecnología y de lo que acontece en su empresa?



El 93% de los propietarios consideran importante realizar capacitaciones en su empresa para estar actualizados de los cambios que hay en el entorno y estar al día en ello, el 7% no lo hace.

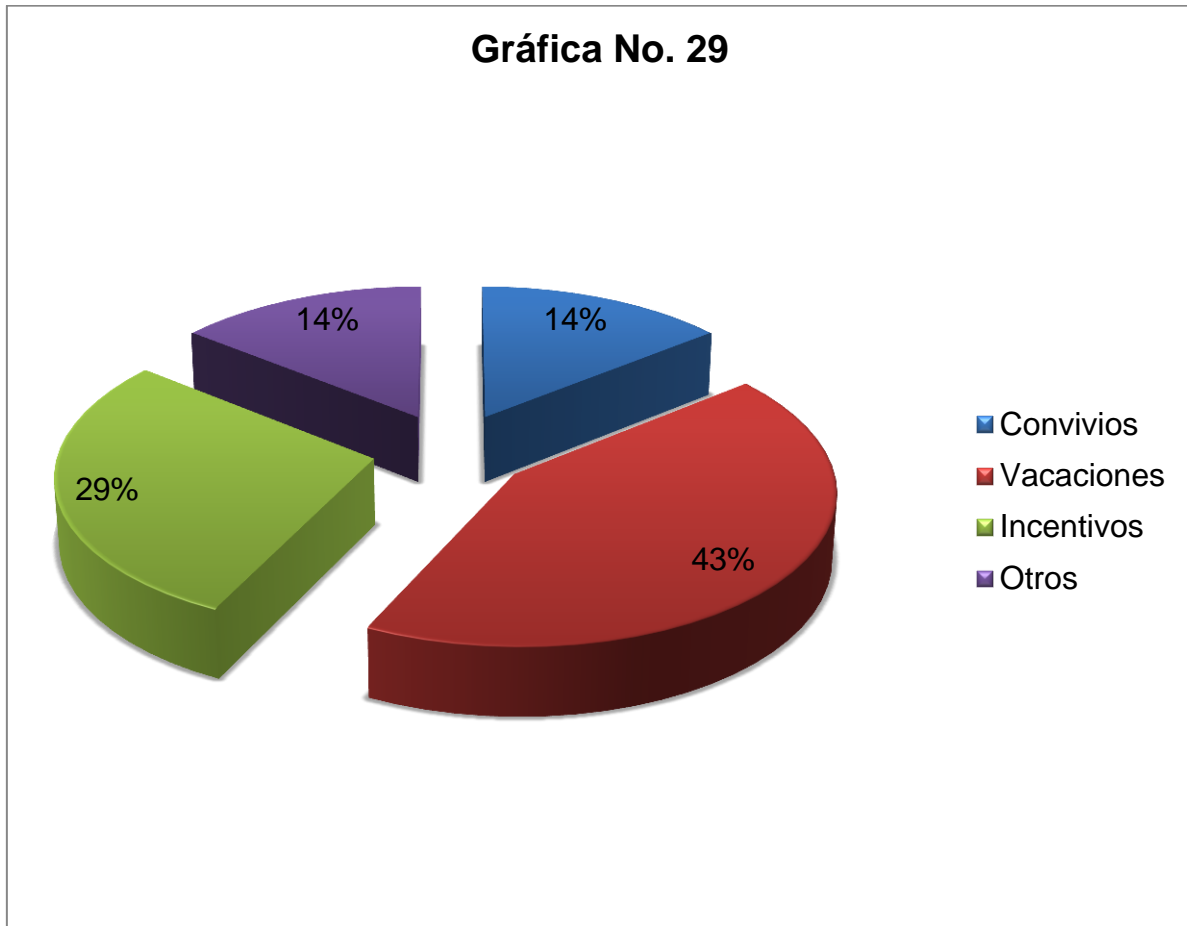
Indicador: Compensaciones

Pregunta 28: ¿Qué motivación les da a sus colaboradores?



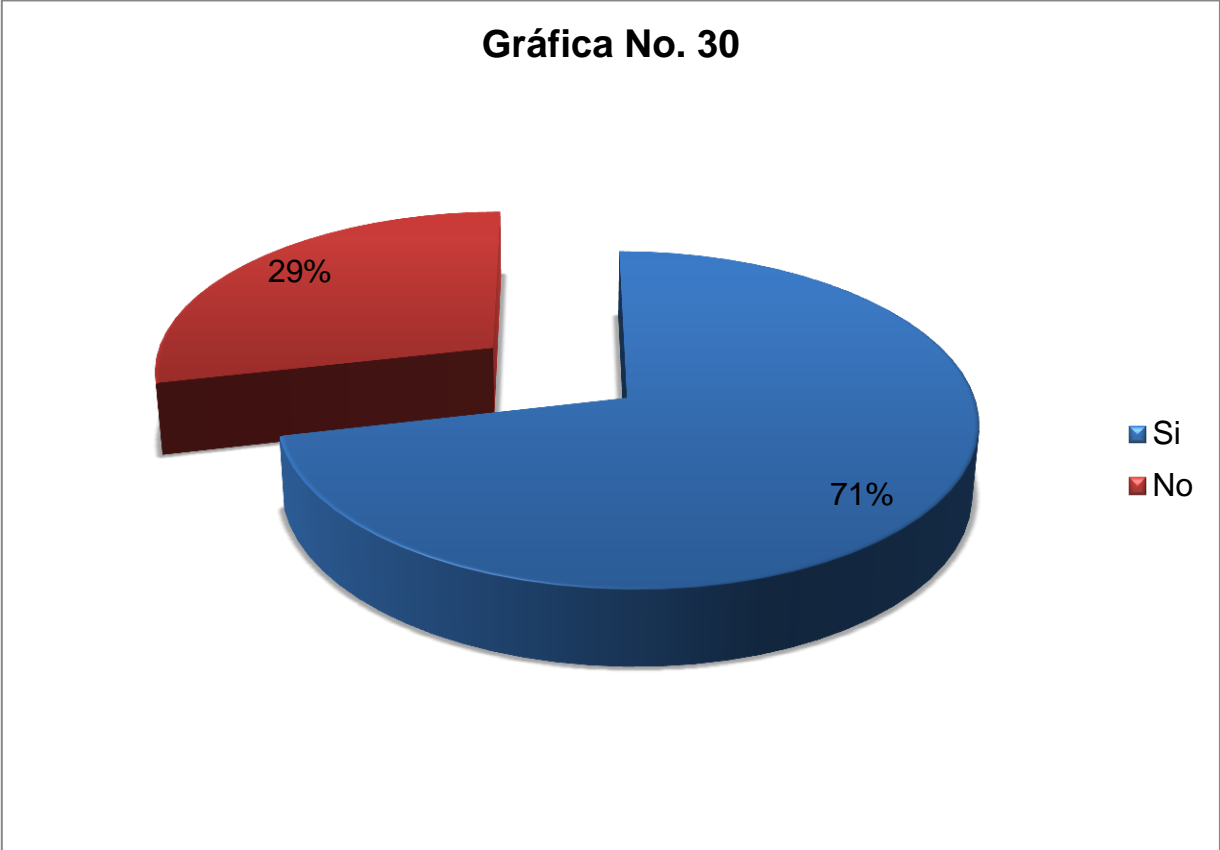
Los datos anteriores muestran que el 43% les dan incentivos monetarios para que el empleado se sienta agrado, un 22% no les brindan motivación alguna por el trabajo realizado, el 21% usan palabras alentadoras y el 14% les dan motivaciones no económicas, argumentando que los incentivan con regalos.

Pregunta 29: ¿Existe una técnica de motivación para los colaboradores?



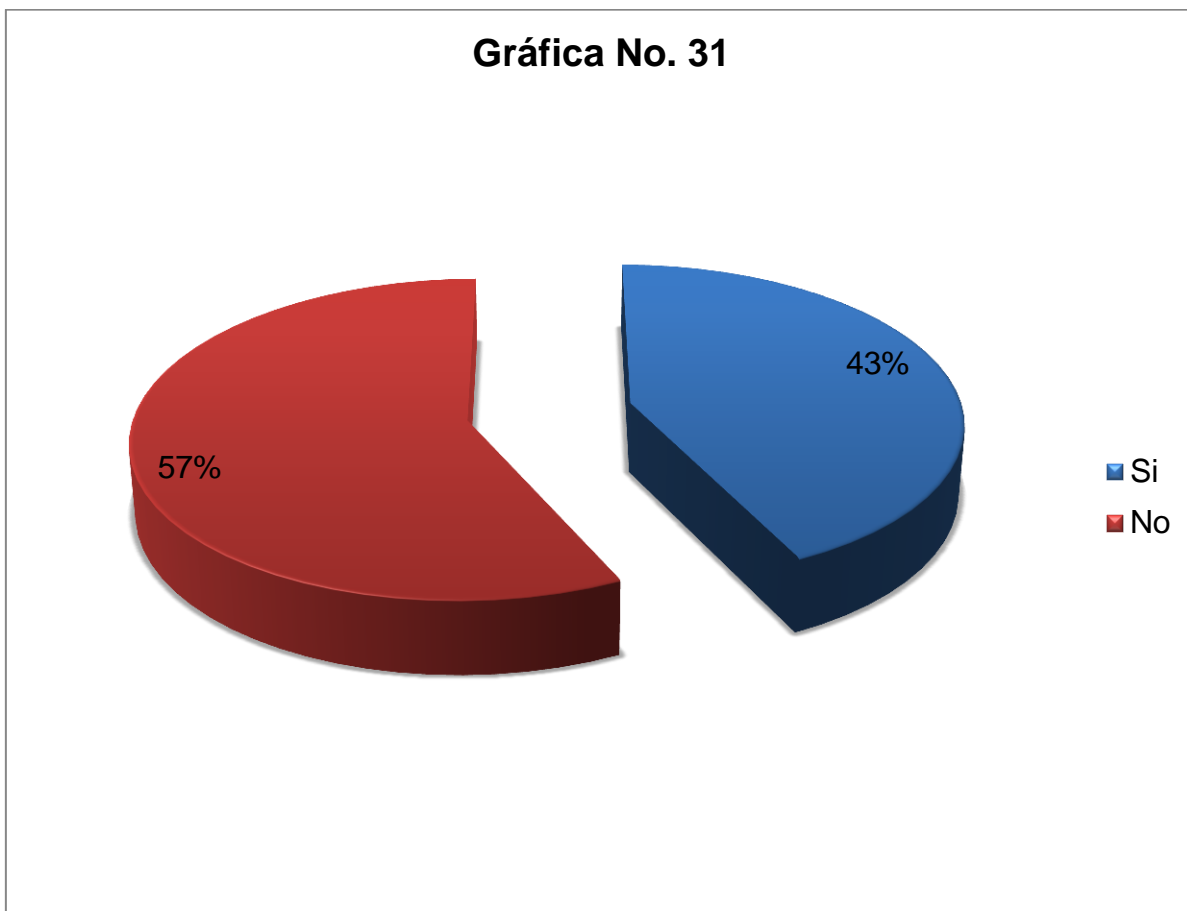
Los datos anteriores muestran que el 43% de propietarios ofrecen a sus colaboradores vacaciones pagadas, el 29% les dan incentivos monetarios o regalos para que el empleado se sienta agradado, el 14% realizan convivios como técnica de motivación para sus colaboradores por el trabajo realizado, y de igual manera el 14% restante utiliza diferentes técnicas para incentivarlos.

Pregunta 30: ¿En su empresa existen incentivos o premios para que los colaboradores se sientan motivados a ejercer su trabajo?



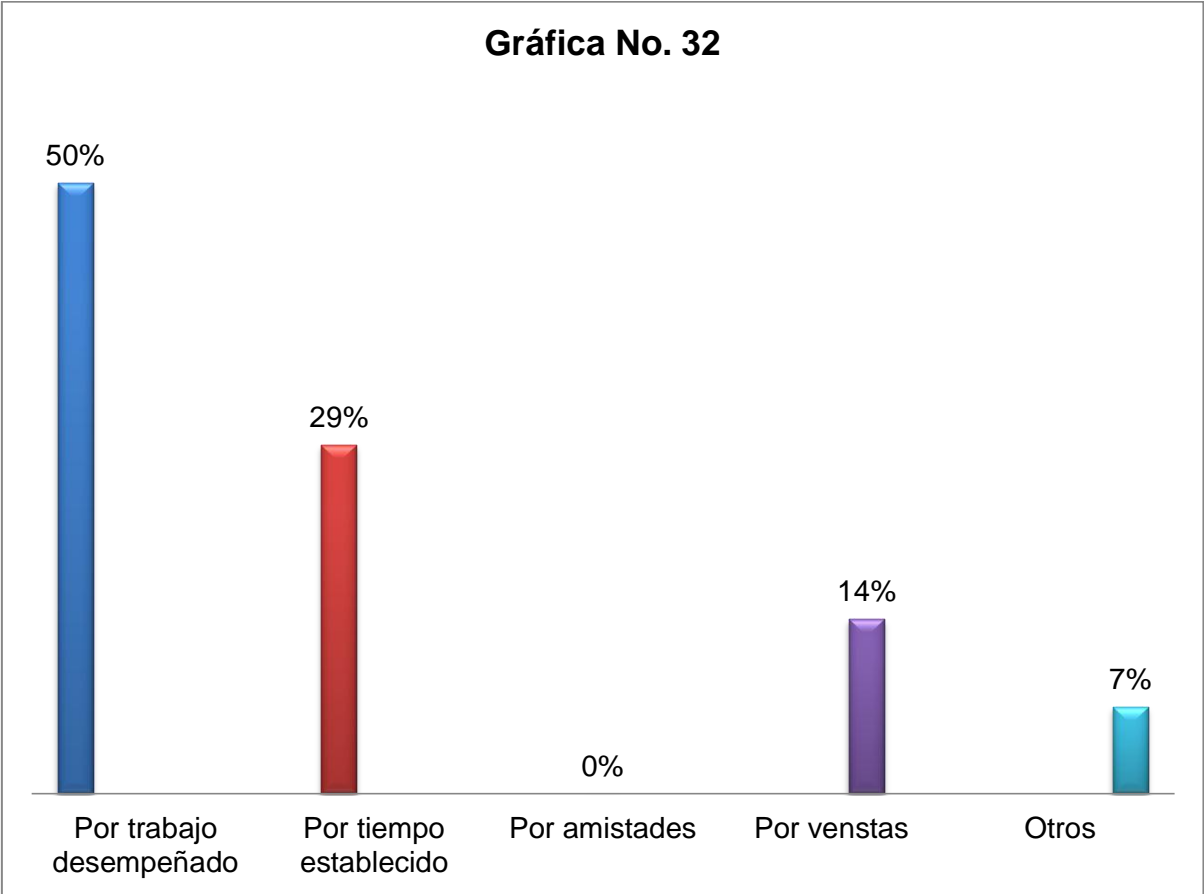
Como se observa en la gráfica, el 71% de los propietarios consideran importante que existan incentivos o premios para que los colaboradores se sientan motivados, argumentando que de esa manera desempeñaran de mejor manea sus actividades laborales y el 29% manifiestan que desconocen que tipos de incentivos darles a sus colaboradores.

Pregunta 31: ¿Cuentan con programas de aumentos salariales?



El 57% de los propietarios no tienen establecido ningún programa salarial, indicando que desconocen del proceso, el 43% si cuentan con programas de aumento de salario por el nivel académico o tiempo de labor en la empresa.

Pregunta 32: ¿Por qué sube el sueldo a los trabajadores?



De acuerdo a los resultados obtenidos el 50% de los propietarios consideran importante subir el salario a sus colaboradores por el desempeño de su trabajo, el 29% por antigüedad en el puesto, el 14% por las ventas que se hayan obtenido en la empresa y el 7% utiliza otro medio para aumentar el salario de sus colaboradores.

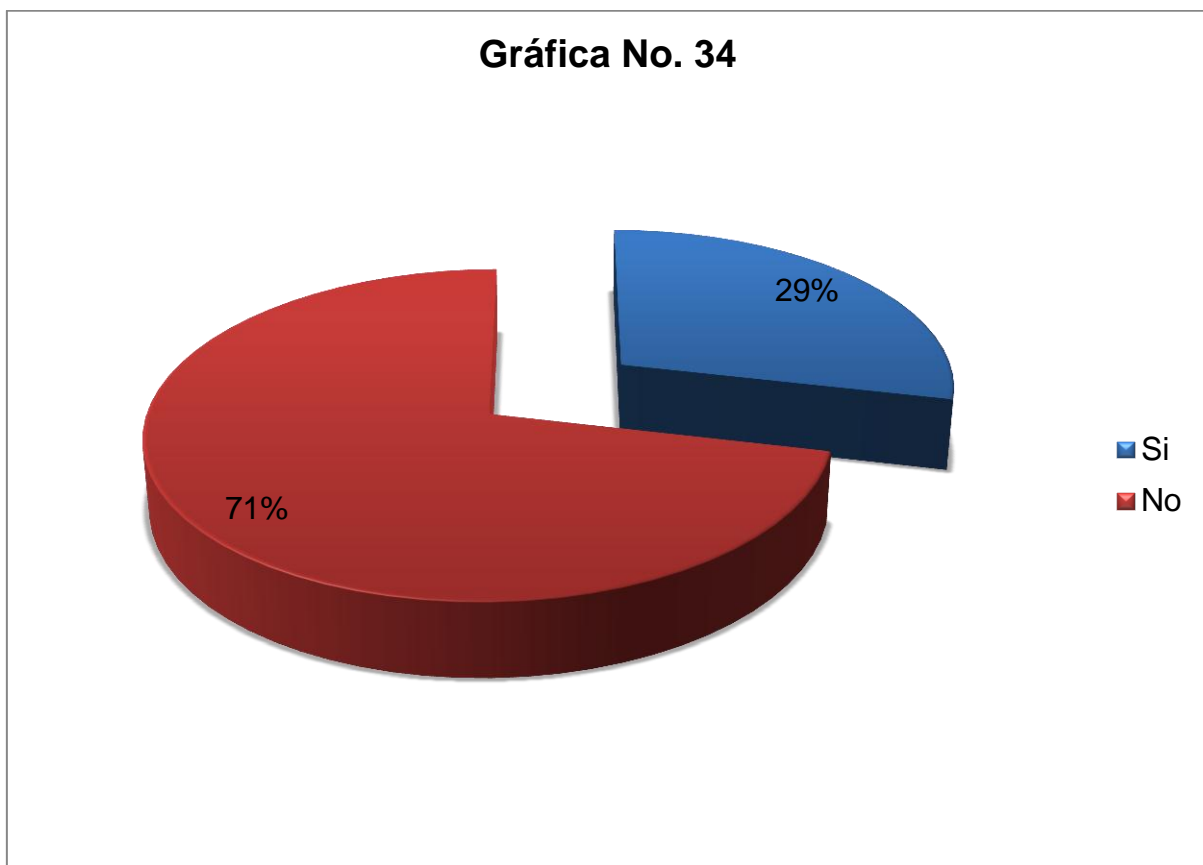
Pregunta 33: ¿Por qué baja el sueldo a los colaboradores?



El 43% de los propietarios consideran bajar el sueldo al colaborador por no manifestar motivación hacia la empresa, 14% de ellos por la poca participación demostrada en el trabajo, argumentado que lo hacen para que el colaborador no se acomode en su puesto; el 7% por el comportamiento dentro y fuera de la organización y el 36% no baja el sueldo a sus colaboradores.

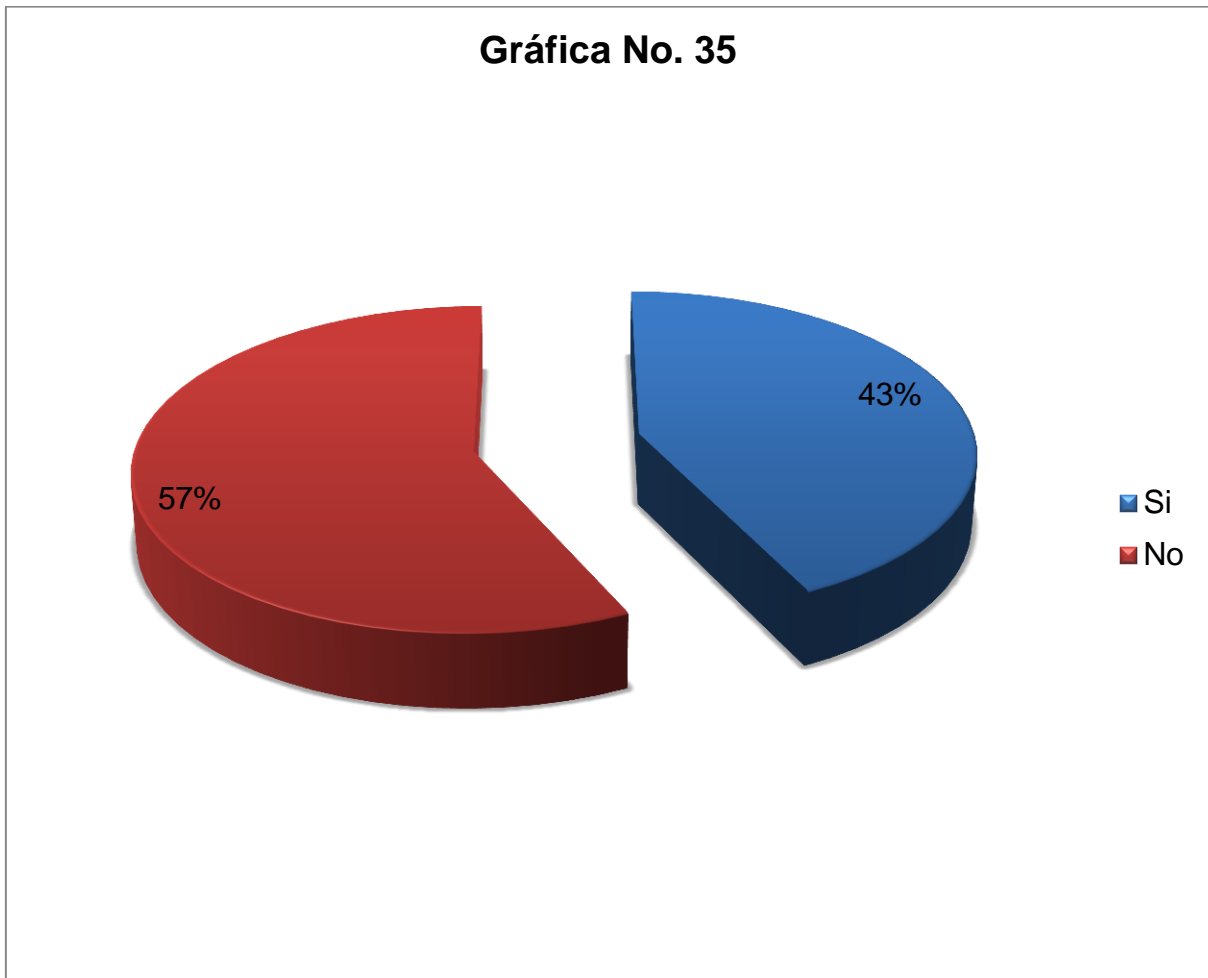
Indicador: Seguridad e higiene

Pregunta 34: ¿Su empresa tiene los elementos necesarios para proteger a sus colaboradores?



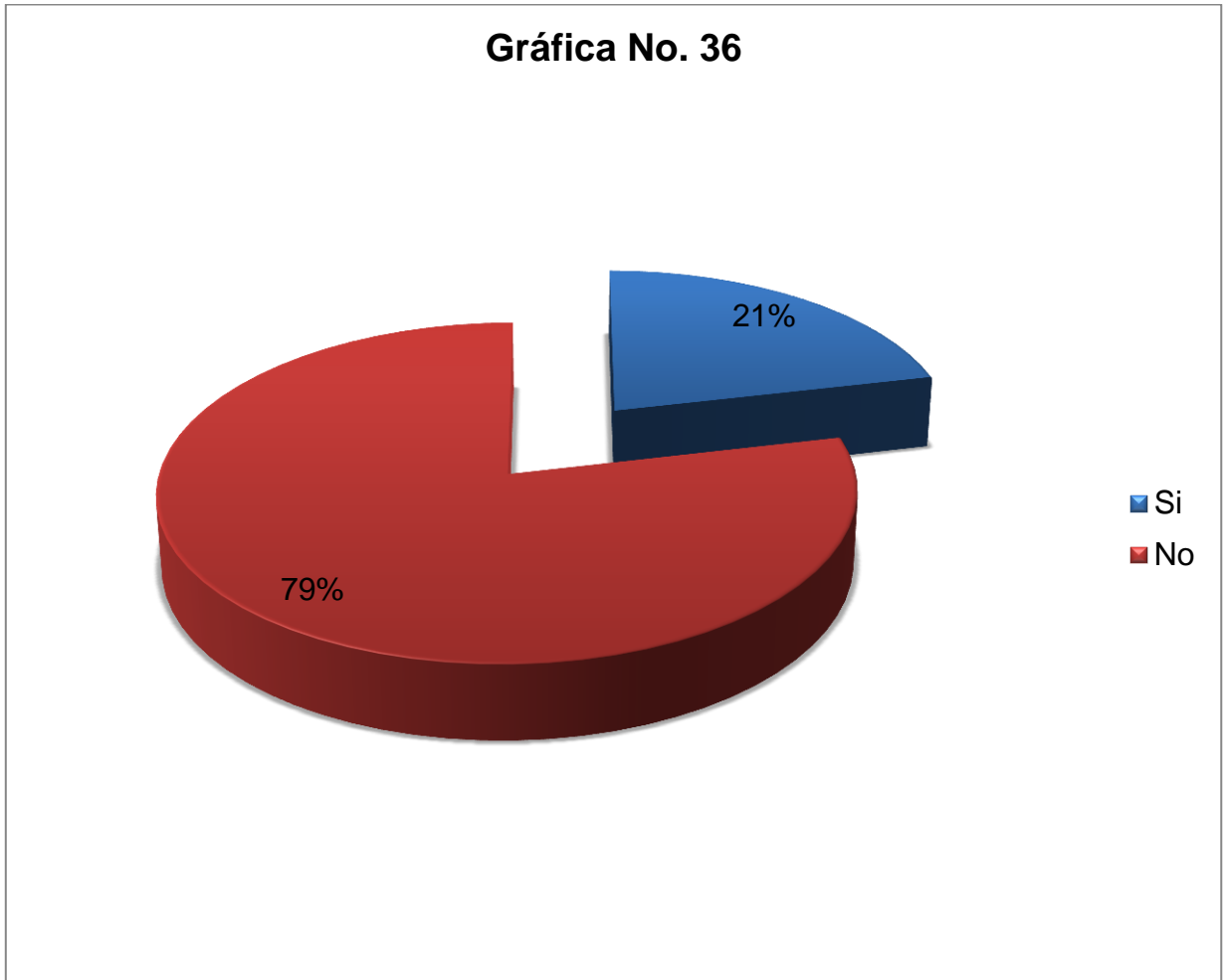
Como se observa en la gráfica, el 71% de los propietarios no cuentan con los elementos indispensables para cubrir las necesidades de sus colaboradores desconociendo la importancia de brindarles la seguridad e higiene en el trabajo, el 29% manifiestan que si cuentan con elementos para proteger a sus empleados por algún percance dentro de la empresa, argumentando que uno de ellos es mantener un botiquín de primeros auxilios.

Pregunta 35: ¿Posee botiquín de primeros auxilios en su empresa?



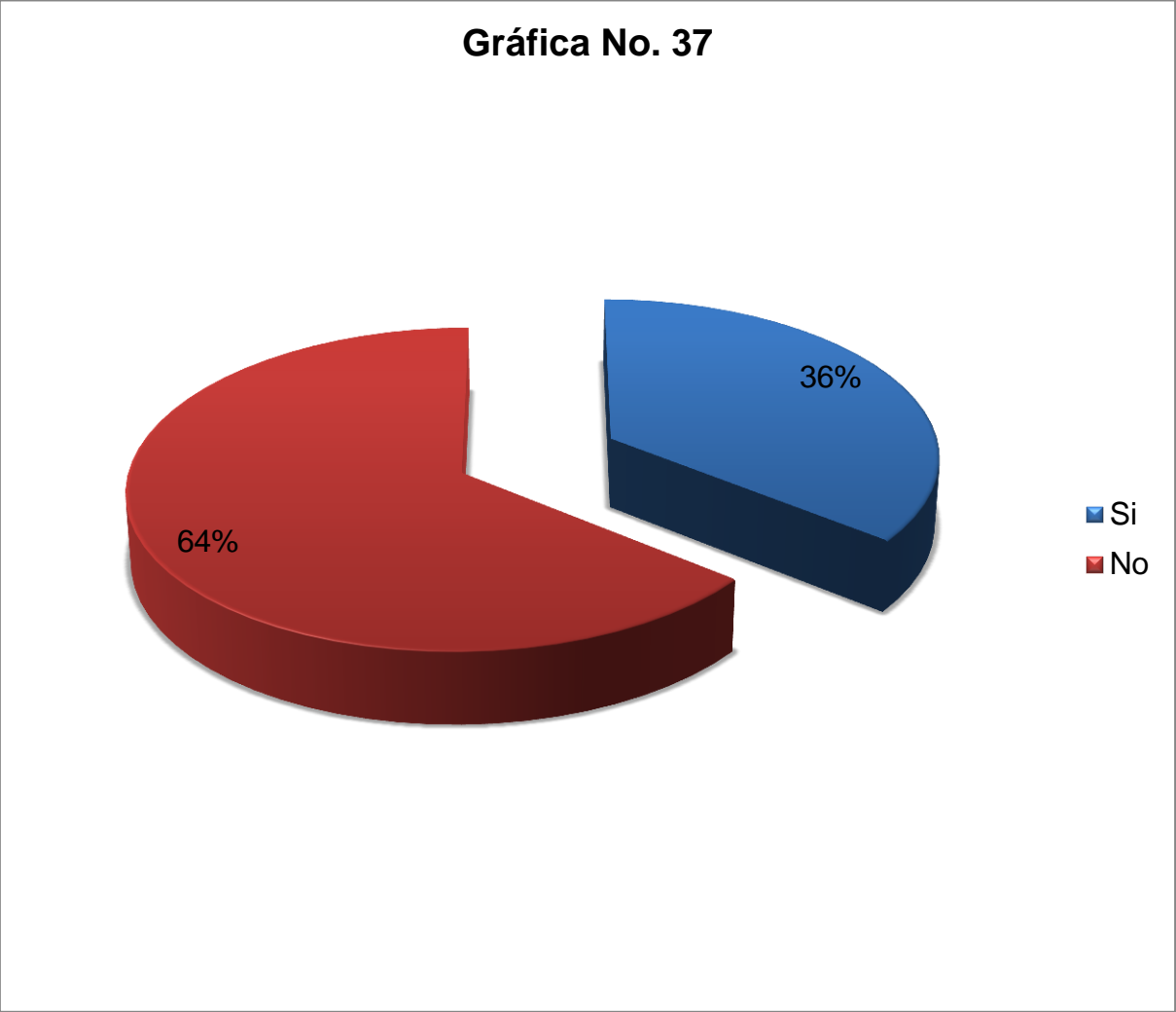
De acuerdo a la respuesta de los propietarios el 57% no cuentan con un botiquín de primeros auxilios en su empresa desconociendo la importancia de tener uno; el 43% consideran indispensable tener un botiquín de primeros auxilios a disposición de sus colaboradores para cualquier emergencia que se suscite en el momento.

Pregunta 36: ¿Los colaboradores poseen un traje especial para ejercer sus trabajos?



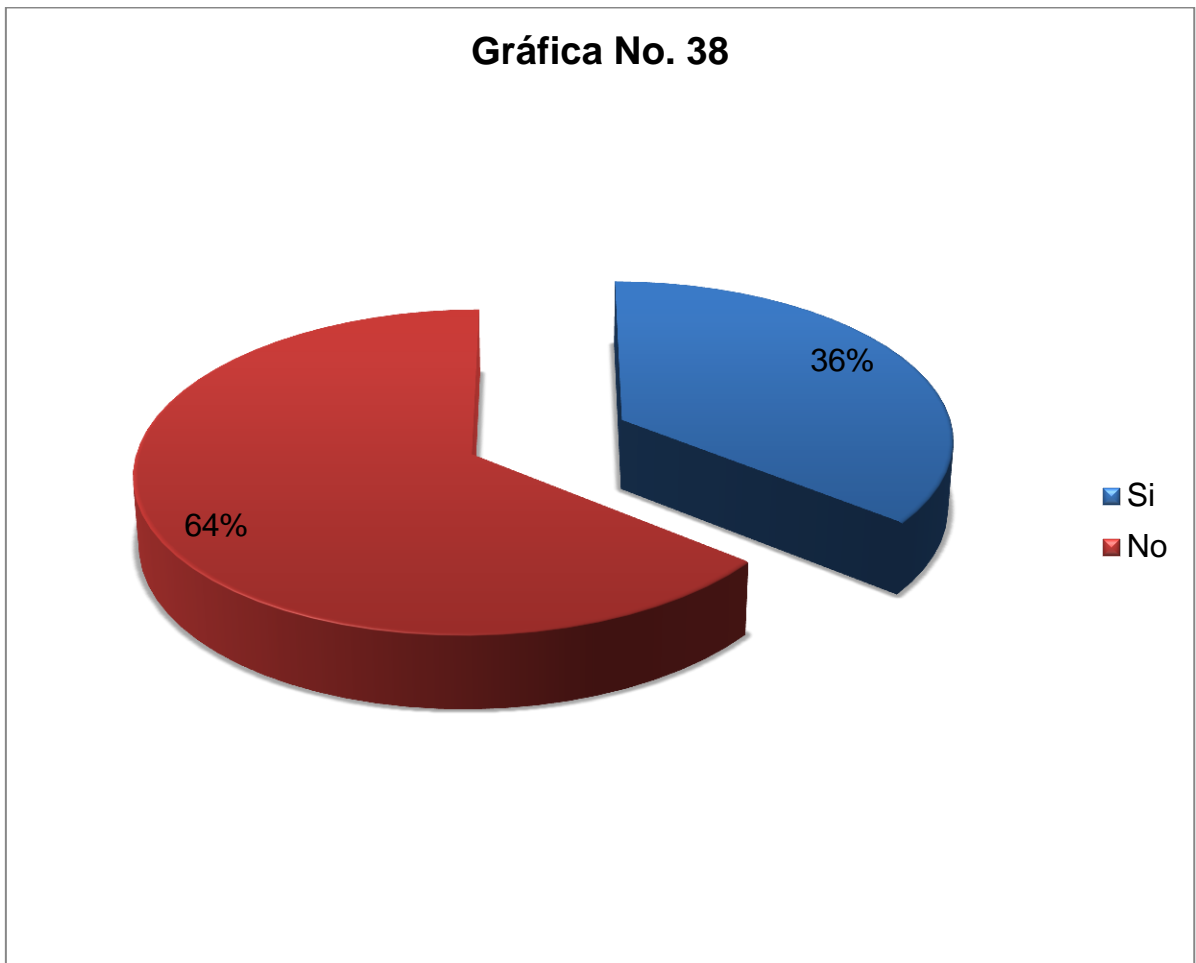
Como se observa en la gráfica, el 79% de los propietarios desconocen la importancia de tener un traje especial para cada trabajo que el colaborador realice; el 21% si tienen a disposición de sus colaboradores trajes especiales para la labor que cada uno realiza, argumentando que dependiendo de la actividad que realicen así deberá ser su vestuario para presentación personal o protección en la empresa.

Pregunta 37: ¿Existen varios accidentes dentro de la empresa?



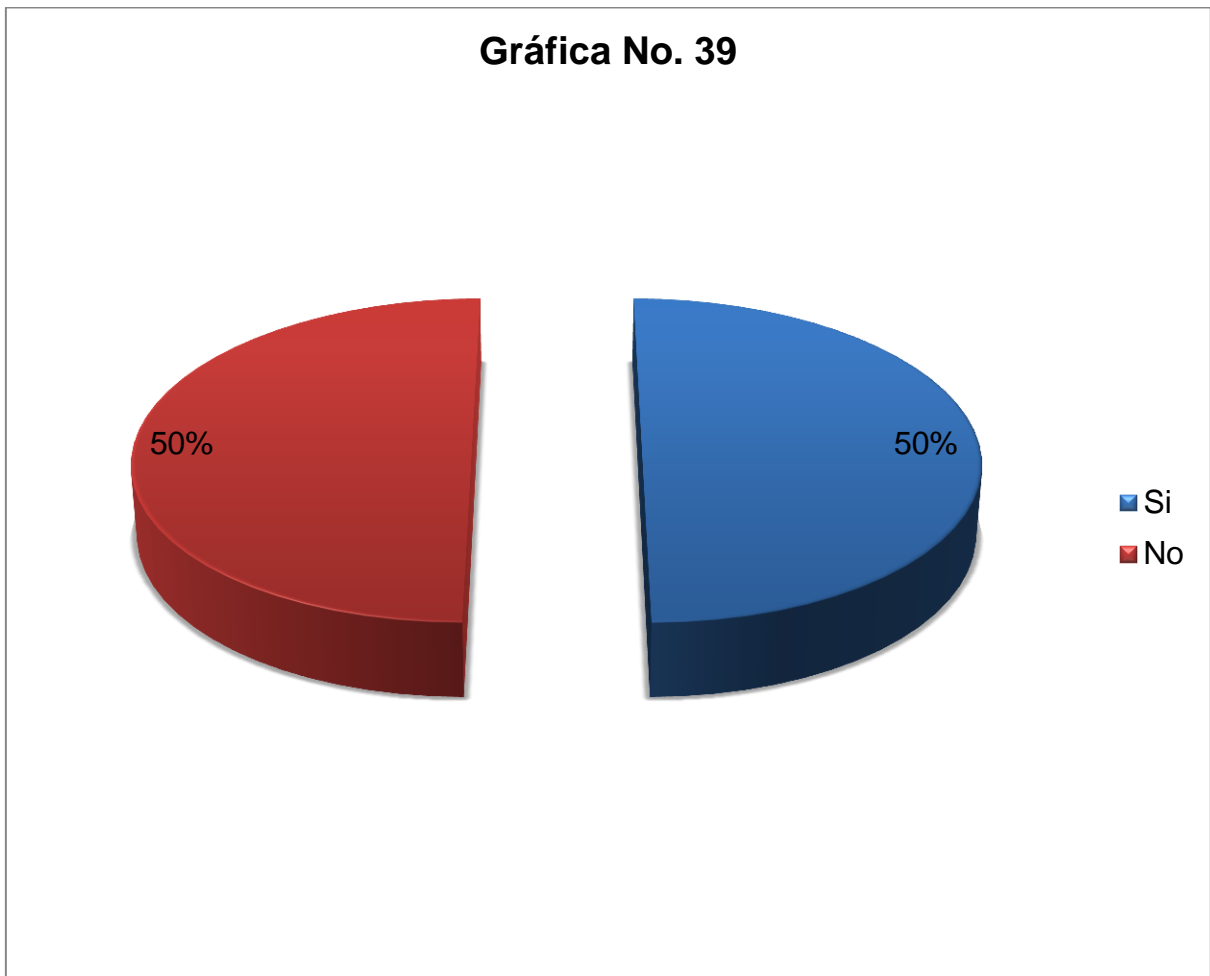
De acuerdo a la respuesta de los propietarios el 64% argumentaron que en su empresa no han tenido esos inconvenientes, mientras que el 36% de ellos manifestaron que si ocurren algunos accidentes dentro de la empresa pero se han solucionado a la brevedad.

Pregunta 38: ¿Los accidentes que tiene en la empresa son de gravedad?



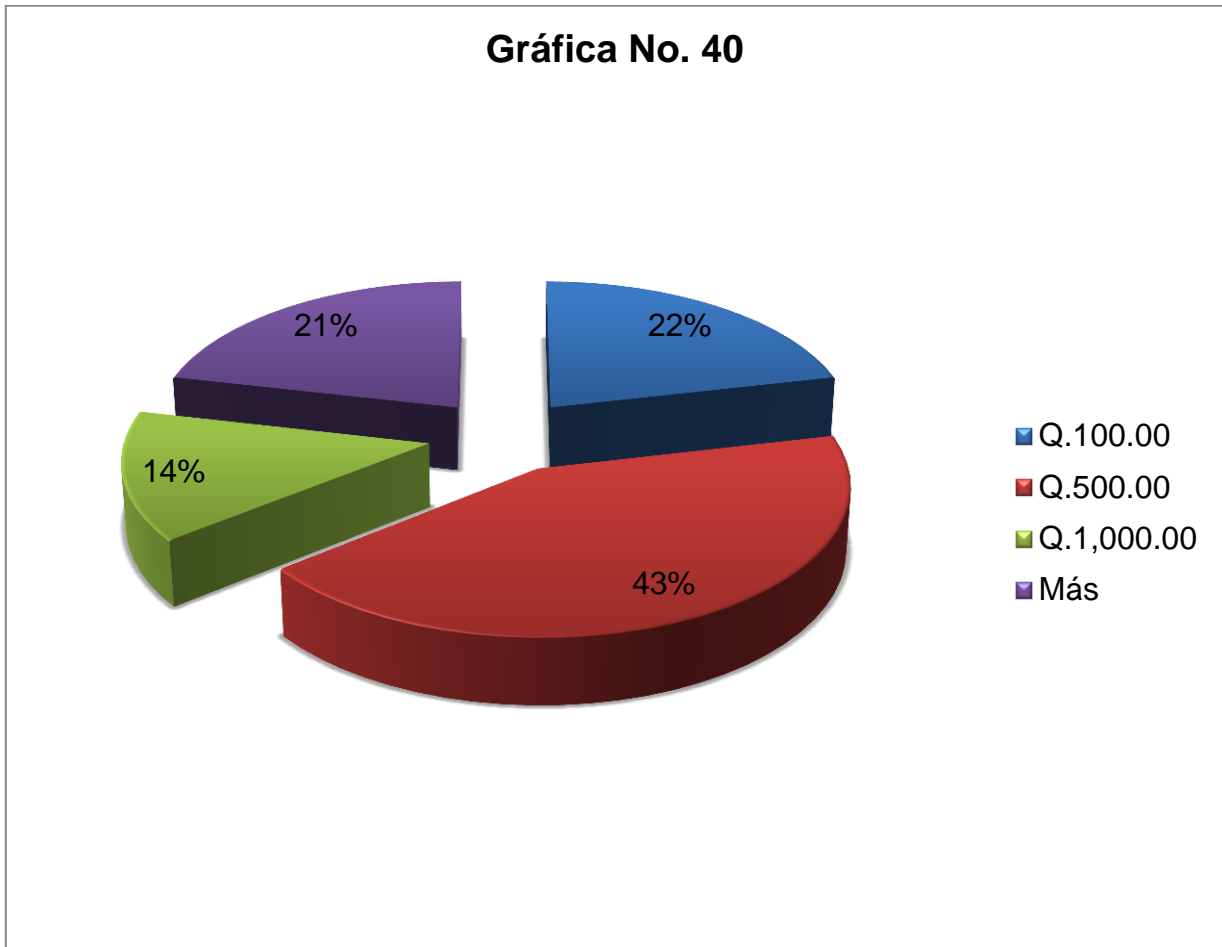
De acuerdo a las respuestas obtenidas el 64% de los propietarios manifiestan que no han ocurrido accidentes que no se hayan podido solucionar a la brevedad en su empresa, el 36% restante argumenta que algunos de los accidentes que han ocurrido dentro de la empresa han tenido consecuencias pero se han solventado sin inconvenientes.

Pregunta 39: ¿La empresa está preparada para cualquier tipo de accidente que tenga?



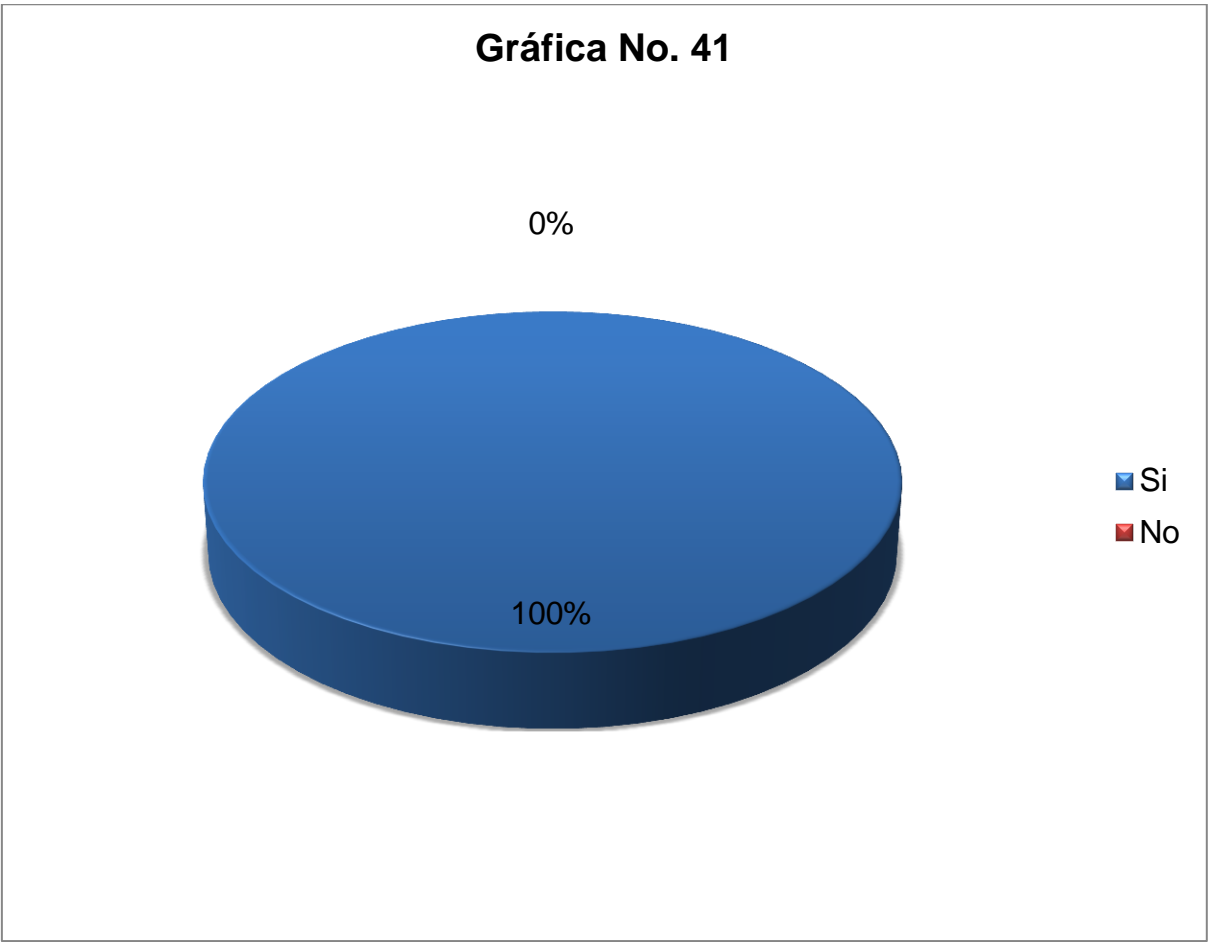
Con base a la información obtenida por los propietarios el 50% manifiestan que su empresa está preparada para cualquier tipo de accidente dentro de su empresa pues poseen botiquín de primeros auxilios y números de emergencia, de igual manera el 50% restante no se sienten preparados en su empresa para cualquier tipo de accidente desconociendo la importancia de que lo estén.

Pregunta 40: ¿Cuánto dinero ha gastado en un accidente de su colaborador?



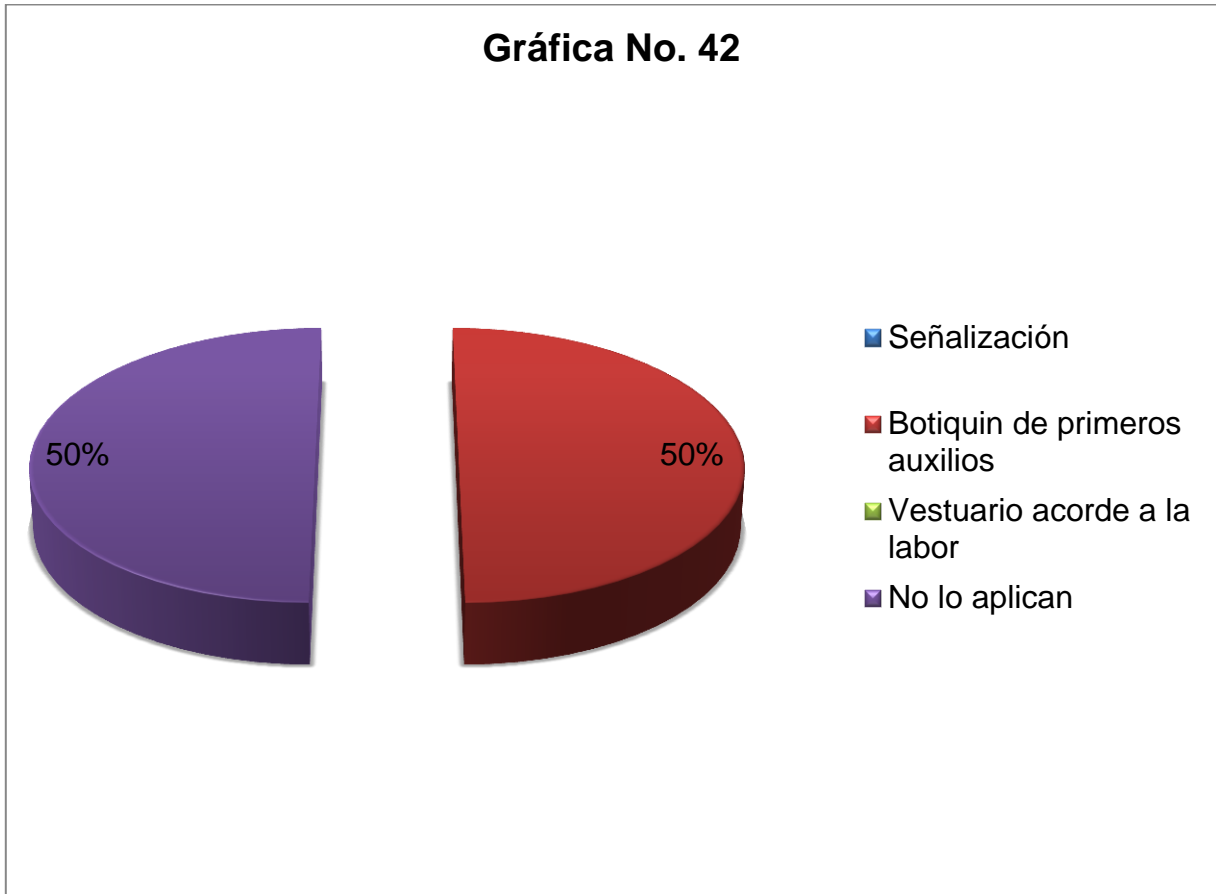
El 43% de los propietarios manifiestan que en gastos de accidente han invertido Q.500.00, el 22% Q100.00, el 21% Q.1, 000.00; mientras que el 14% restante han gastado más de Q.1,000.00 argumentado que has tenido que pagar el tratamiento de sus colaboradores.

Pregunta 41: ¿Cree que es importante la seguridad e higiene de todos sus colaboradores dentro de la empresa?



El 100% de los propietarios de las ferreterías indicaron que es importante la seguridad e higiene en el trabajo y que de eso depende su intelectualidad y desempeño en la misma.

Pregunta 42: ¿Qué técnicas o elementos de seguridad e higiene implementa en su empresa?



Las últimas preguntas indican que para las empresas es importante la seguridad e higiene de los empleados; pero no aplican técnicas o poseen elementos indispensables, solo un 50% tienen un botiquín de primeros auxilios, lo que contradice a la respuesta anterior.

Presentación de Resultados

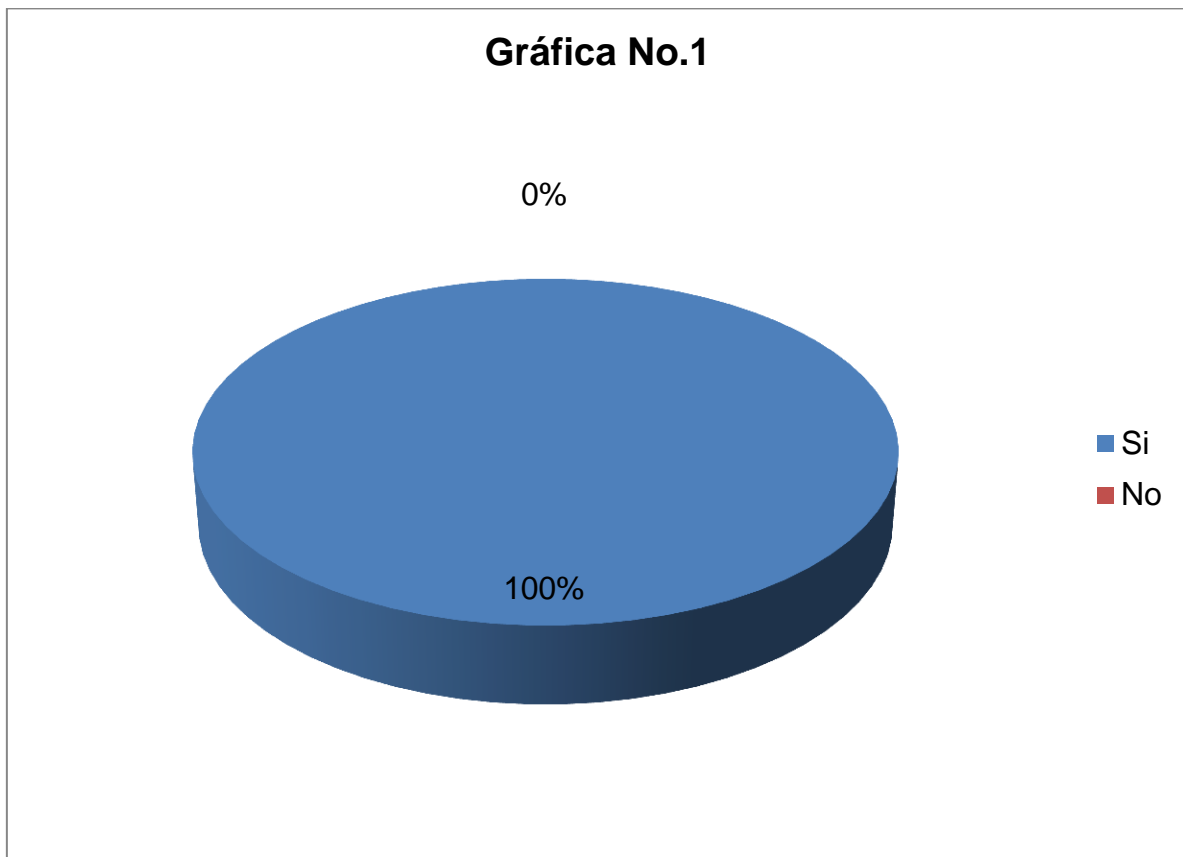
Cuestionario aplicado a colaboradores de ferreterías

Después de aplicar el cuestionario a los colaboradores de las ferreterías, se presentan los hallazgos obtenidos en cuadros para su mejor comprensión e interpretación.

Elemento de Estudio: Gestión del Talento Humano

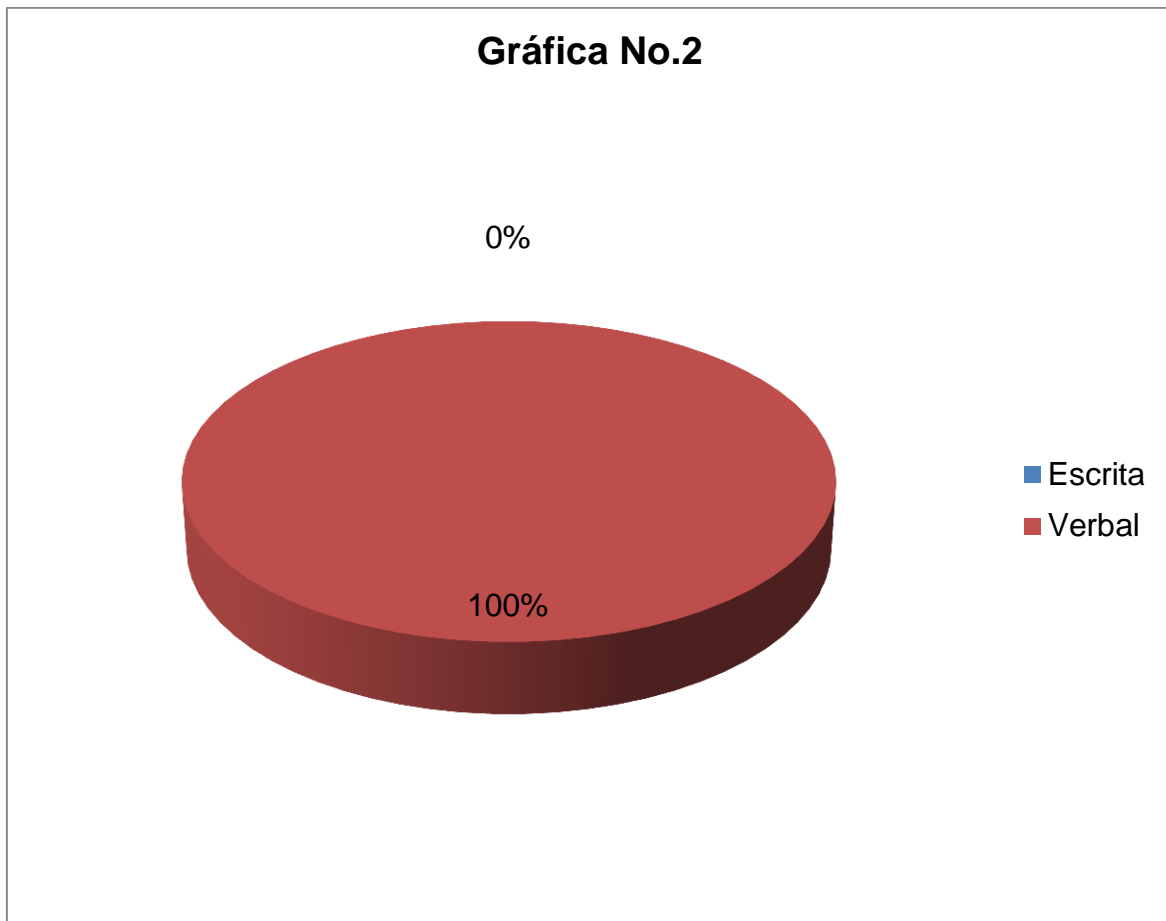
Indicador: Planeación de Recursos Humano

Pregunta 1: ¿Al momento de ingresar a trabajar le indicaron las funciones a desempeñar?



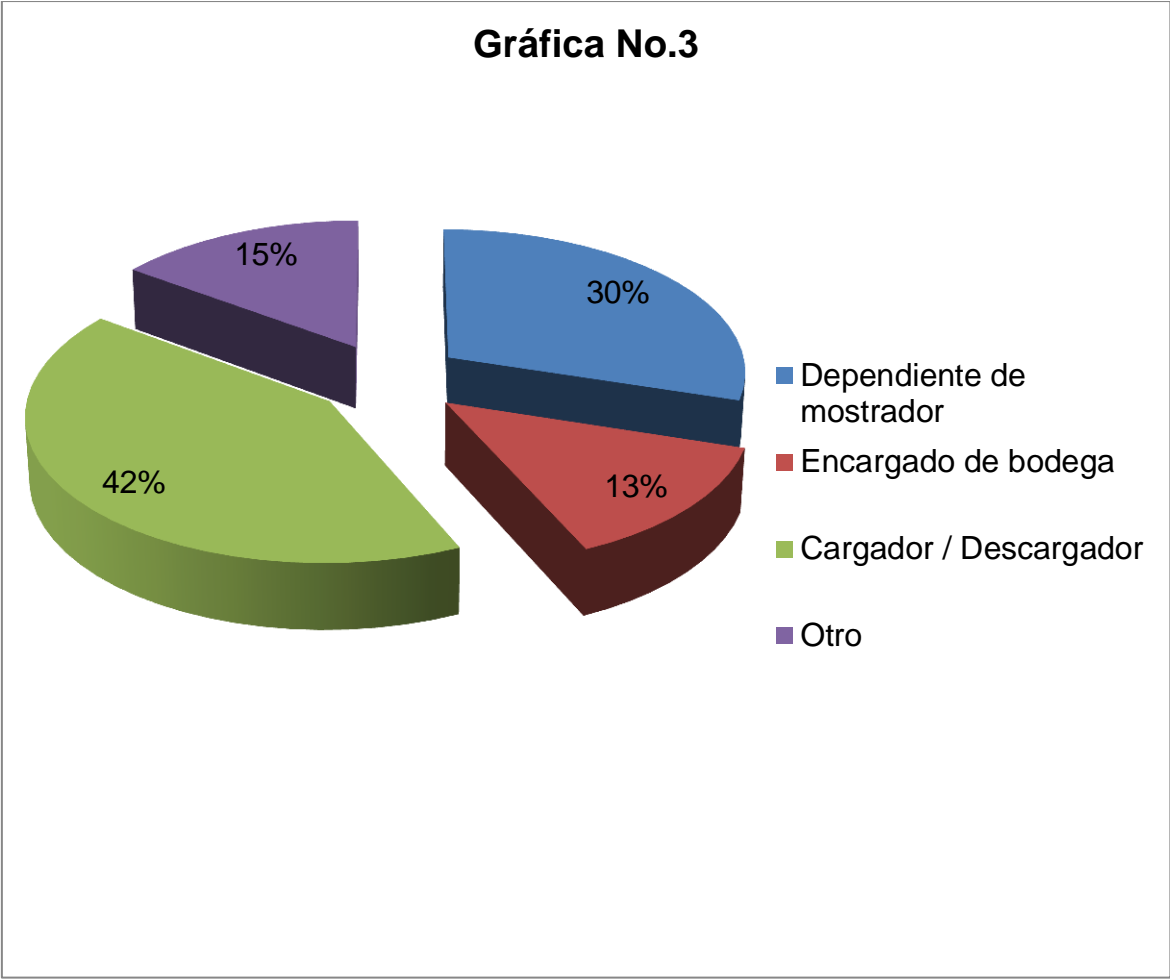
El 100% de colaboradores encuestados manifestaron que si les indican que funciones van a realizar.

Pregunta 2: ¿Si su respuesta anterior es Si, de qué manera le indicaron sus funciones?



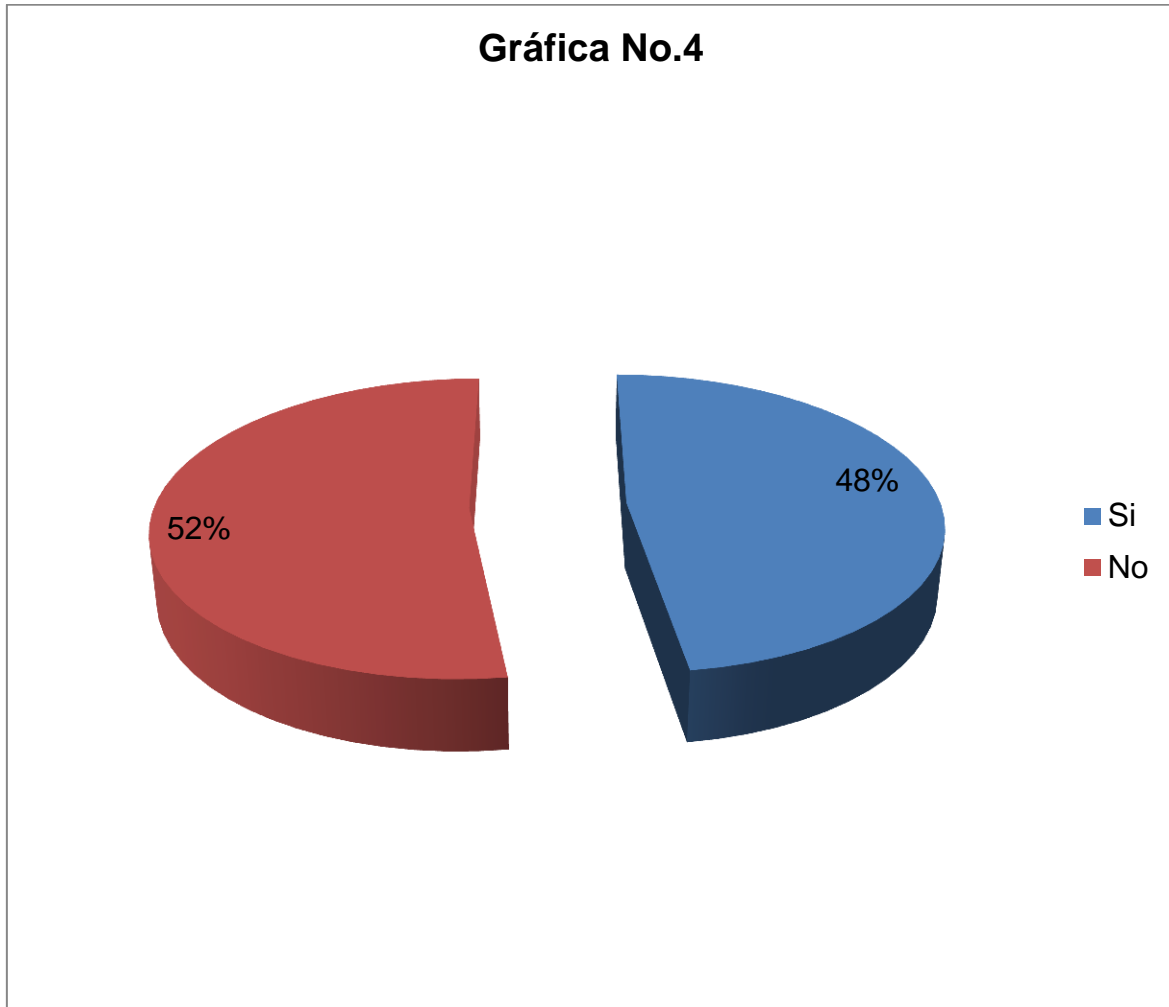
De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de colaboradores manifiestan que las funciones se las indican verbalmente.

Pregunta 3: ¿Qué puesto ocupa usted en la ferretería?



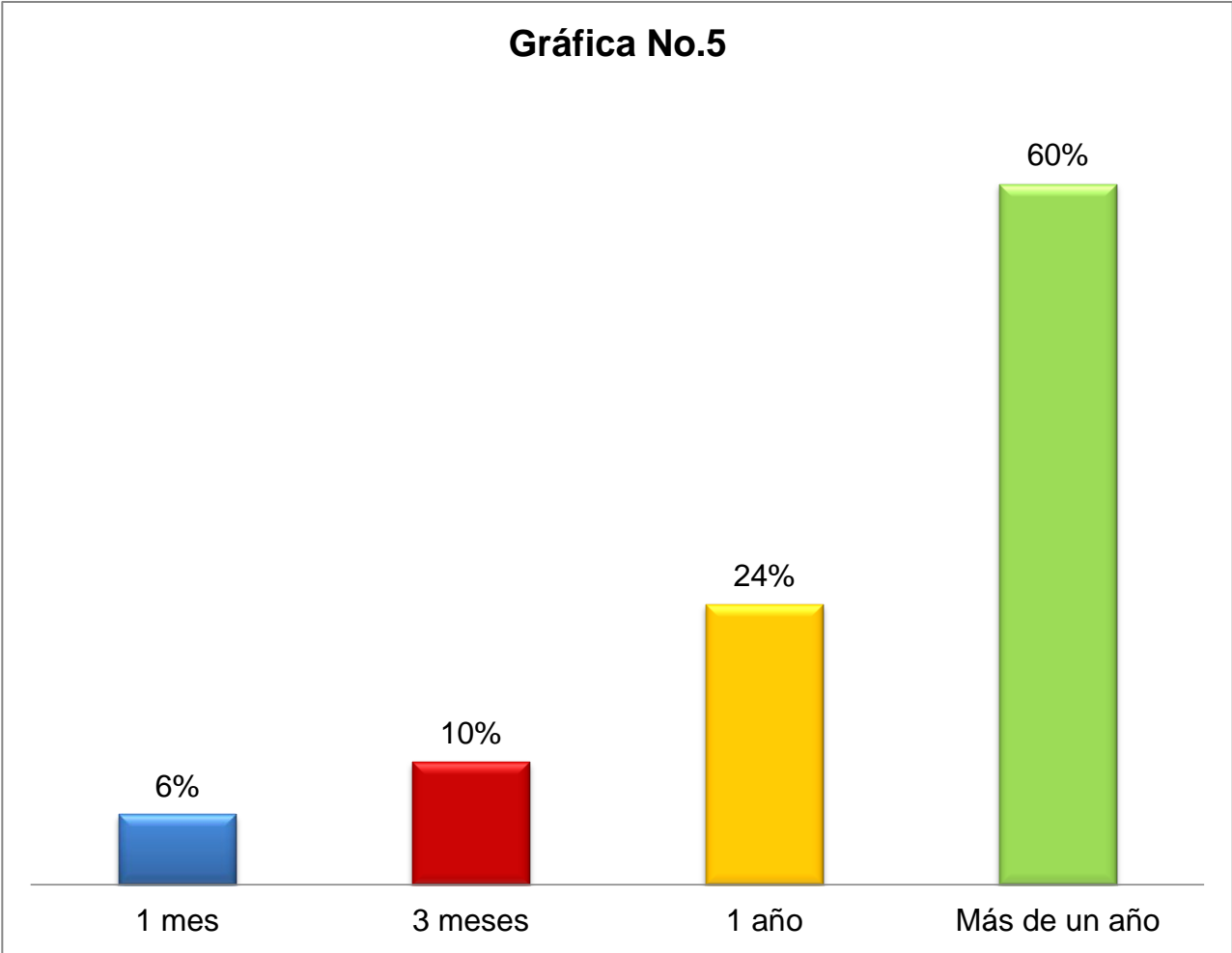
El 42% de los distintos colaboradores aclaran que ocupan el puesto de Cardador y descargador, mientras que un 30% son dependientes de mostrador, un 13% son encargados de bodegas y el 15% restante tiene otro puesto de trabajo (choferes de reparto de materiales).

Pregunta 4: ¿Para poder trabajar en la empresa le solicitaron experiencia?



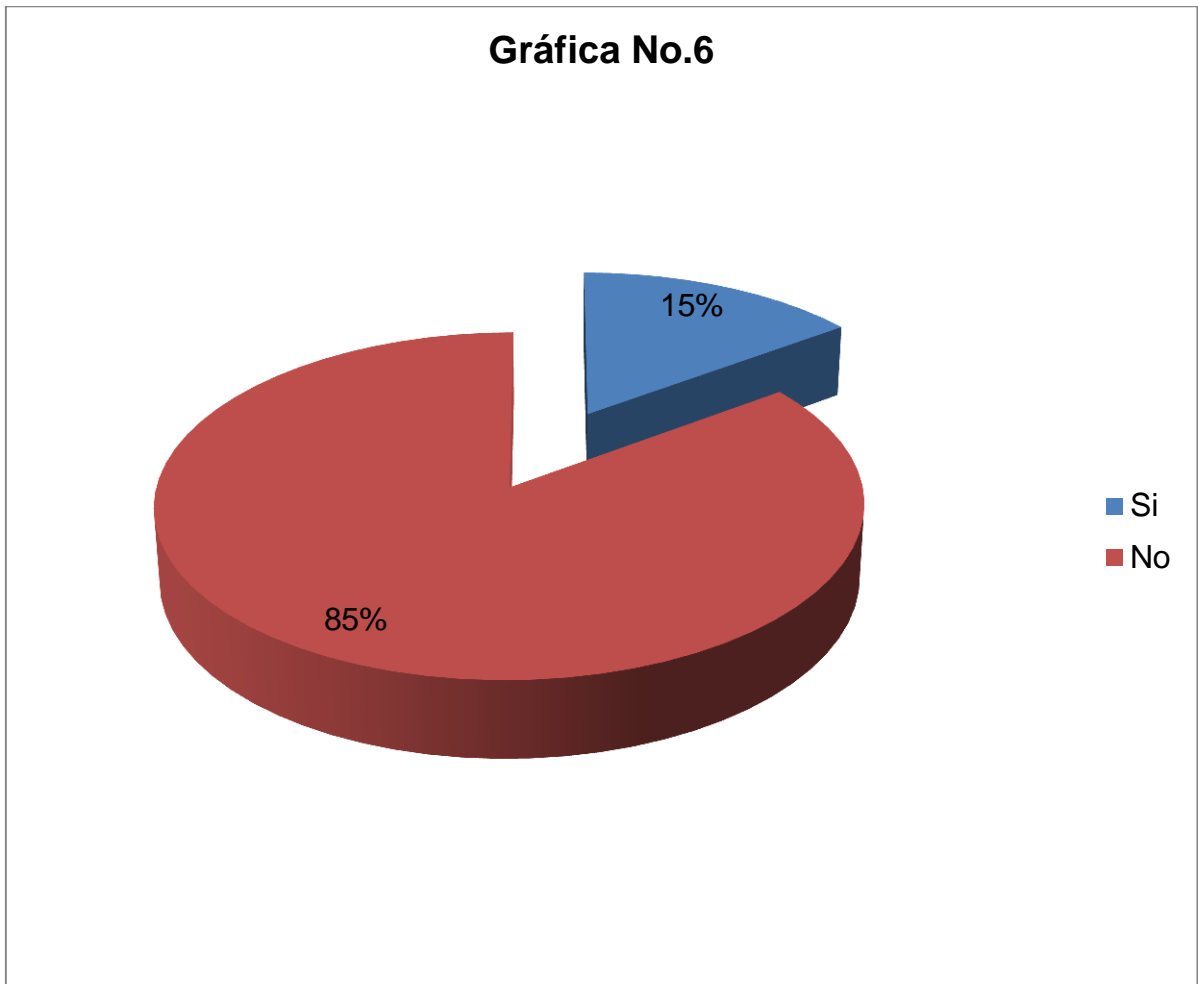
Según los resultados obtenidos se establece que el 52% de los colaboradores consideran que no es obligatorio que la persona contratada tenga experiencia para poder desempeñar un puesto de trabajo en la empresa, el 48% menciona que es importante que la persona que se contrate en las empresas tengan conocimientos del trabajo que va a desempeñar.

Pregunta5: ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?



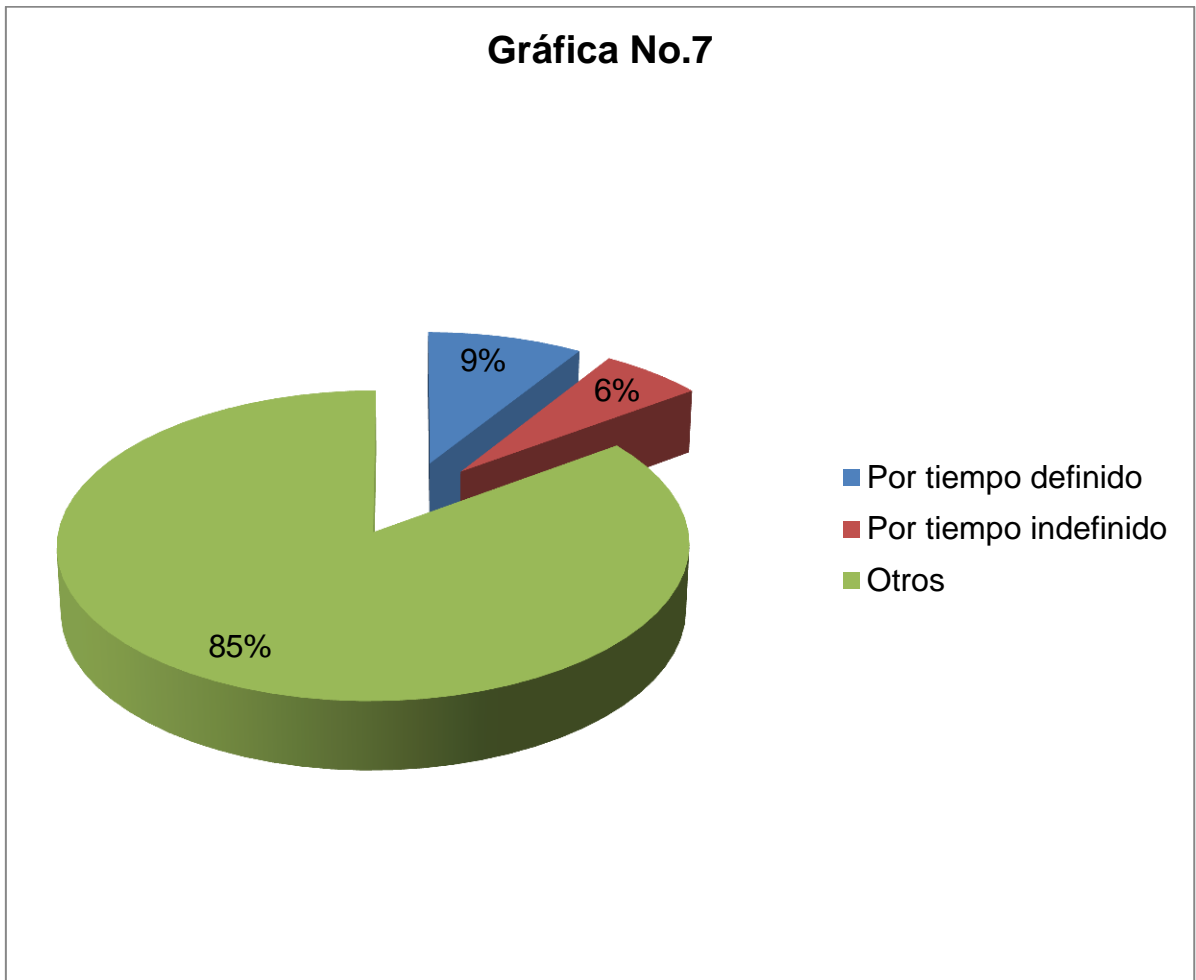
Se estableció, que un 6% de los colaboradores manifiestan que 1 mes es el tiempo que llevan de laborar en la empresa, un 10% declaran que 3 meses, mientras que un 24% argumentan que tienen un año y el 60% en su mayoría indicaron que tienen más de un año de permanencia en las empresas ferreteras.

Pregunta 6. ¿Al momento de ingresar a la empresa firmo contrato?



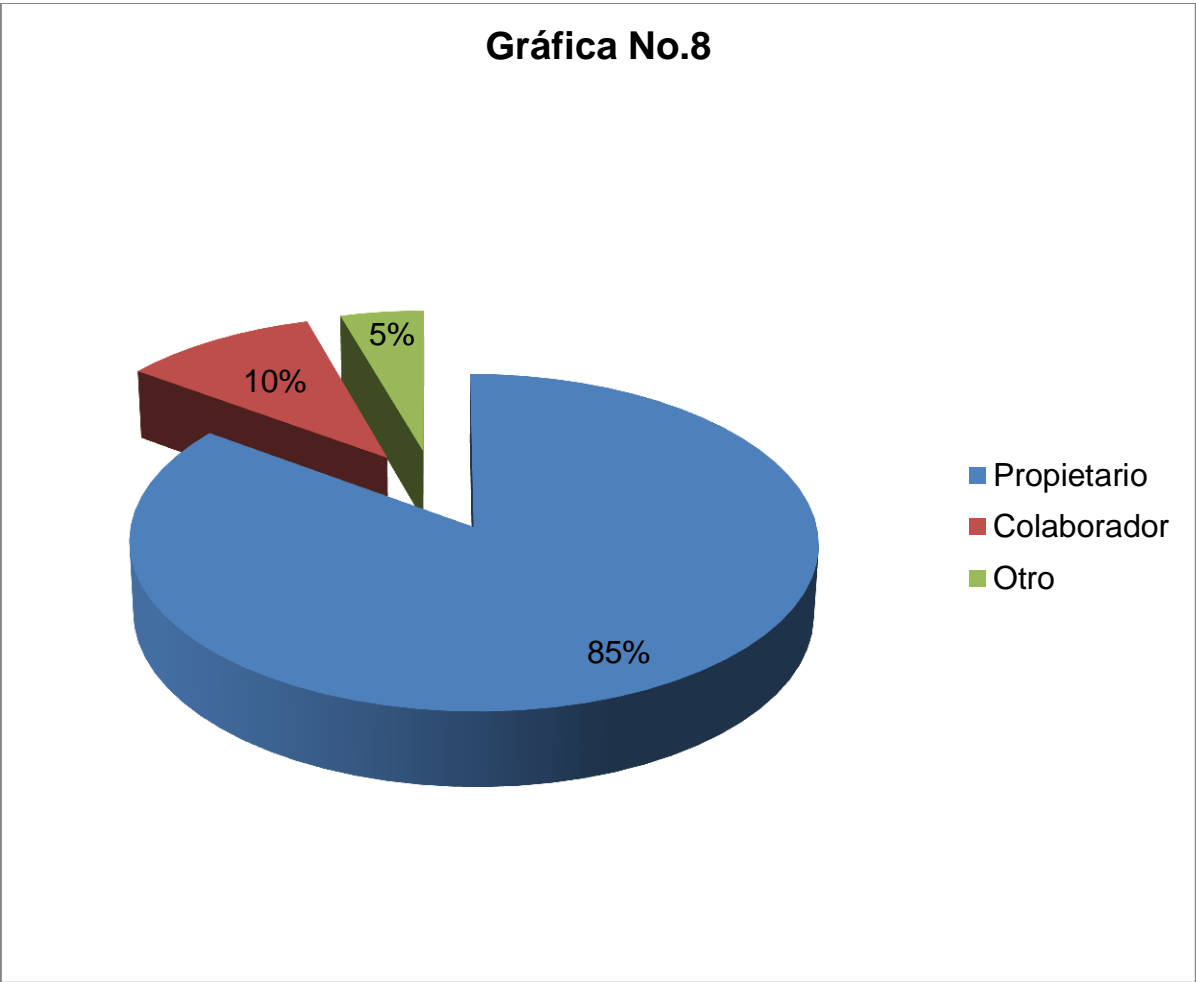
El 85% de los colaboradores no firmaron contrato al momento de ingresar a laborar en la empresa, mientras de un 15% manifiestan que si firmaron contrato donde les establecieron el sueldo a ganar en la empresa.

Pregunta 7: ¿Qué tipo de contrato firmo?



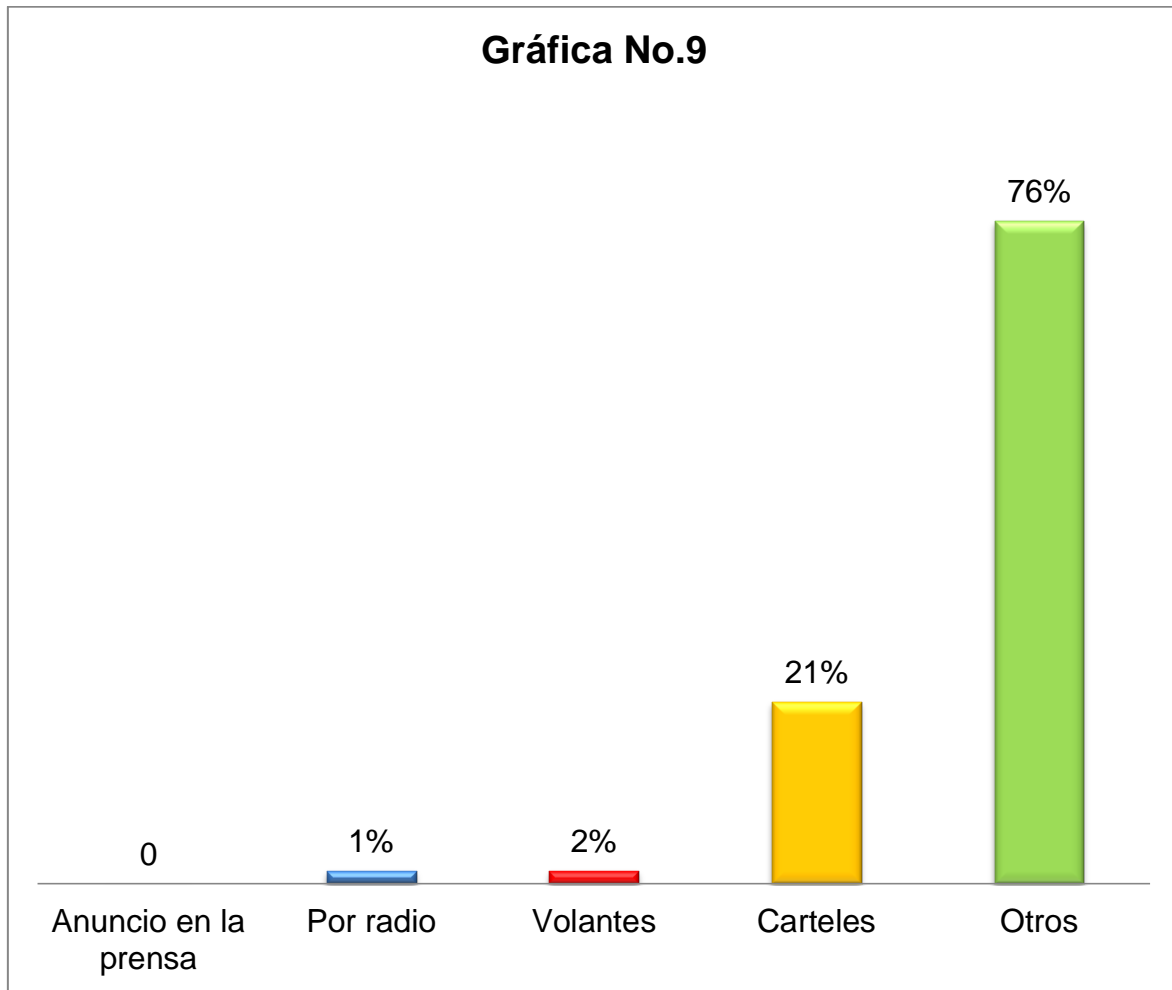
Del 100% de colaboradores un 85% argumentan que solo les dieron a conocer verbalmente sus actividades y el sueldo a devengar, un 9% indico que firmaron contratos por tiempo definido y un 6% por tiempo indefinido.

Pregunta 8: ¿Al momento de ingresar a la institución quien le indico sus atribuciones y responsabilidades?



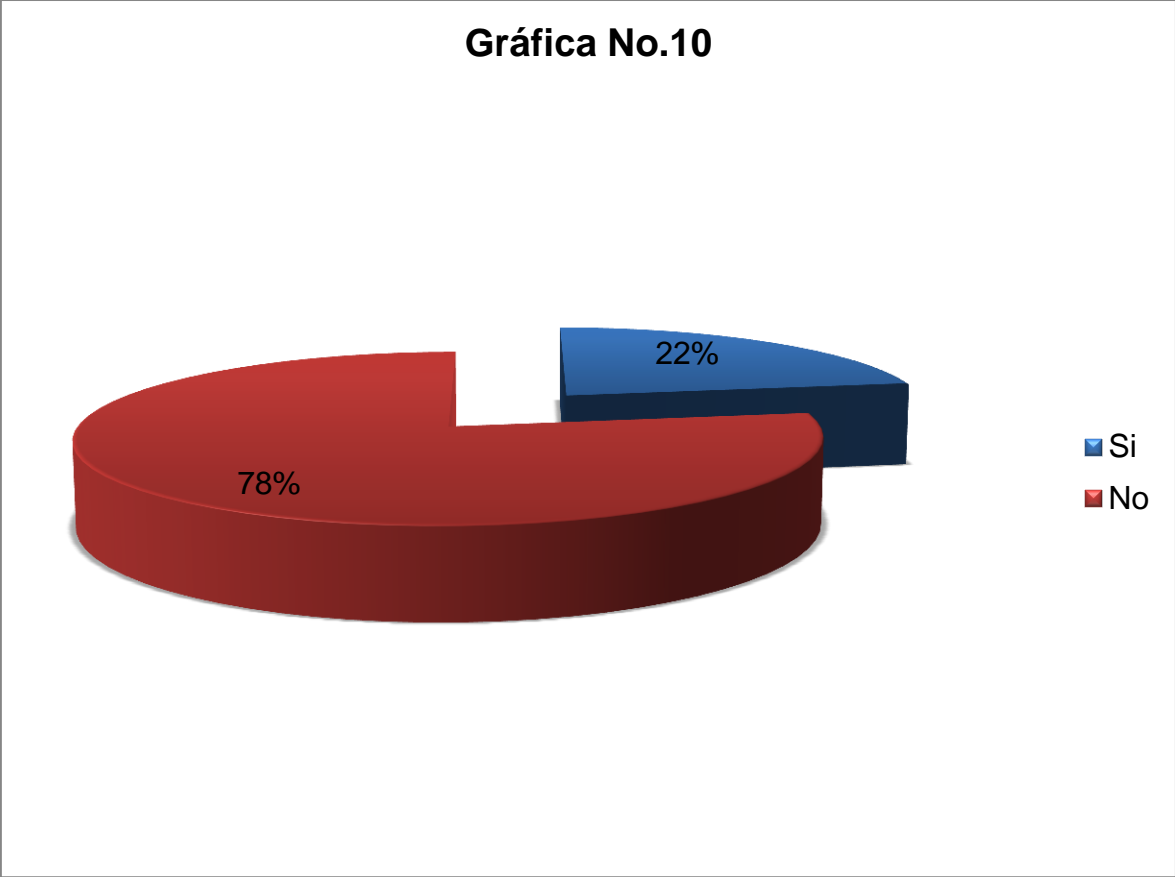
De acuerdo con los resultados, el 85% de los colaboradores argumentan que los propietarios de las empresas ferreteras son los responsables de incorporar el personal, mientras que el 10% de ellos mencionan que es un colaborador el encargado e incorporar el personal en dichas empresas y el 5% argumentan que son otras personas quienes toman decisiones de incorporar el personal.

Pregunta 9: ¿Cómo se enteró del puesto vacante en la empresa?



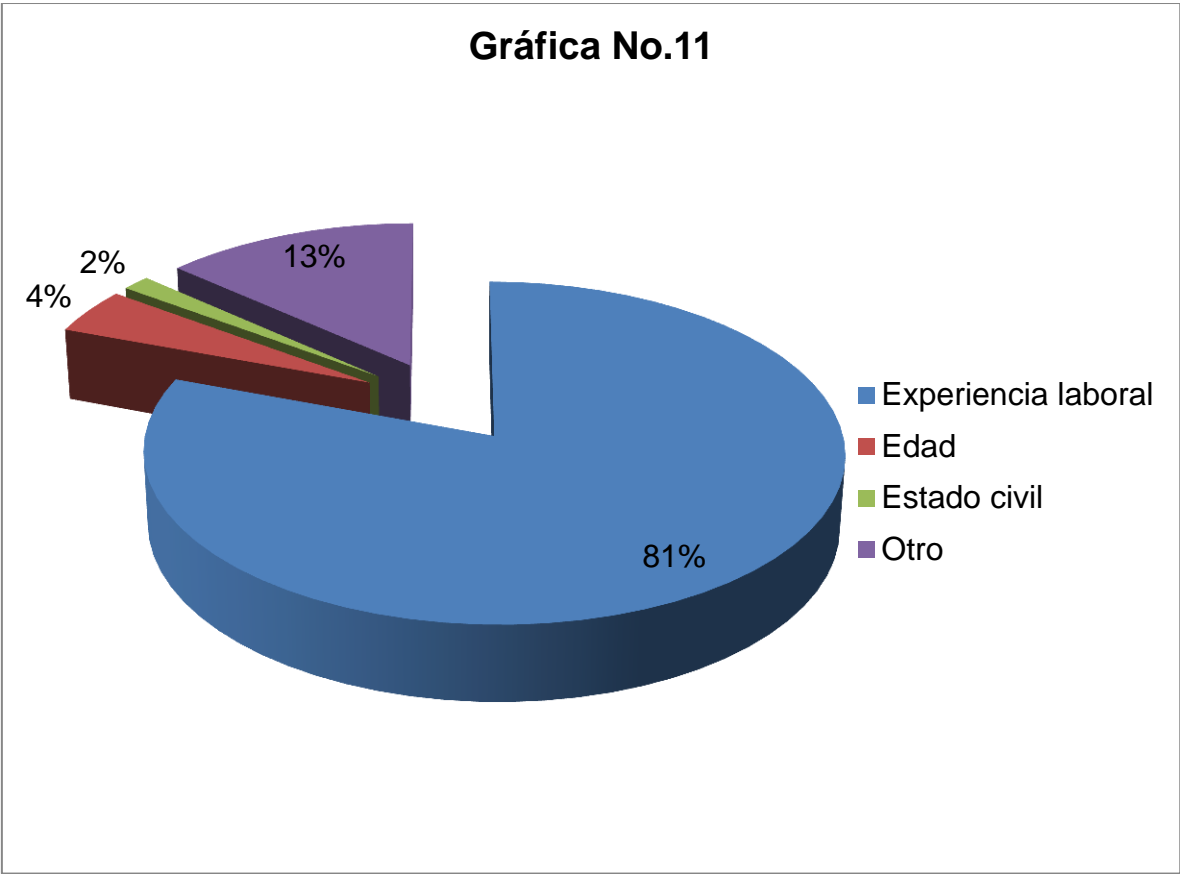
De acuerdo a las respuestas del 100% de colaboradores, el 1% respondió que la fuente que utilizan las empresas para reclutar es el medio de comunicación por radio, mientras que el 2% argumentó que por medio de volantes, un 21% mencionan que es por medio de carteles y el 76% siendo la mayoría; argumentó que son otras las fuentes que utilizan para poder incorporar el personal, argumentando que las amistades son las más fundamentales para llevarlo a cabo.

Pregunta 10: ¿Considera que es tomado en cuenta al momento que exista una plaza vacante dentro de la empresa?



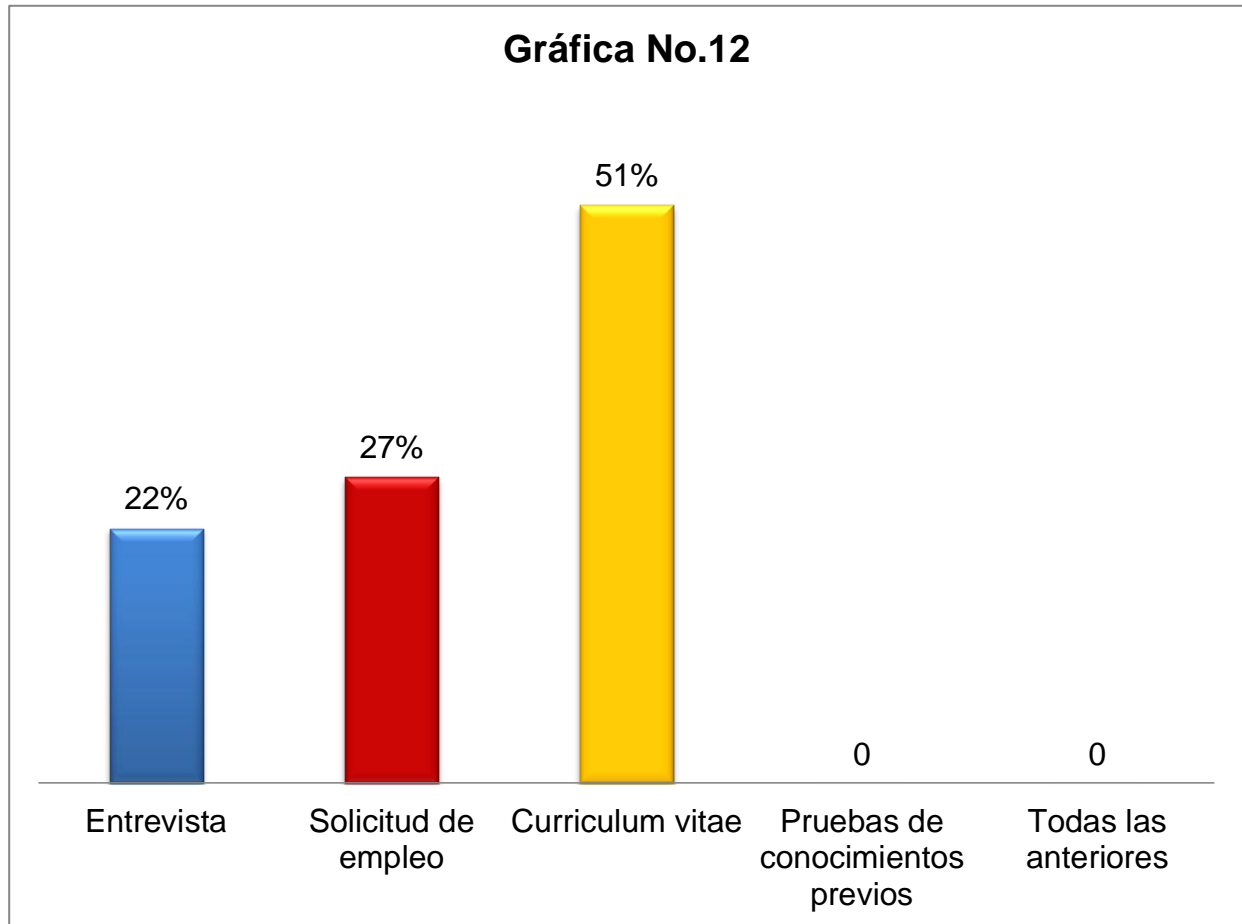
Se determinó que un 22% de colaboradores indicaron que son tomados en cuenta para ascender en su trabajo por la antigüedad de permanencia, mientras que el 78% restante manifestó que no son tomados en cuenta en ese proceso.

Pregunta 11: ¿Qué aspecto considera usted que se tomó en cuenta para contratarlo?



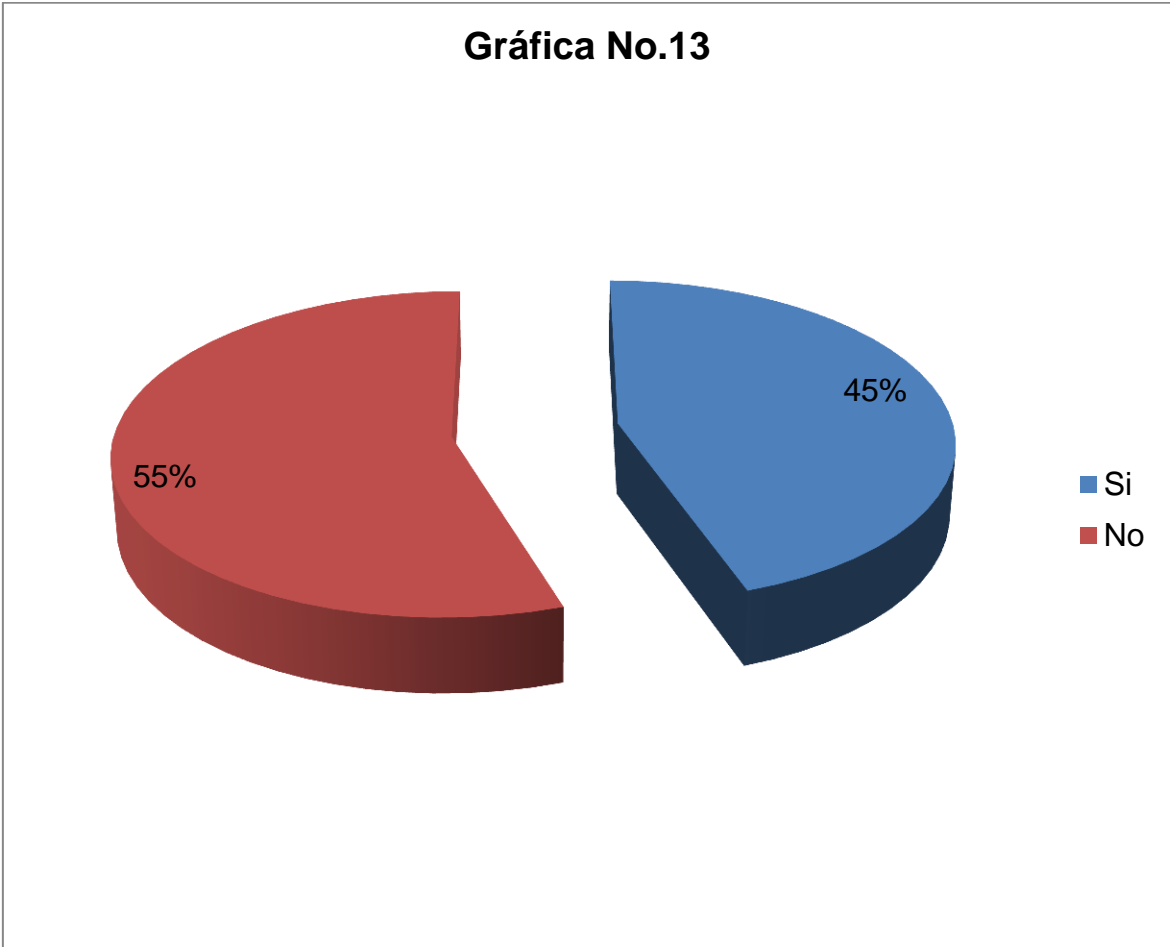
Del 100% de colaboradores encuestados, el 81% de ellos manifestaron que las ferreterías toman como aspecto más importante en un currículum la experiencia laboral que tienen las personas que acuden a solicitar el empleo, mientras que el 4% piensan que es la edad lo más importante, un 2% el estado civil y el 13% restante indican que son otros los aspectos que toman en cuenta dichas empresas.

Pregunta 12: ¿Qué técnica de selección utilizó la empresa?



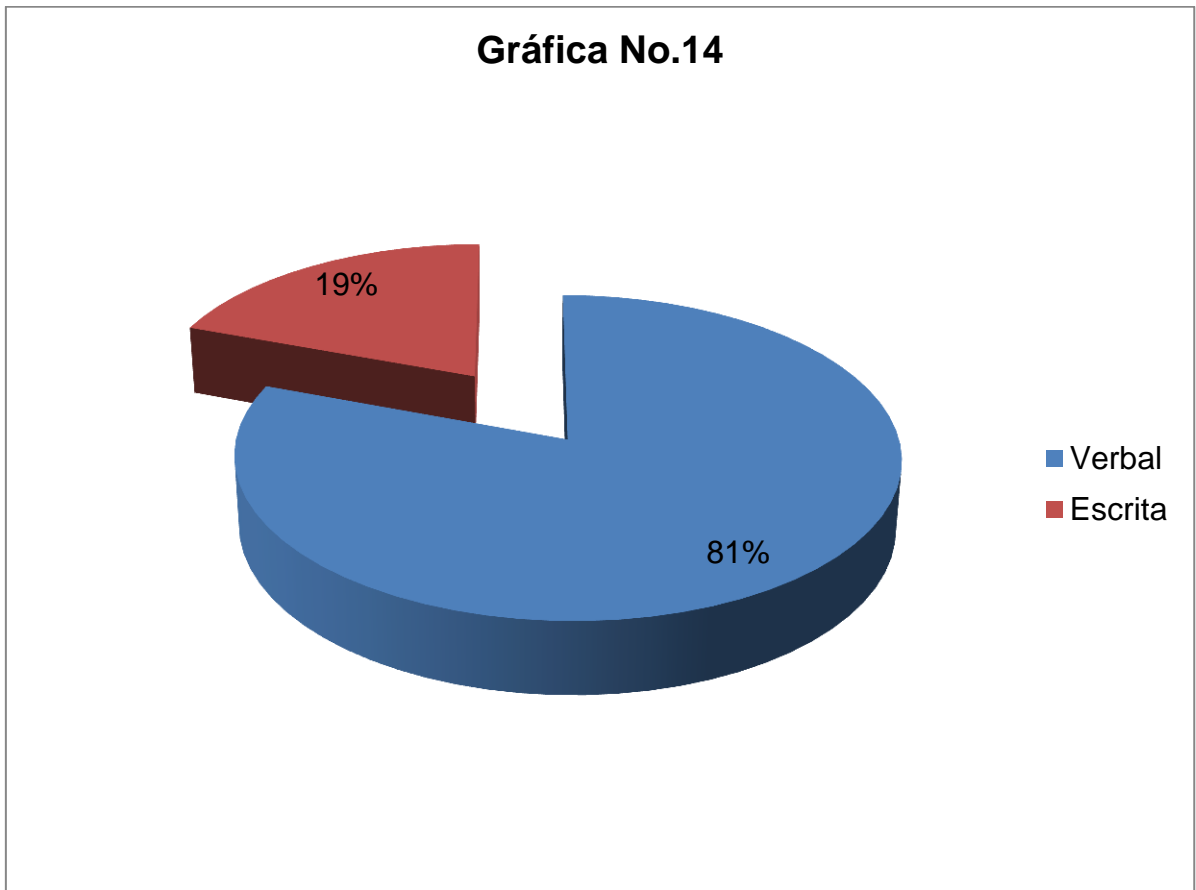
El 51% de colaboradores manifestó que las empresas solicitan un curriculum vitae como técnica para ser contratados, un 27% por medio de una solicitud de empleo y el 22% restante utiliza como técnica de selección la entrevista.

Pregunta 13: ¿Le realizaron entrevista de trabajo para poder optar al puesto?



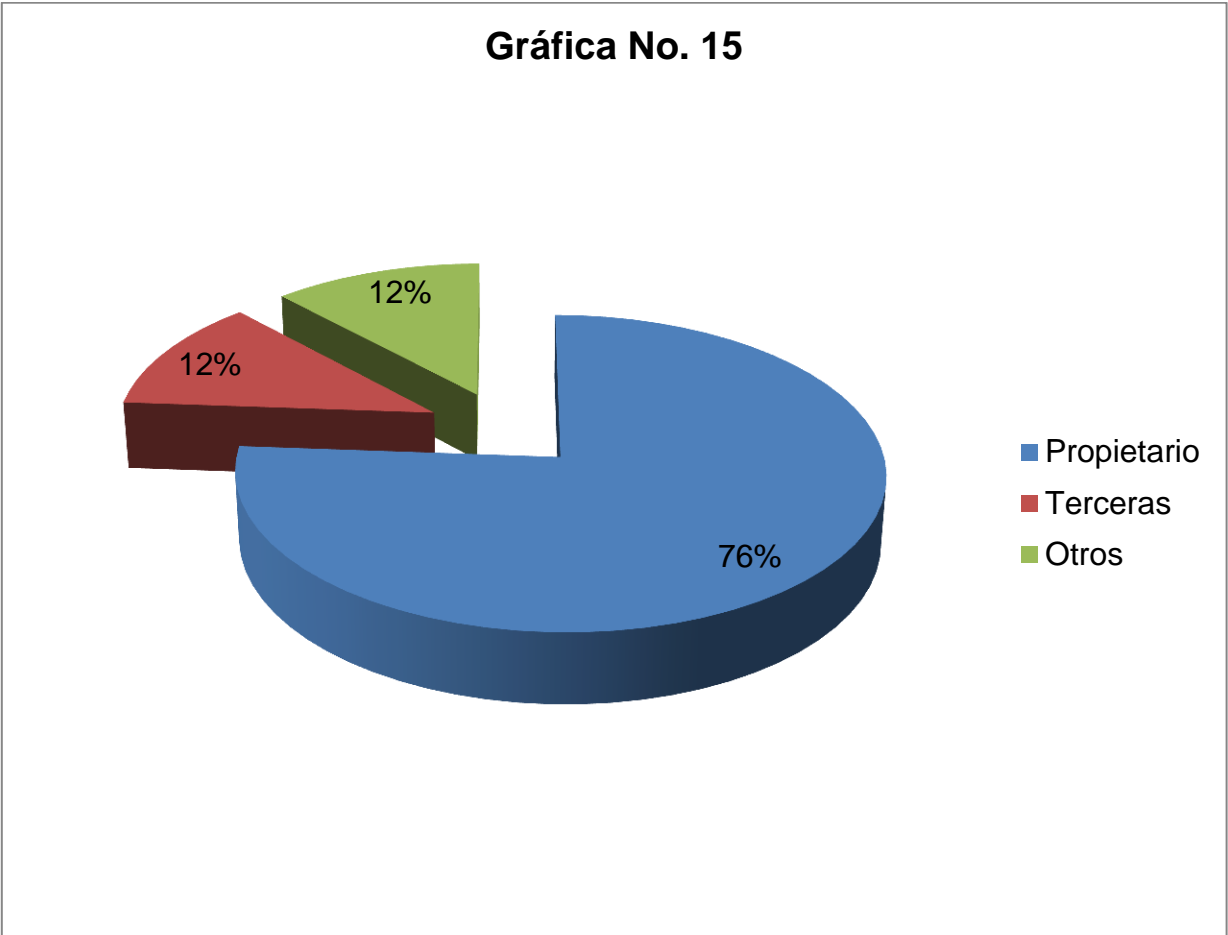
Según los resultados obtenidos se establece que el 45% de los colaboradores si pasaron por el proceso de selección al realizarles la entrevista de trabajo, mientras que el 55% restante argumentó que no pasaron por ese proceso.

Pregunta 14: ¿De qué forma lo contrato la empresa?



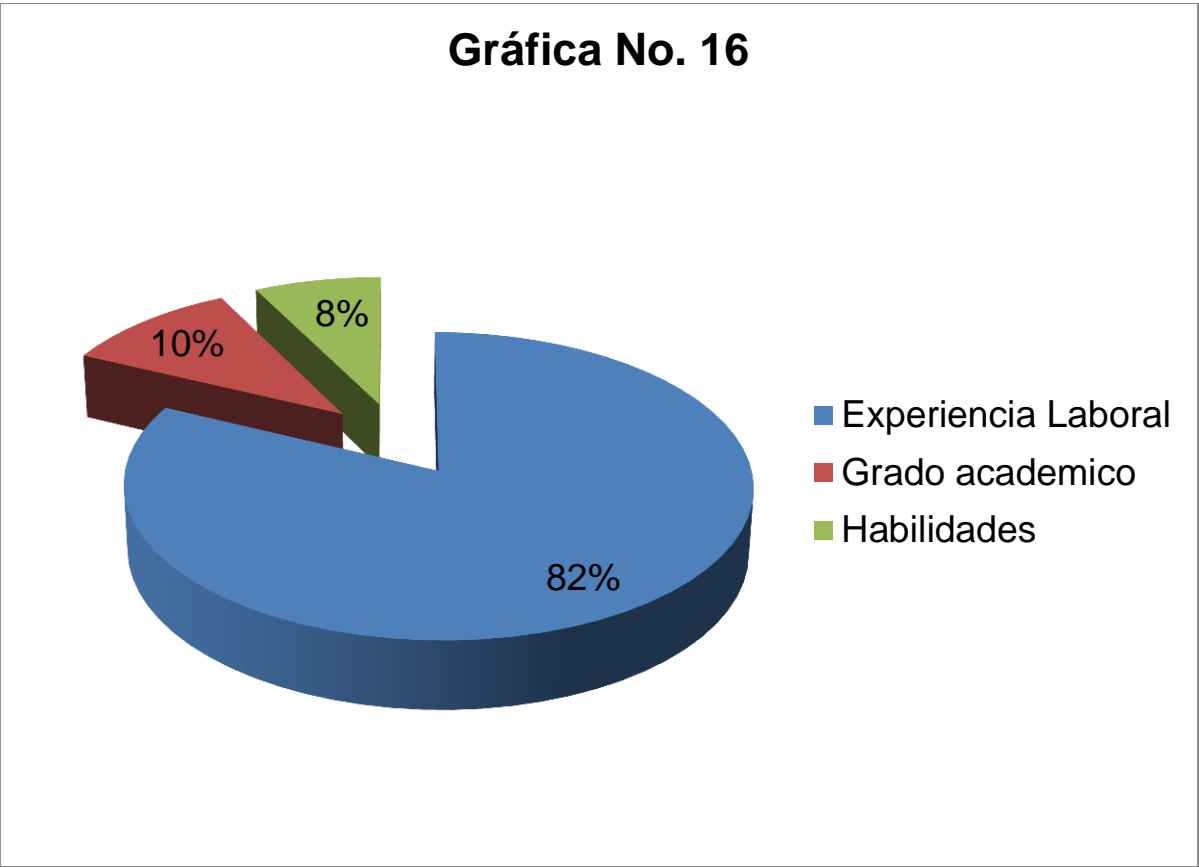
Se establece que el 81% de los colaboradores manifiestan que las ferreterías realizan las contrataciones en forma verbal entre los colaboradores y sus propietarios, mientras que un 19% afirman que las empresas realizan contratos en forma escrita.

Pregunta 15: ¿Quién fue la persona encargada de realizar la contratación?



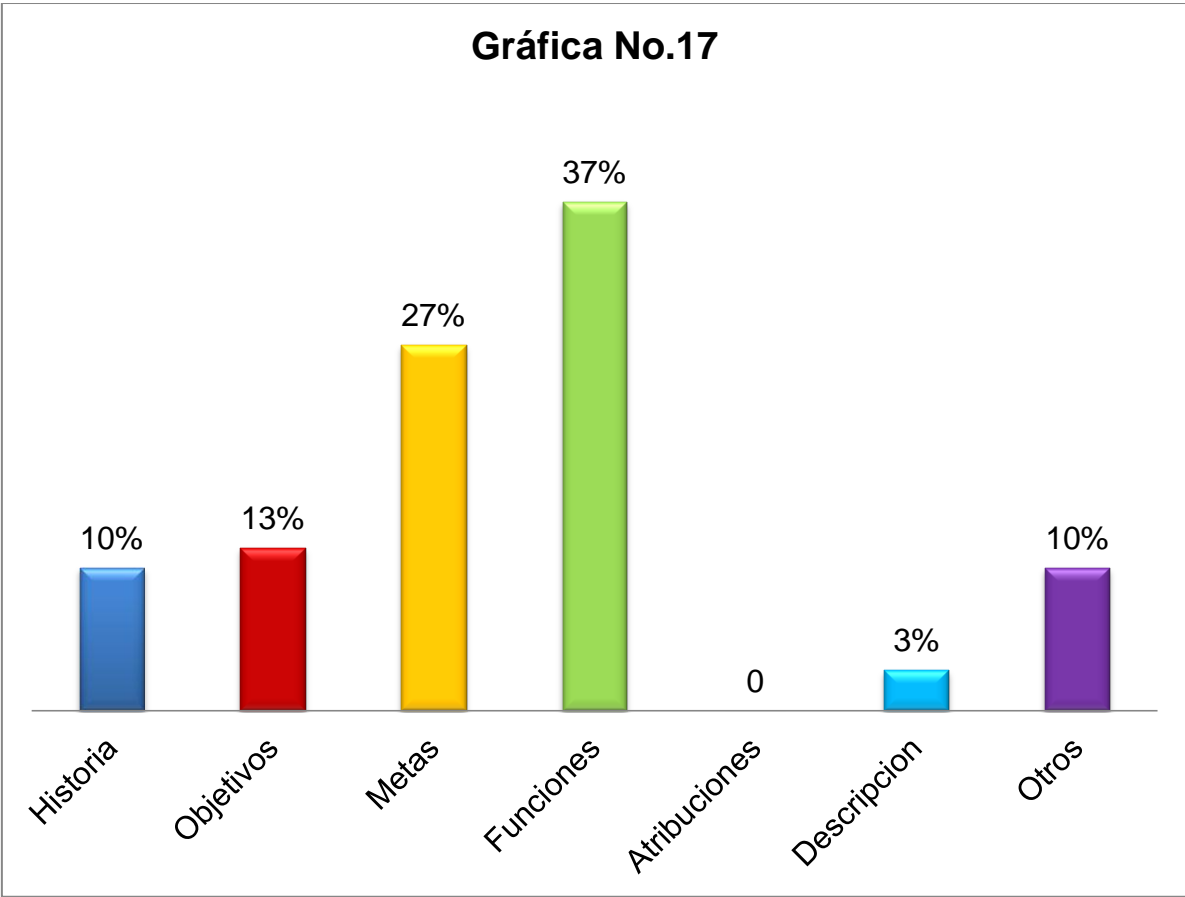
Se establece que un 76% de los colaboradores manifiestan que en las empresas ferreteras quien autoriza las contrataciones del personal es el propietario, mientras que el 12% afirman que quien autoriza si se contrata o no al candidato al puesto vacante son terceras personas, finalizando de igual manera el 12% argumentan que son otros los que autorizan dicha contratación.

Pregunta 16: ¿Qué elementos del Curriculum tomaron en cuenta al momento de contratarlo?



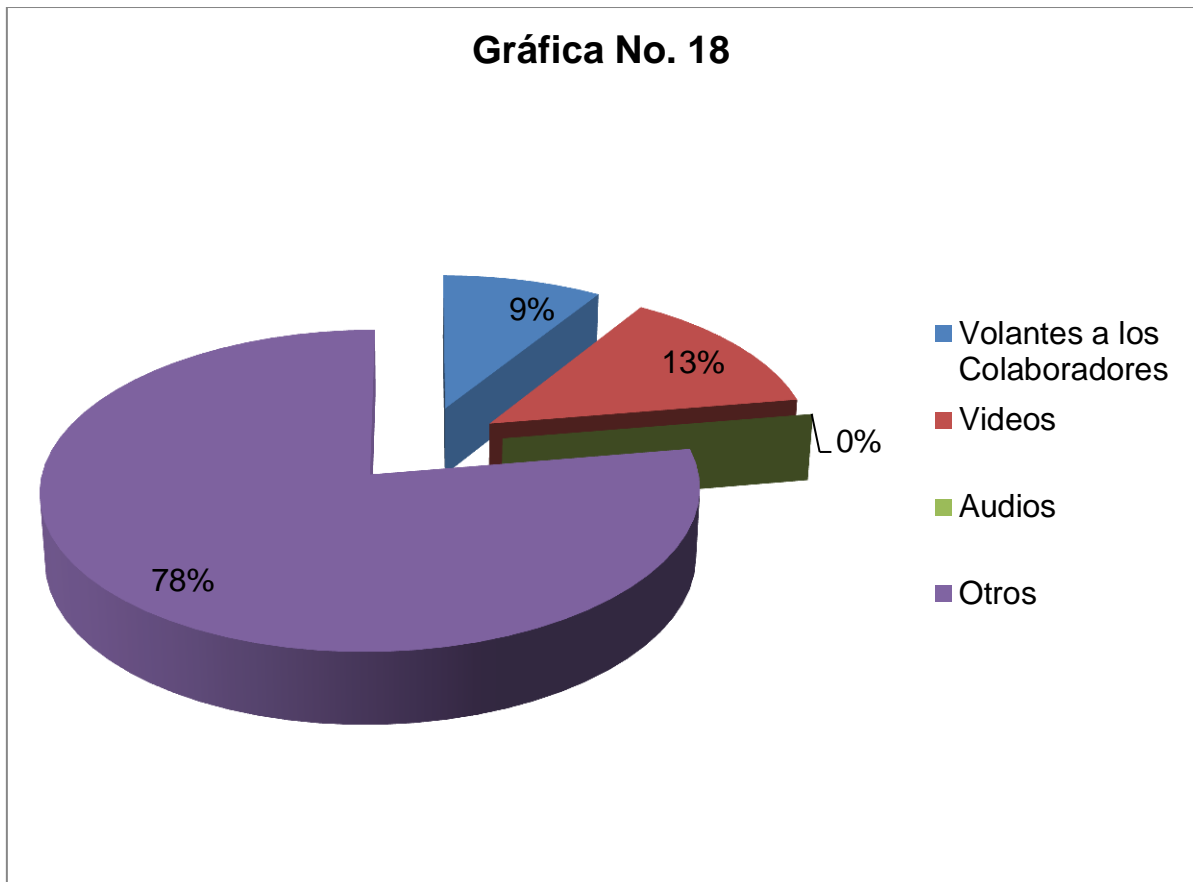
De acuerdo a los resultados obtenidos el 82% de los colaboradores presentan que los elementos que consideran las ferreterías al momento de contratar a una persona es la experiencia laboral, mientras que un 10% manifiesta que es el grado académico y el 8% de ellos argumentan que las empresas consideran las habilidades de las personas para ejercer el cargo.

Pregunta 17: ¿Qué aspectos le dieron a conocer de parte de la empresa cuando inicio su relación laboral?



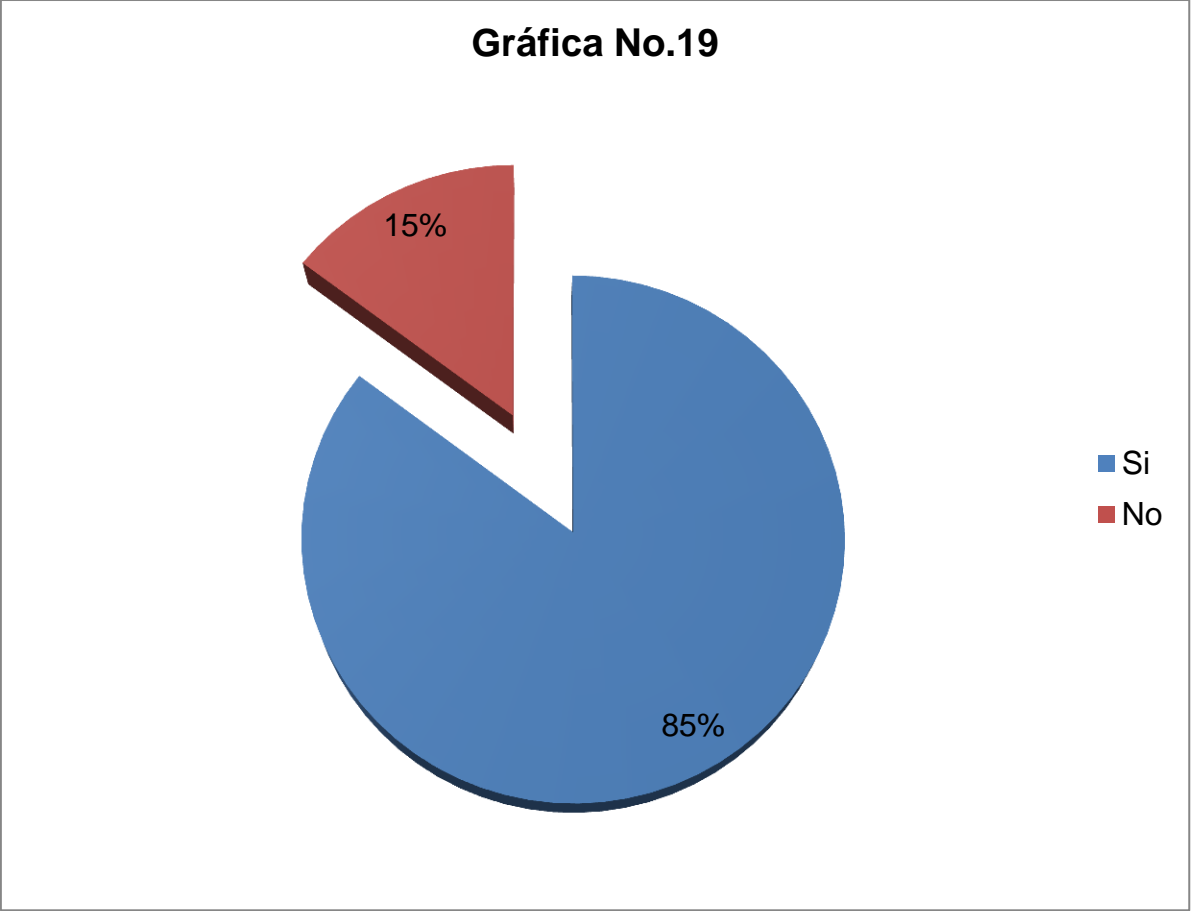
El 10% de los colaboradores argumentan que las empresas dan a conocer diferentes aspectos a los colaboradores siendo uno de estos su historia, el 13% dan a conocer sus objetivos a corto y a largo plazo, el 27% las metas que tienen trazadas, un 37% sus funciones, el 3% la descripción de los puestos un 10% argumentan que son otros los aspectos que toman más importancia.

Pregunta 18: ¿Por qué medio le dieron a conocer la información acerca de la empresa cuando inicio a trabajar?



Según los resultados obtenidos se establece que el 9% de colaboradores consideran que las empresas utilizan como medio los volantes para saber de la misma, mientras que el 13% de ellos les imparten videos y la mayoría siendo el 78% argumentan que son otros los medios que utilizan para dar a conocer la empresa siendo uno de ellos la explicación verbal para darse a conocer.

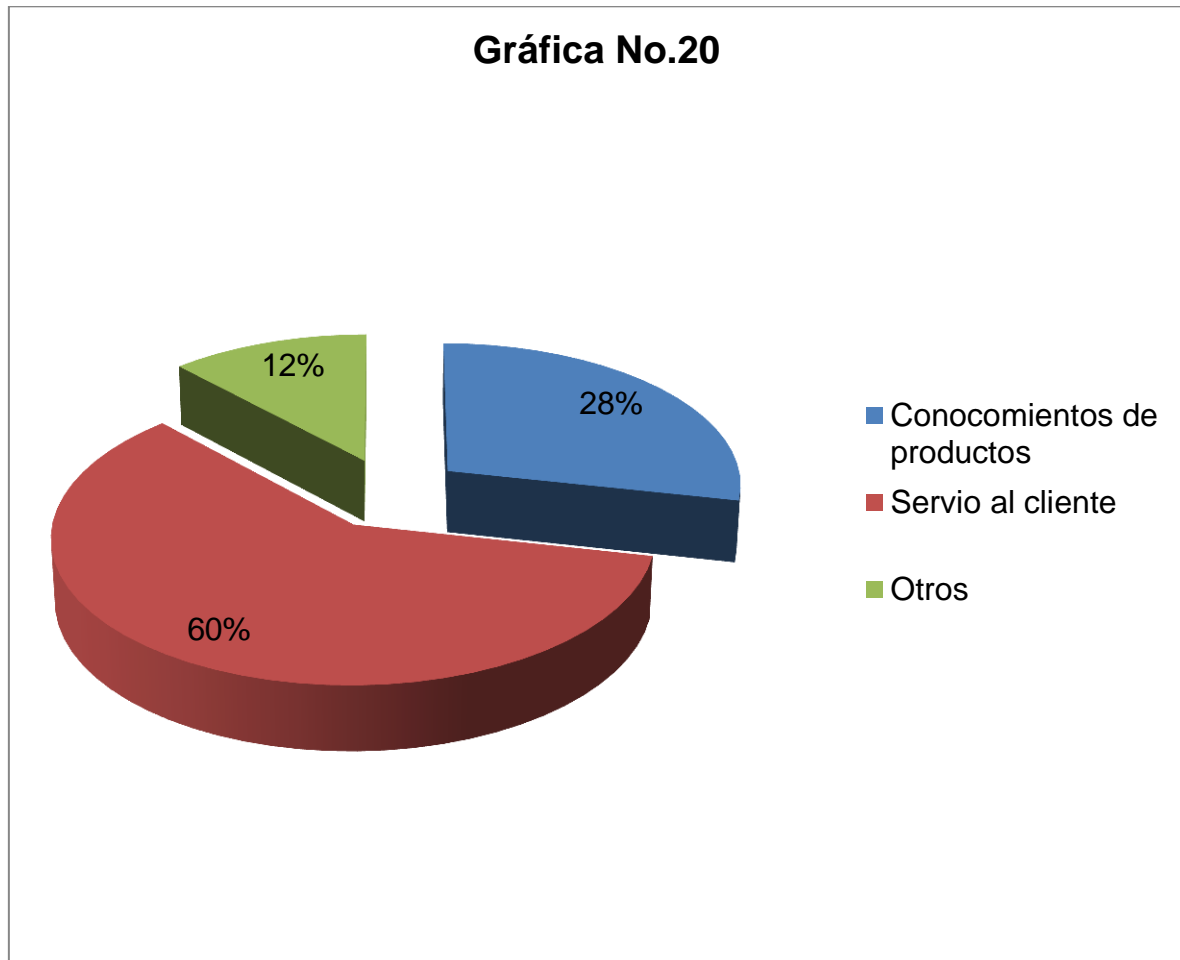
Pregunta 19: ¿Les proporcionan información acerca de las funciones y responsabilidades para que realicen las actividades que les corresponden?



De acuerdo a los resultados el 85% de colaboradores consideran que las empresas ferreteras les proporcionan información a los colaboradores para que realicen las actividades que se les solicita, mientras que el 15% restante manifiesta que las empresas no proporcionan información adecuada para ejercer su trabajo por lo tanto es muy complicado ejercerlo.

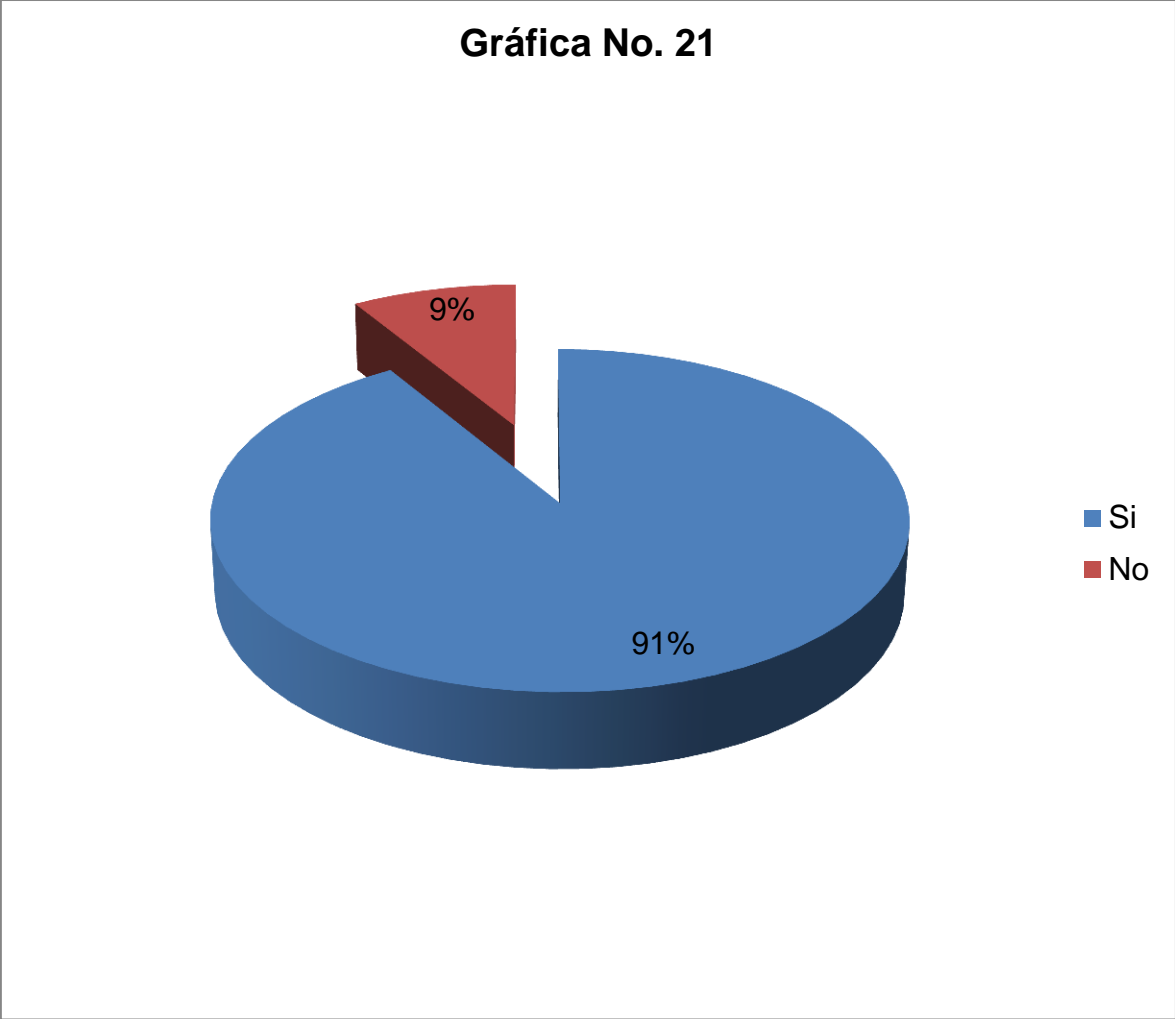
Indicador: Competencia

Pregunta 20: ¿Cuáles son las competencias que le solicitaron para laborar en la empresa?



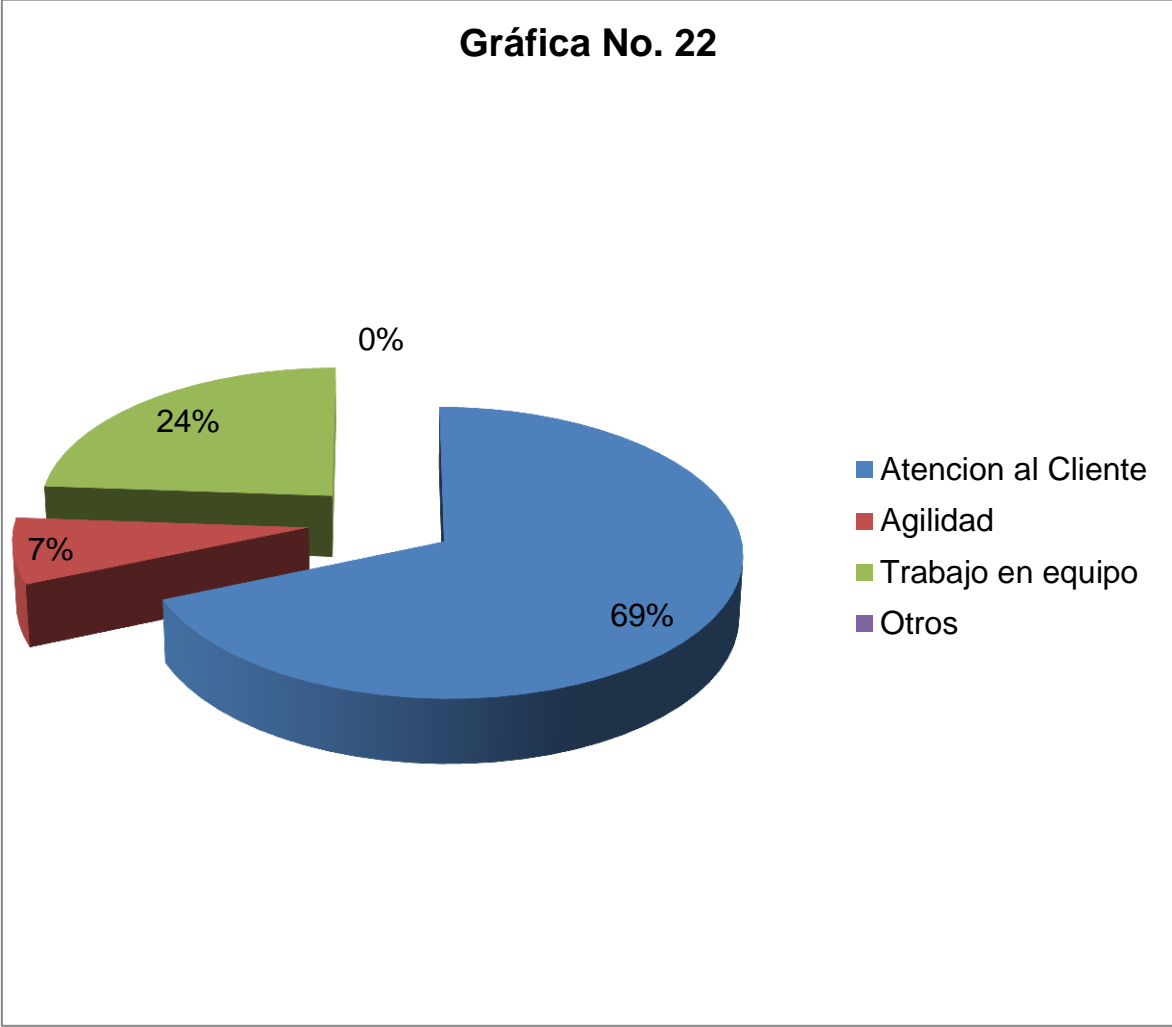
Del 100% de colaboradores un 28% manifestaron que tienen que tener conocimientos de los productos en el área de trabajo, mientras que un 12% argumentan que son otras competencias como atención al cliente y agilidad; y el 60% restante es prestarle un excelente servicio al cliente para que este satisfecho.

Pregunta 21: ¿Considera que tiene las capacidades necesarias para realizar las funciones del puesto?



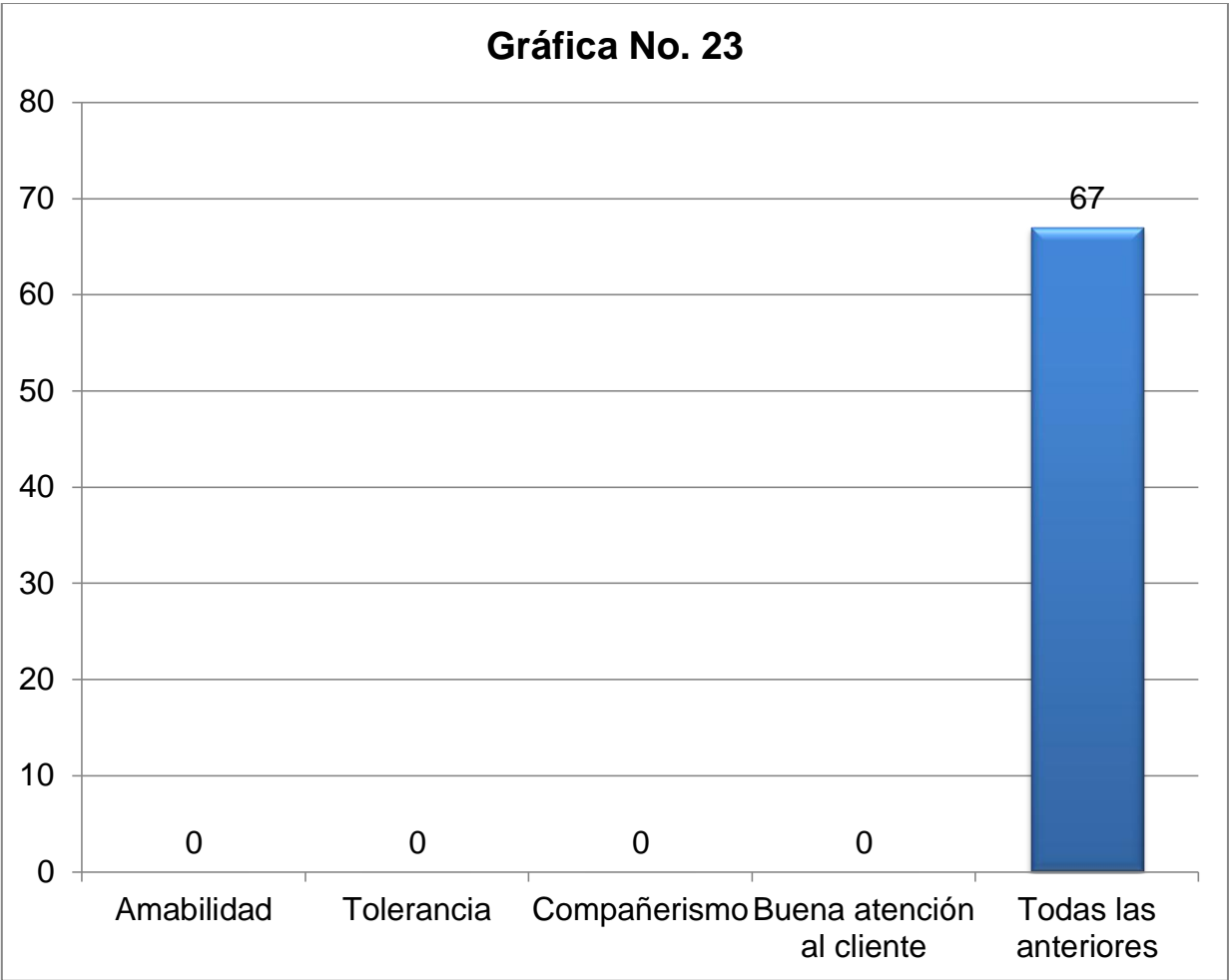
Como se observa en la gráfica la mayoría los colaboradores con el 91% argumentan que si tienen la capacidad para realizar adecuadamente el cargo que se les solicita, mientras que el 9% restante indica que no tienen esa capacidad para realizar su trabajo puesto que en algunas ocasiones son colocados en puestos de trabajo de los cuales no tienen experiencia.

Pregunta 22: ¿Qué habilidades considera usted que tiene que poseer como colaborador de la empresa?



Se establece que el 69% considera poseer como habilidad una excelente atención al cliente, mientras que un 7% agilidad en el trabajo y el 24% restante argumenta que el trabajo en equipo es una buena habilidad para estar bien comunicados.

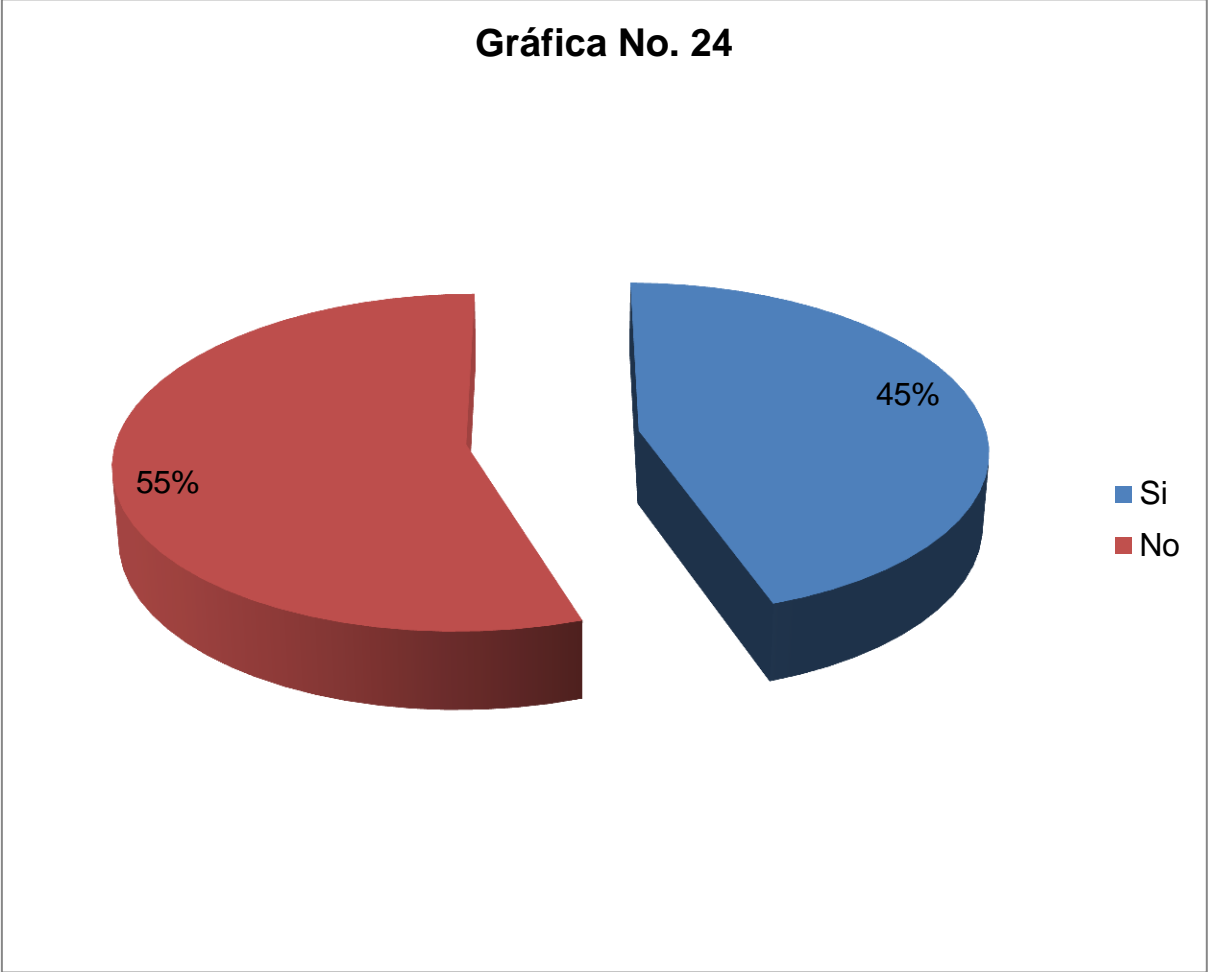
Pregunta 23: ¿Qué actitudes son necesarias tener en la empresa para desarrollar sus funciones?



De acuerdo a las respuestas de los colaboradores el 100% argumenta que ser amables, tolerantes, demostrar compañerismo y una excelente atención al cliente son buenas actitudes para ser más eficientes y eficaces en la empresa.

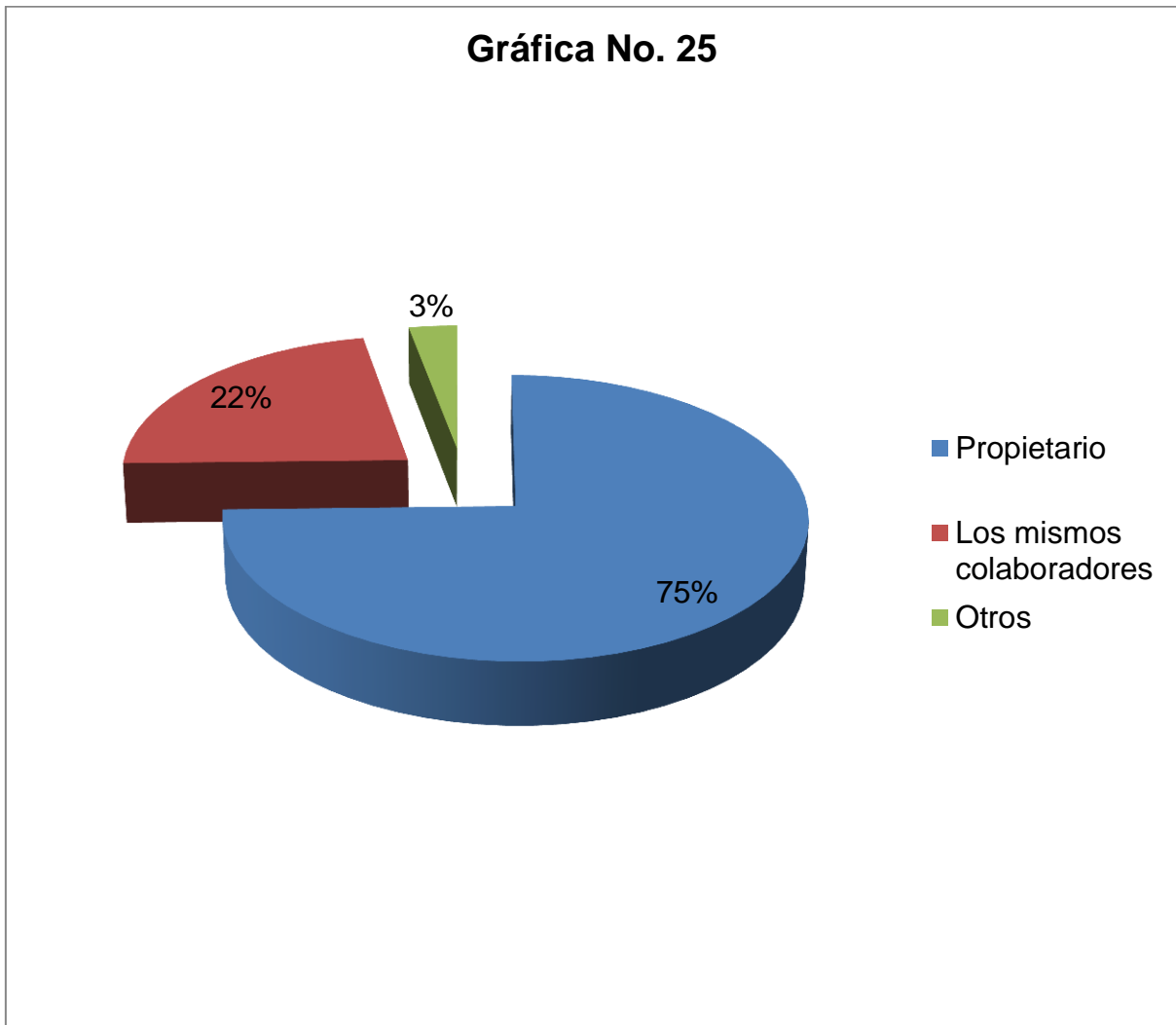
Indicador: Capacitación y Desarrollo

Pregunta 24: ¿La empresa les proporciona capacitaciones acerca de nuevos productos para poder brindar un mejor servicio?



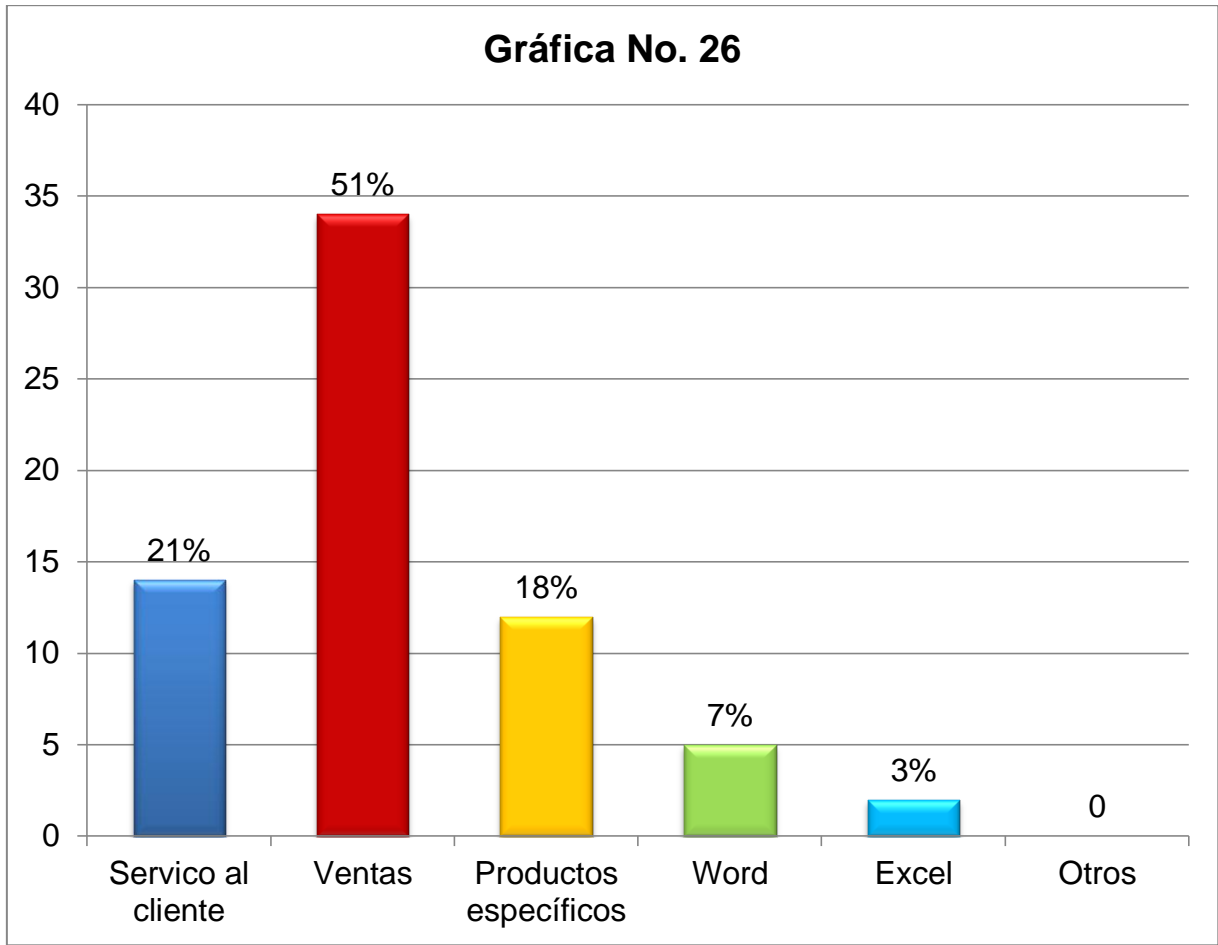
De acuerdo a las respuestas del 100% de colaboradores un 45% concluyen que están en constante capacitación en la empresa mientras que el 55% restante manifiestan que las empresas ferreteras no consideran necesaria la capacitación.

Pregunta 25: ¿Quién es el encargado de realizar la capacitación?



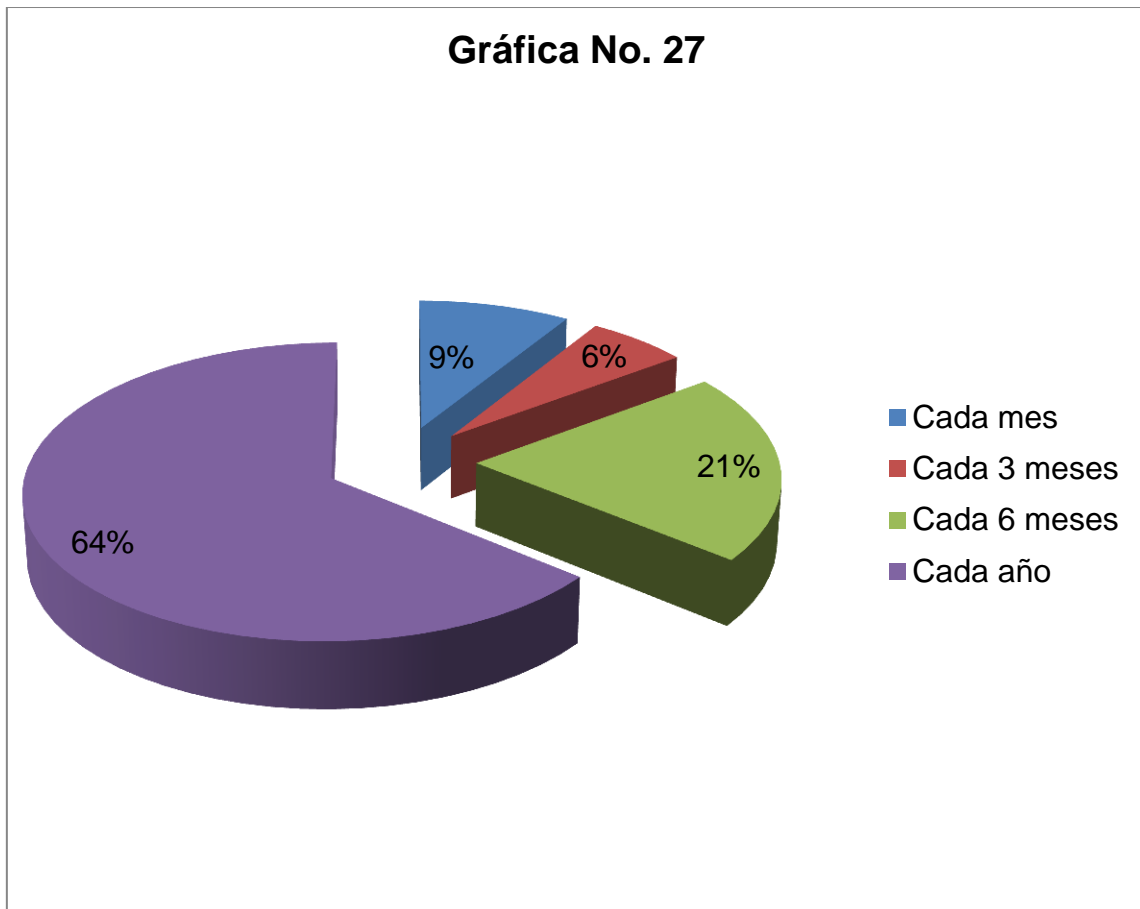
Como resultado de lo investigado se determinó que el 75% de los colaboradores entrevistados argumentaron que en las empresas ferreteras el propietario es quien capacita a los colaboradores mientras que un 22% determinaron que son los mismos colaboradores quien elaboran capacitaciones y el 3% argumentan que son otras las personas que los capacita.

Pregunta 26: ¿De qué temas le gustaría recibir capacitación en la empresa?



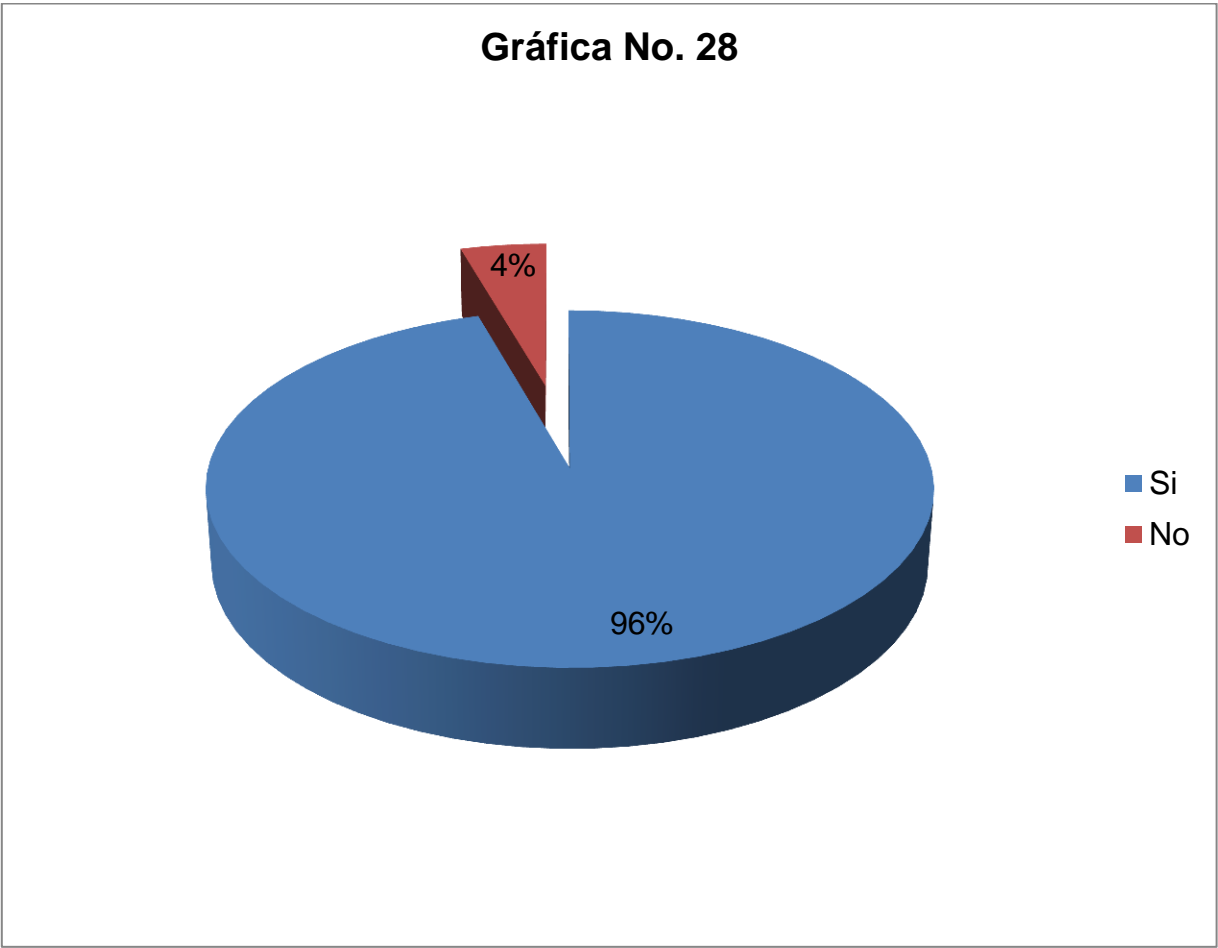
El 51% de los colaboradores manifiestan que les gustaría que los capacitaran sobre el tema de ventas, el 21% de ellos sobre servicio al cliente, el 18% sobre productos específicos, el 7% sobre cómo utilizar adecuadamente el programa de Word y el 3% sobre Excel.

Pregunta 27: ¿Con que frecuencia la empresa le brinda capacitaciones?



Se determinó que el 9% de los colaboradores argumentan que las empresas realizan capacitaciones cada mes 1 mes, mientras que el 6% manifiestan que lo hacen cada 3 meses, el 21% de ellos reciben capacitación a los 6 meses y el 64% restante siendo la mayoría; afirman que les brindan capacitación una vez al año.

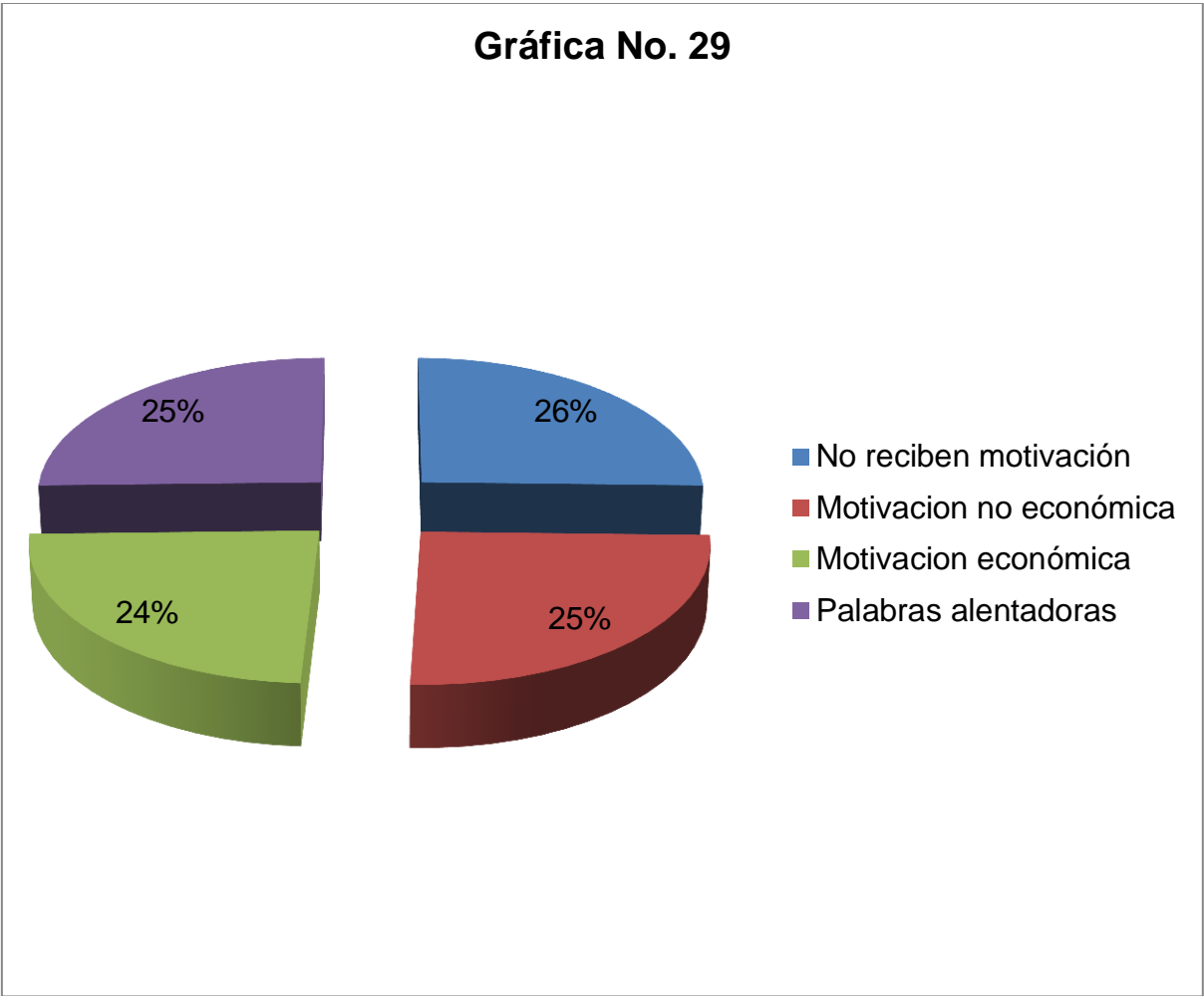
Pregunta 28: ¿Cree que es importante en la empresa realizar capacitaciones para estar al tanto de la tecnología y de lo que acontece en la misma?



El 96% de los colaboradores creen que es muy importante que las empresas realicen capacitaciones para estar actualizados de los cambios que existen en el entorno y estar actualizados, mientras que el 4% restante no lo consideran necesario.

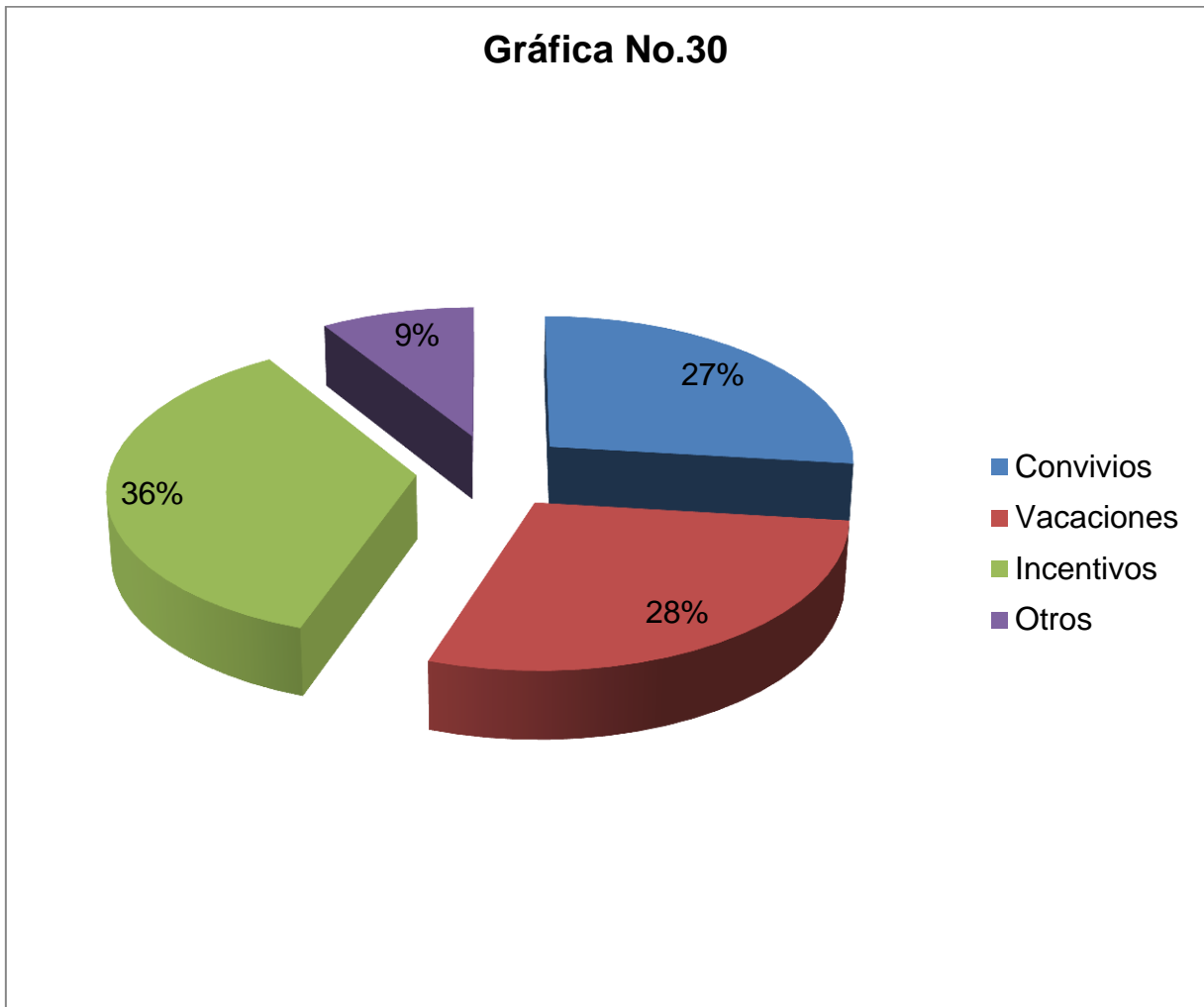
Indicador: Compensaciones

Pregunta 29: ¿Qué clase de motivación le brindan en la empresa?



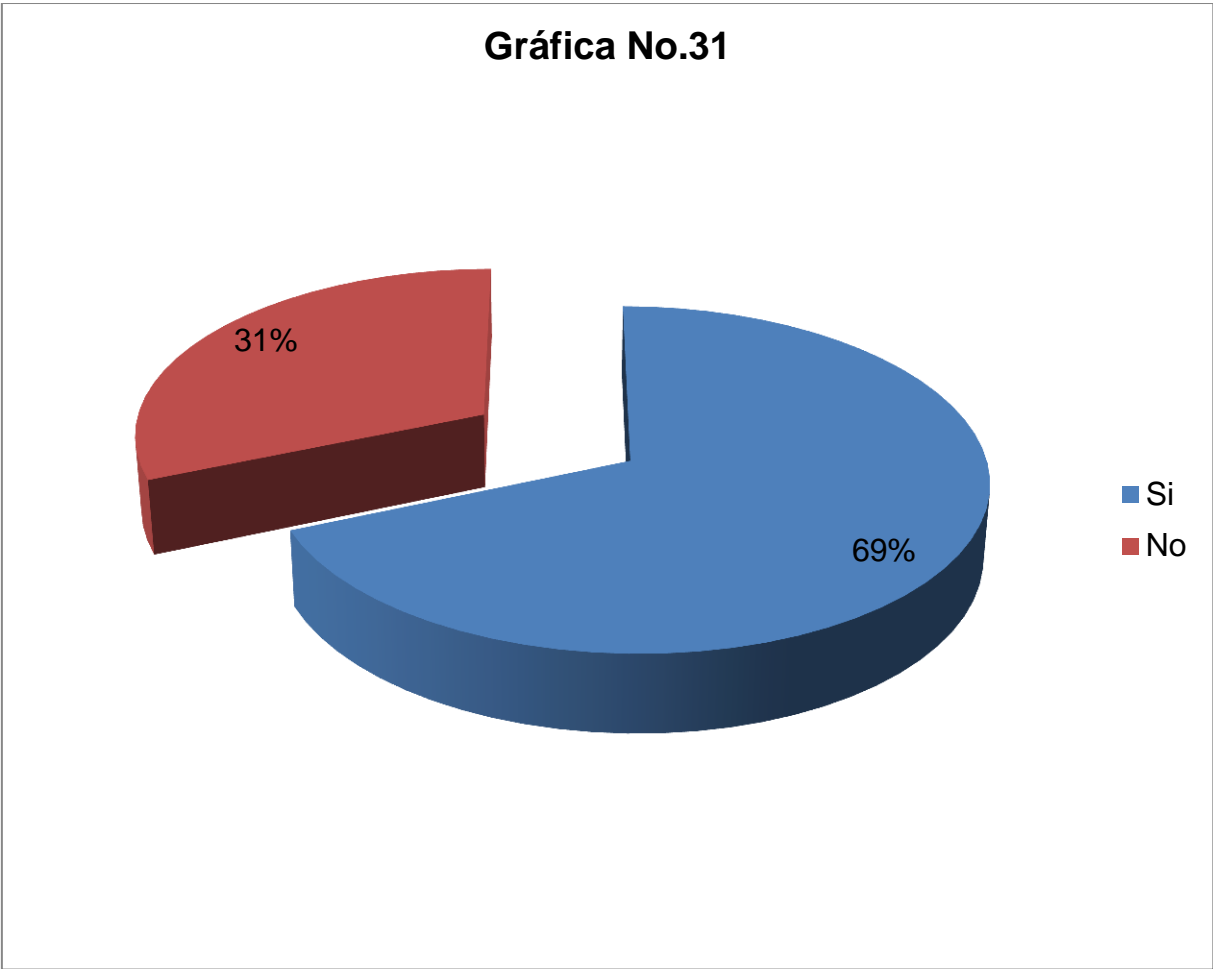
Los datos anteriores muestran que un 25% de colaboradores argumentan que las empresas no los motiva a ejercer el puesto, mientras que el 14% manifiestan que las empresas les brinda motivaciones no económicas como ascensos o regalos, otro 36% argumenta que las empresas les brindan motivaciones económicas y para finalizar un 25% indican que las empresas como motivación les brindan palabras alentadoras para seguir ejerciendo el cargo.

Pregunta 30: ¿Qué técnica de motivación realiza la empresa?



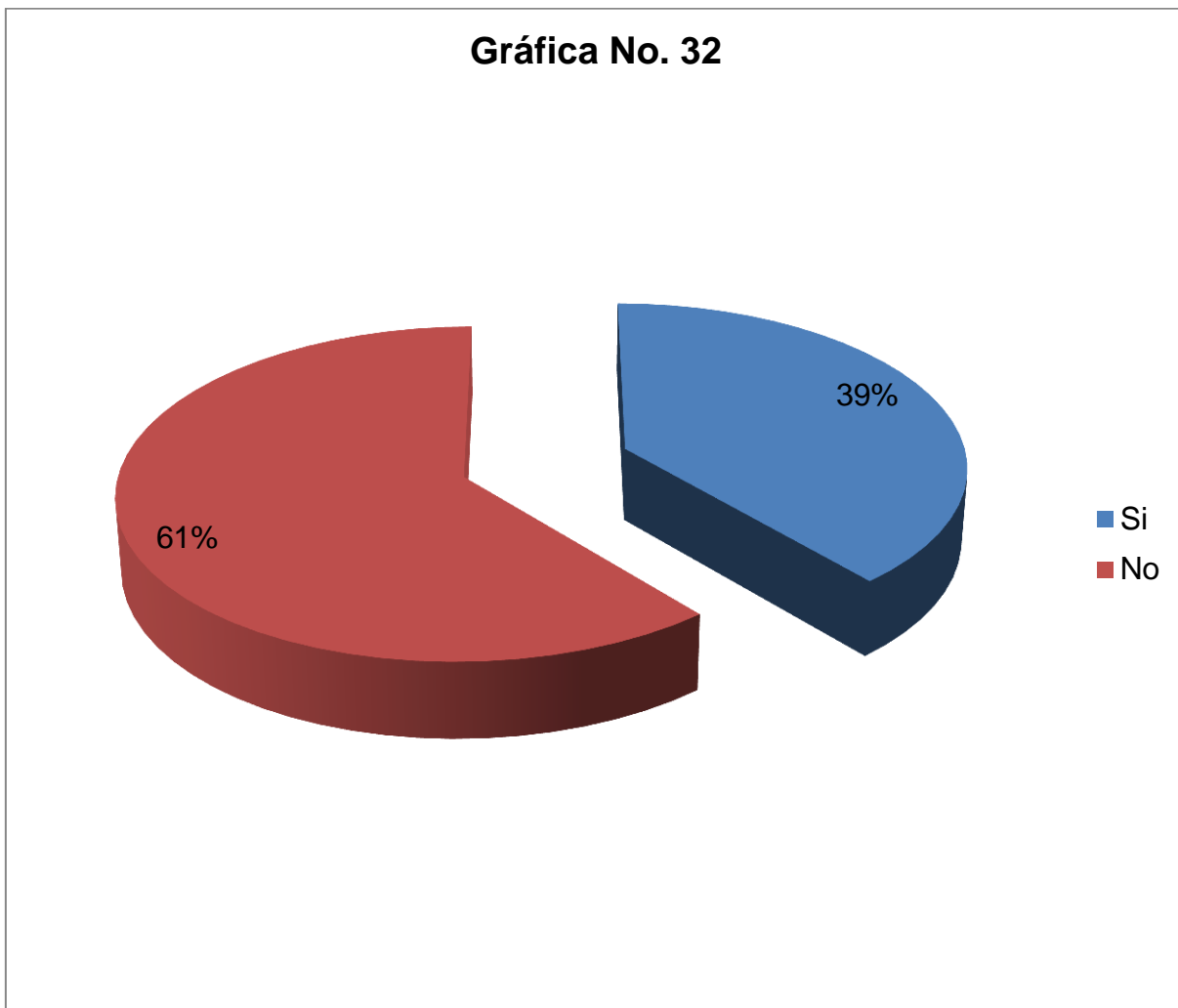
De los datos anteriores el 27% de colaboradores indican que las técnicas de motivación que utilizan las empresas son los convivios, el 28% de ellos argumentan que les dan vacaciones, el 36% indican que les brindan incentivos como bonos de regalo, o dinero en efectivo y el 9% manifiestan que son otras técnicas que les brindan las empresas para motivarlos.

Pregunta 31: ¿La empresa proporciona incentivos o premios para que se sientan motivados a ejercer el trabajo?



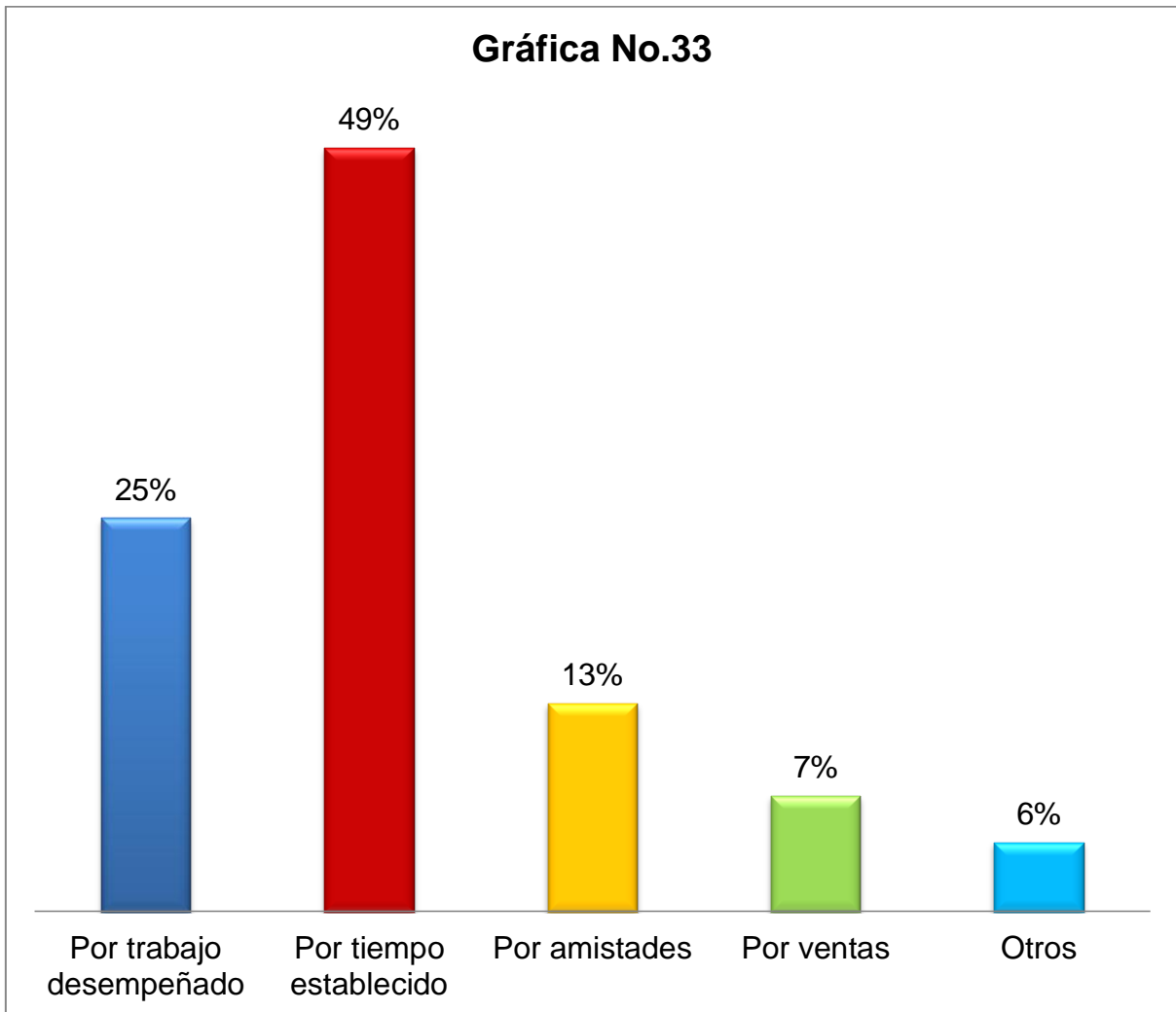
El 69% de los colaboradores encuestados argumentan que en las empresas ferreteras si existen incentivos o premios para que todos los colaboradores estén motivados ejerciendo sus trabajos, mientras que el 31% argumentan lo contrario.

Pregunta 32: ¿Alguna vez la empresa le ha aumentado el salario?



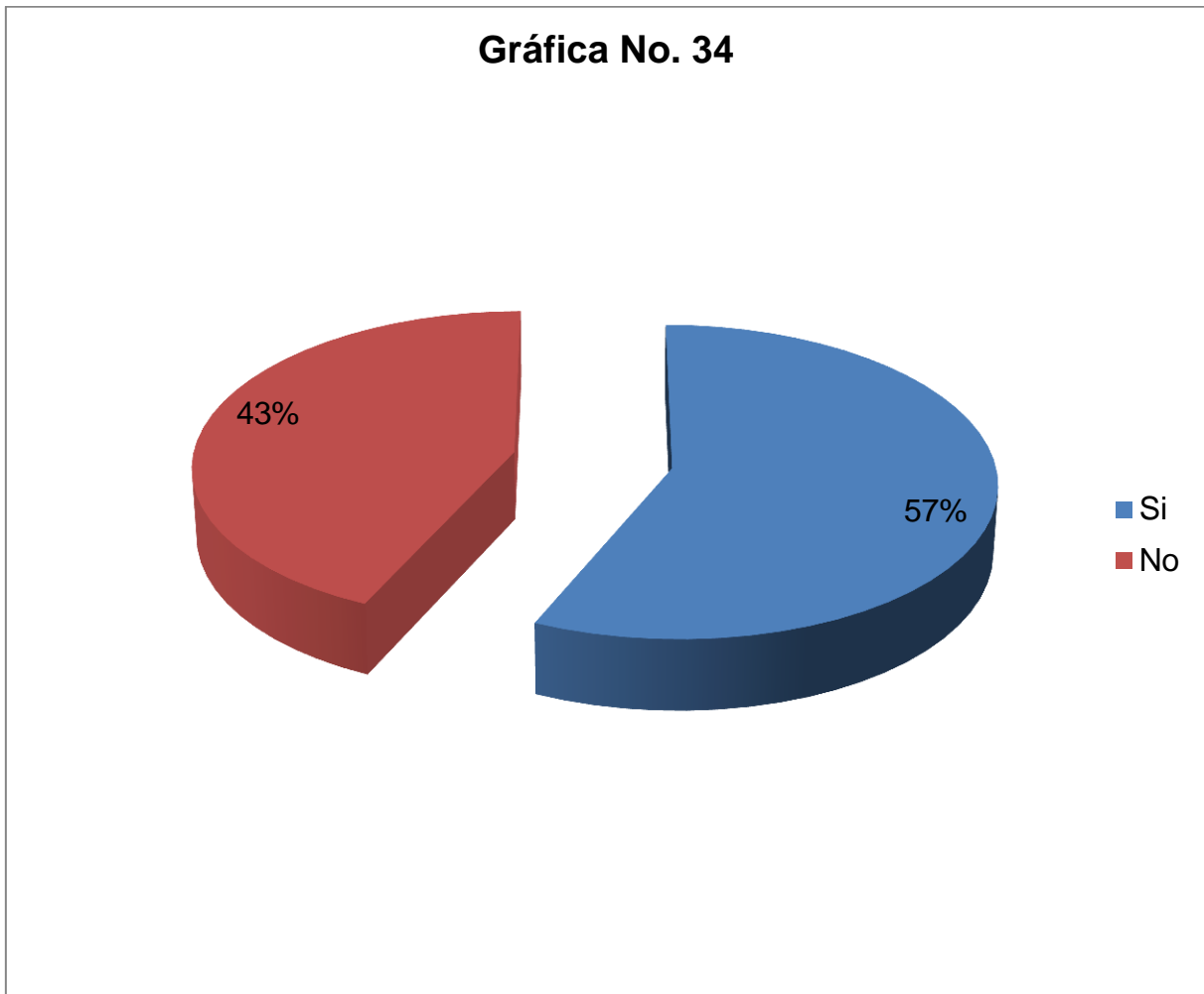
39% de los colaboradores argumentan que las empresas si les ha aumentado el salario, mientras que la mayoría con el 61% argumentan que las empresas no tienen establecido ningún programa salarial para aumentar el salario.

Pregunta 33: ¿Qué motivo utiliza la empresa para aumentar su salario?



De acuerdo a los resultados obtenidos el 25% de colaboradores indican que las empresas suben el sueldo por el trabajo desempeñado, el 49% argumentan que por el tiempo de estar al servicio de la empresa, un 13% indican que por amistades, el 7% por ventas y el 6% manifiestan que son otras las condiciones de subir el sueldo a cada colaborador.

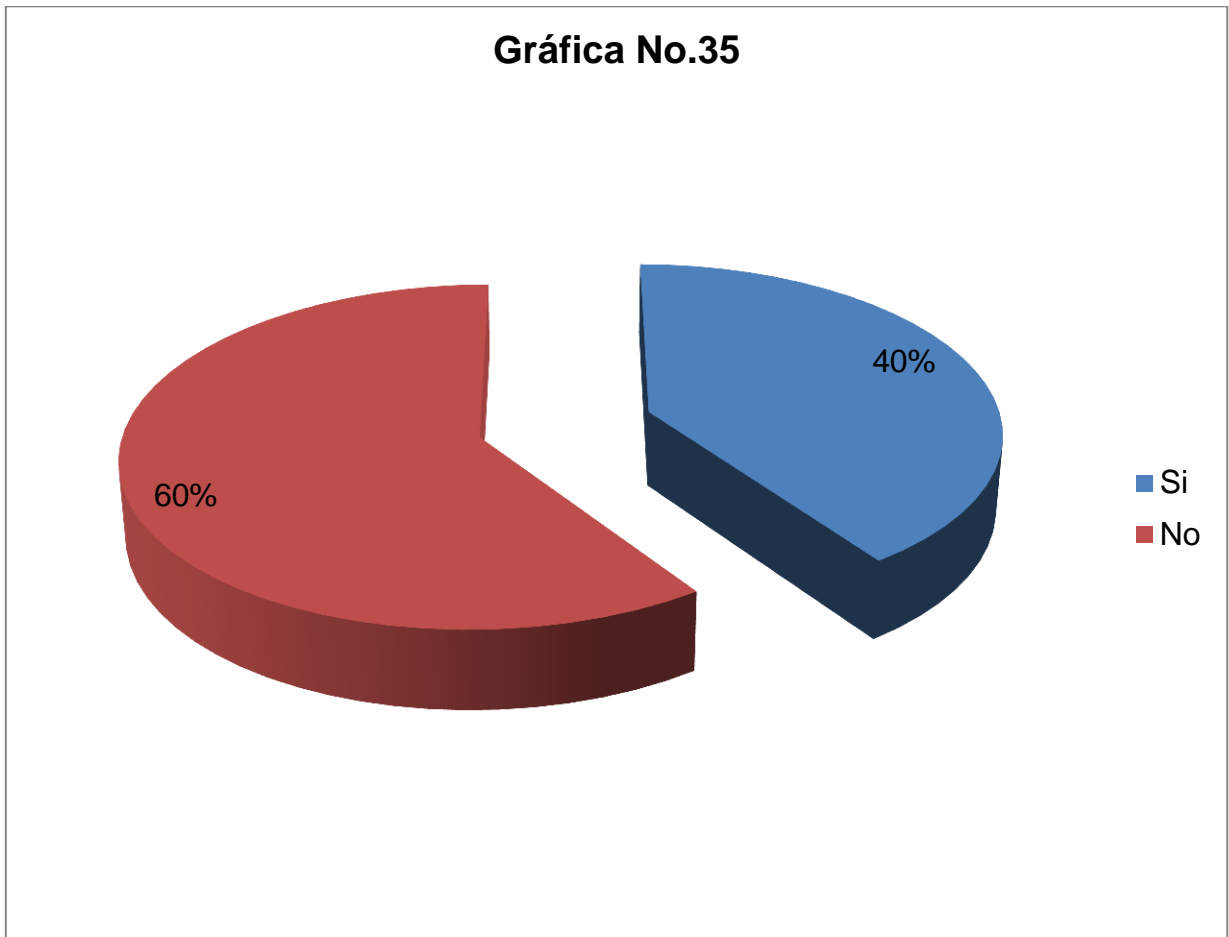
Pregunta 34: ¿La empresa le ha disminuido alguna vez su salario?



El 57% de los colaboradores indican que las empresas les bajan sueldo por no manifestar motivación hacia la empresa, por poca participación en el trabajo y por el comportamiento en la organización y el 43% restante indican eso no sucede en la empresa donde ellos laboran.

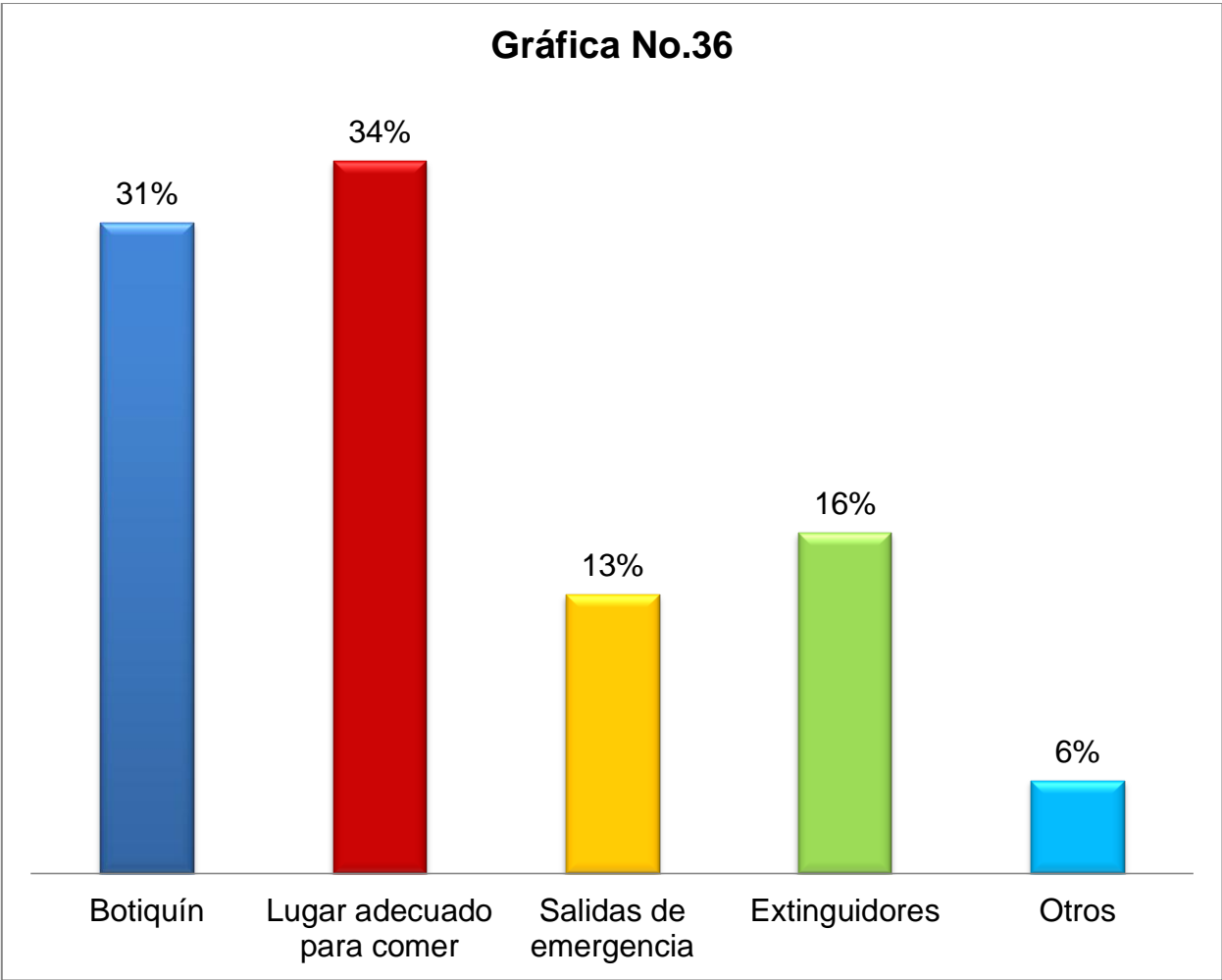
Indicador: Seguridad e Higiene

Pregunta 35: ¿La empresa tiene los elementos necesarios para protegerlo de algún percance o accidente?



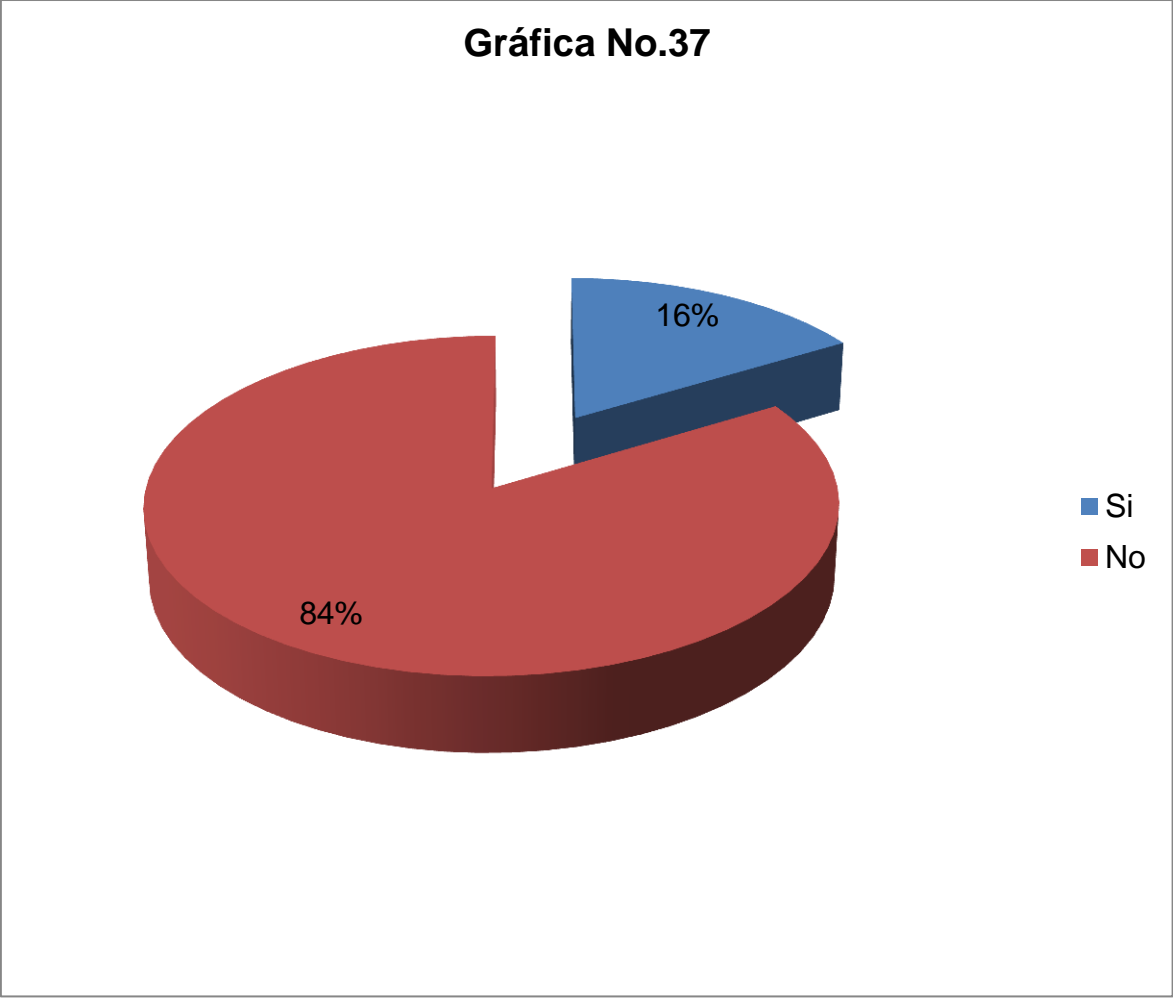
El 40% de los colaboradores manifiestan que las empresas tienen los elementos necesarios para proteger a los colaboradores de cualquier percance, mientras que un 60% argumenta que las empresas no tienen los elementos necesarios para protegerlos de algún percance o accidente.

Pregunta 36: ¿Qué elementos posee la empresa para protegerlo de algún percance o accidente?



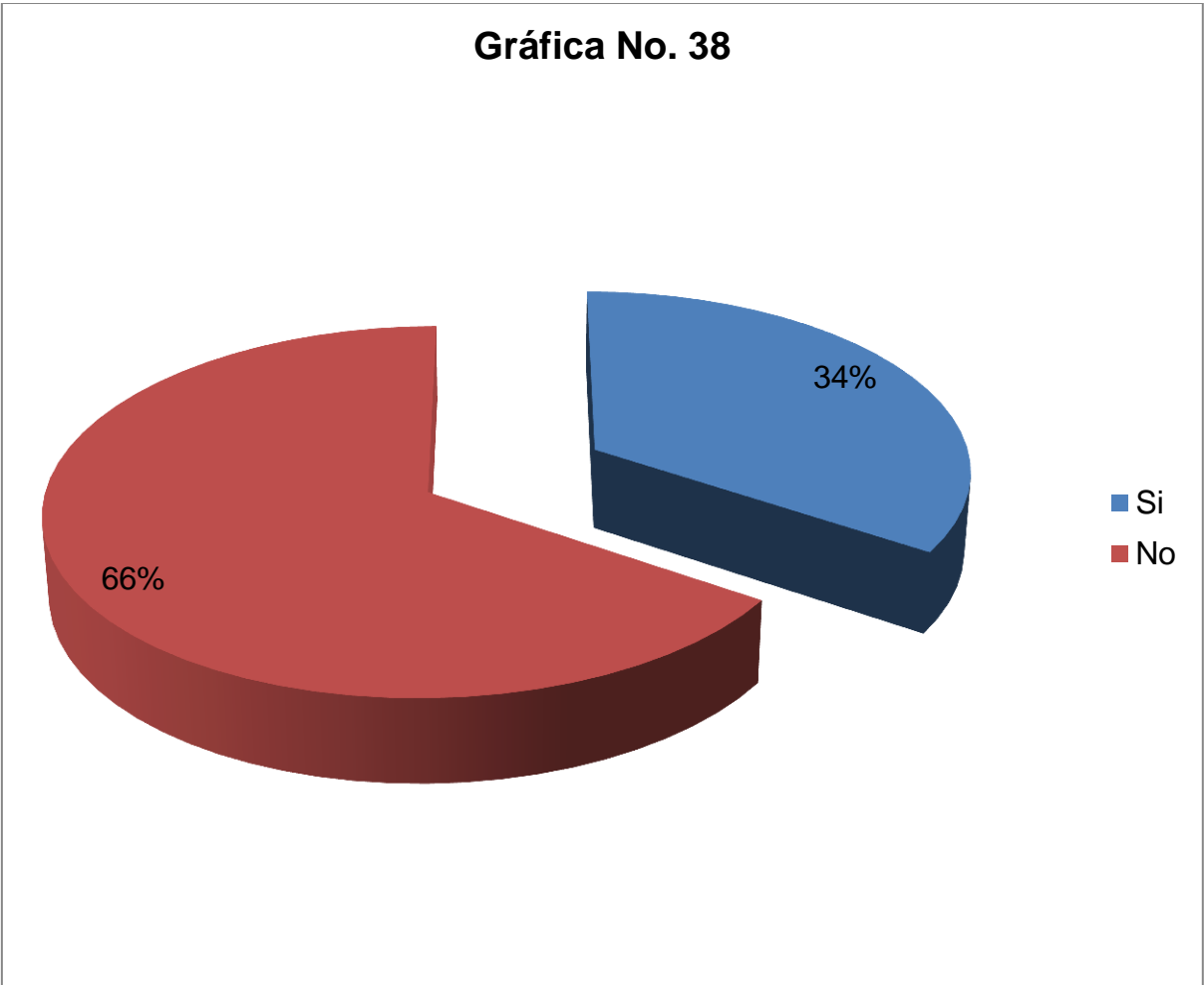
De acuerdo a las respuestas anteriores el 31% de los colaboradores argumentan que las empresas si mantienen un botiquín de primeros auxilios para el uso de los colaboradores, mientras que el 34% de ellos indican que poseen un lugar adecuado para comer, el 13% indica que hay salidas de emergencia, un 16% menciona que hay extinguidores colocados en las paredes y el 6% comento que son otros los elementos de seguridad que posee la empresa.

Pregunta 37: ¿Los colaboradores poseen un traje especial para ejercer su trabajo?



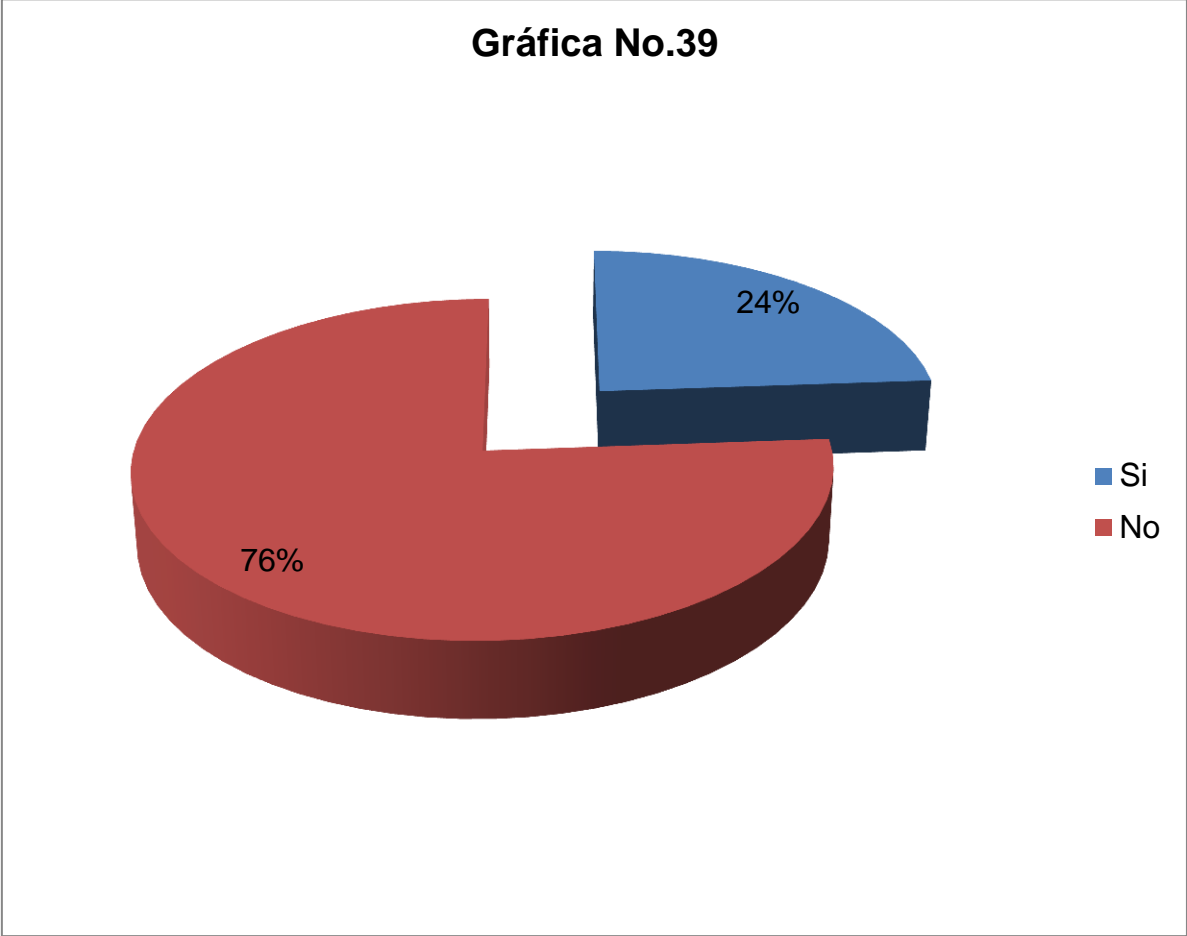
De acuerdo a las respuestas de los colaboradores el 10% argumentan que en las empresas los colaboradores si poseen un traje especial para cada puesto, mientras que el 84% siendo la mayoría indican que no tienen ningún vestuario para ejercer el trabajo.

Pregunta 38: ¿Ha sufrido alguna caída que le haya ocasionado alguna lesión u otro tipo de accidente dentro de la empresa?



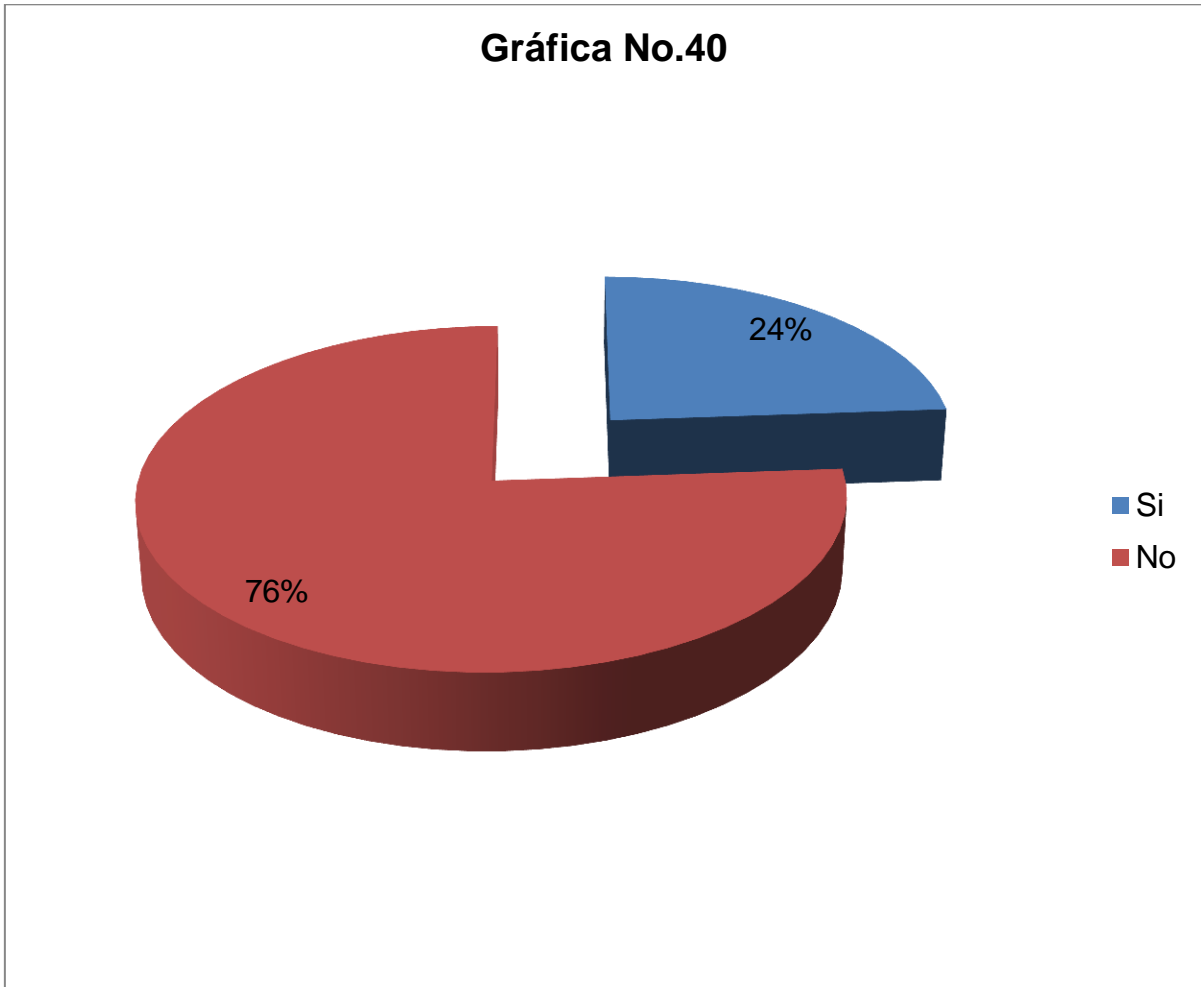
De acuerdo a las respuestas de los colaboradores el 34% indican que si existen accidentes dentro de las empresas pero se solucionan a la brevedad, mientras que el 66% indican que no existen accidentes en las empresas donde prestan sus servicios.

Pregunta 39: ¿Los accidentes que ha tenido en la empresa le han ocasionado lesiones que le impidan cumplir con sus funciones?



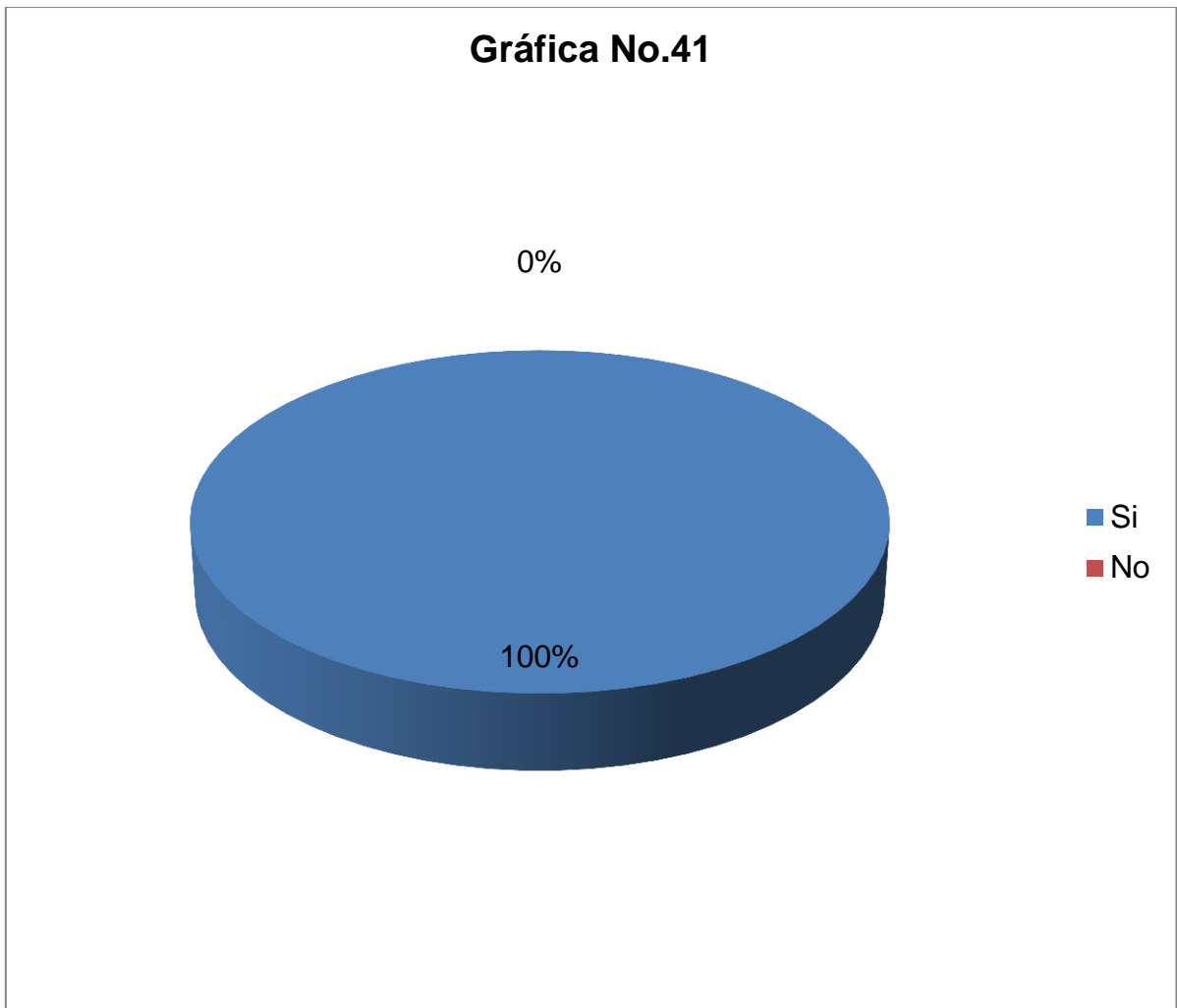
De acuerdo a las respuestas obtenidas el 24% de colaboradores indican que algunos accidentes ocurridos en las empresas han tenido su consecuencia pero se han resultado de la manera más inmediata posible, mientras que el 76% restante indica que en las empresas donde laboran no tienen ningún tipo de gravedad los accidentes que pasan.

Pregunta 40: ¿La empresa está preparada para cualquier tipo de accidente que tenga?



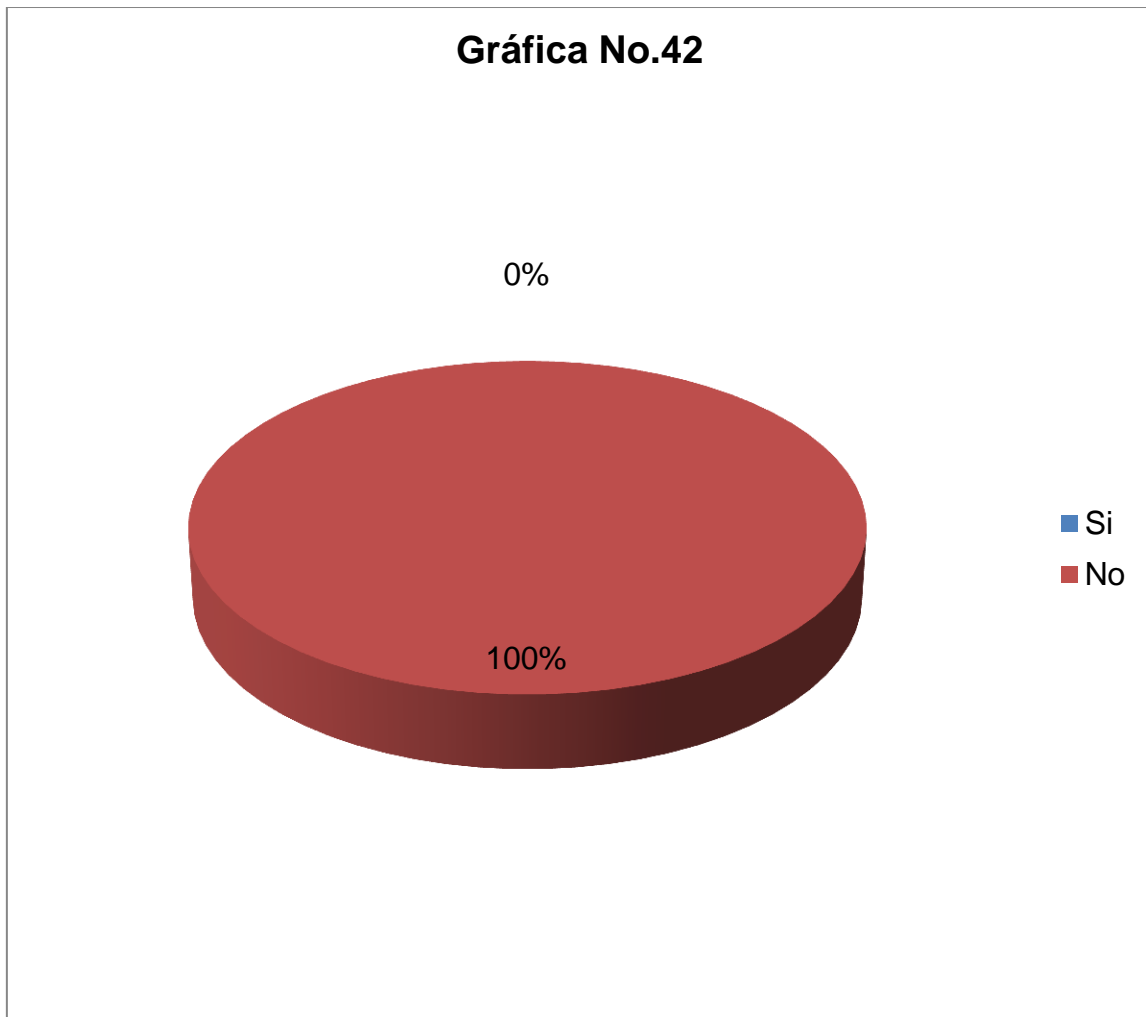
Con base a la información obtenida por los colaboradores el 24% argumentan que las empresas están preparadas para cualquier accidente que tengan los colaboradores ya que mantienen botiquín de primeros auxilios mientras que el 76% de ellos siendo la mayoría argumentan que no están preparadas para cualquier accidente que se les presente porque no cuentan con programa de seguridad.

Pregunta 41: ¿La empresa cuenta con señales de seguridad e higiene?



El 100% de colaboradores argumentan que es muy importante la seguridad e higiene de cada uno de ellos en la empresa pues de esa manera brindan un mejor desempeño en el puesto de trabajo.

Pregunta 42: ¿La empresa les exige exámenes médicos?



De acuerdo a las respuestas de los colaboradores el 100% de encuestados indican que las empresas ferreteras no exigen exámenes médicos para poder ser parte de ellas.

V. Discusión de Resultados

A continuación, se detalla los datos recolectados en el estudio de campo efectuado, en las MIPYMES de la industria ferretera del municipio de Asunción Mita, Jutiapa.

La Organización Internacional del Trabajo (2009), clasifica a las empresas en autoempleo, micro, pequeña y mediana empresa; de acuerdo con el número de colaboradores que poseen.

Como lo muestra los resultados de dicha investigación; en el municipio de Asunción Mita, Jutiapa; existen 14 empresas dedicadas a la venta de herramientas y materiales de construcción. 13 son clasificadas como microempresas y 1 como pequeña empresa de acuerdo al número de colaboradores.

Para Business Dictionary (2015), gestión de recursos humanos es “el proceso de contratación y el desarrollo de los empleados para que sean más valiosos para la organización; esto incluye la realización de análisis de trabajo, la planificación de las necesidades de personal, la contratación de las personas adecuadas para el trabajo, la orientación y la formación, la gestión de los sueldos y salarios, proporcionando beneficios e incentivos, evaluación del desempeño, la solución de controversias y la comunicación con todos los empleados de todos los niveles”.

En relación a lo antes mencionado, se especifica que los propietarios de las ferreterías no efectúan actividades trascendentales para gestionar y desarrollar a los nuevos y actuales colaboradores porque carecen de habilidades para dirigir su empresa, no saben establecer de manera adecuada las distintas actividades que ejercen en la misma.

Bravo (2012), define la planeación de recuso humano como “la técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que tendrá la organización”.

Al respecto, en las MIPYMES de la industria ferretera del municipio de Asunción Mita, Jutiapa, no se da, porque todo lo hacen de manera informal; un 71% no reclutan adecuadamente al personal, lo hacen a través de información que proviene de colaboradores, amistades, conocidos y/o familiares. No existe un departamento de recursos humanos que se dedique a los diferentes procedimientos de reclutamiento, selección, contratación e inducción. El propietario es quien tiene el compromiso de seleccionar y definir las premisas de planeación de recursos humanos, que puedan ser aplicables en su negocio, para lograr con esto que todos sus empleados trabajen de una manera conjunta y brindarles la información a los mismos. Las empresas estudiadas tampoco cuentan con documentos escritos sobre descripción de puestos.

Según Grados (2013), el reclutamiento “es la técnica encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno.

La información obtenida en las empresas, señala que no manejan los diferentes tipos de reclutamiento, ya que al existir una vacante para contar con el personal que necesitan lo hacen de forma verbal o a través de carteles o anuncios en sus empresas, con amistades, conocidos y/o familiares. El reclutamiento lo hacen de manera informal porque no tienen por escrito un proceso para dar a conocer una vacante.

Otra fase importantes en la Gestión del Recurso Humano es la selección de personal donde Grados (2013), afirma que “es la aplicación de una serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado”.

De acuerdo a los resultados recopilados la mayoría de propietarios siendo un 57% indicaron que no tienen establecido un proceso formal para llevar a cabo la selección de personal, que el currículum vitae, sus habilidades y la experiencia laboral son requisitos fundamentales que toman en cuenta al momento de seleccionar, asimismo los encargados de seleccionar al personal son los mismos propietarios y la mayoría

de empresas siendo también el 57% realizan empíricamente la selección por recomendación de amistades y/o mismos colaboradores.

El Código de Trabajo de Guatemala (2011), define el contrato individual, como el vínculo económico jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra personalmente, bajo la dependencia continua y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.

El resultado de la investigación establece que el 64% de propietarios contratan al personal de una forma verbal, no utilizan un documento legal que ampare la contratación al iniciarse la relación laboral; mientras que el 36% mencionaron que es a través de un contrato por escrito. Además 9 colaboradores dijeron que les explican las actividades que tienen que realizar, sus derechos y el salario a devengar en el momento de la contratación conforme a la ley laboral de Guatemala.

Asimismo Robbins y Coulter (2009), indican que la inducción “es la introducción de un nuevo empleado a su trabajo y a la organización. La inducción acerca de la unidad de trabajo ayuda al empleado a familiarizarse con las metas de la misma, aclara la forma en que su trabajo contribuirá a lograr las metas de la unidad e incluye su presentación ante sus nuevos compañeros de labores”.

De acuerdo con la investigación realizada no implementan de forma técnica y escrita el proceso de inducción, sino que a pesar de realizar una orientación esta es hecha en forma verbal por el propietario y/o colaborador que trabaje en la empresa, los nuevos colaboradores reciben una pequeña inducción verbal sobre el puesto a desempeñar, la historia, funciones, objetivos y lugares físicos de la empresa.

Robbins y Judge (2009), Al respecto mencionan que es válido recordar que los empleados no permanecen competentes siempre, es más, sus habilidades se

deterioran y se hacen obsoletas, por lo que nace la necesidad de aprender nuevas competencias.

Se encontró que la mayoría de las MIPYMES tienen establecidos procesos que orientan al aprovechamiento de aptitudes, habilidades y actitudes que posee el candidato a un puesto de trabajo.

Mondy y Noe (2005), definen la capacitación como “las actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarias para sus empleos actuales”.

Se determinó que el 57% de las empresas investigadas capacitan a su personal, mientras que un 55% de colaboradores argumentan que no lo hacen. Las empresas que si la realizan se enfocan en atención al cliente y ventas, argumentado que lo hacen cada 6 meses o al año aproximadamente. La capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos.

En otros aspectos, Werther y Davis (2008), explican que la buena administración de los sueldos, salarios y prestaciones otorgados a los trabajadores, es vital y garantiza la satisfacción de los mismos.

Contrastando resultados hallados, se puede decir que la aplicación de estos procesos no es aceptable, porque el 57% de las MIPYMES no los han establecido, y los que sí lo han hecho con un 43%; mencionan que reciben retribuciones monetarias como comisiones, aumentos salariales o regalos por su nivel académico, por ventas, por desempeño y tiempo de estar laborando en la empresa.

Por otro lado González (2006), dice que las empresas deben utilizar un método de motivación para que sus miembros colaboren y cooperen en alcanzar las metas, de cierta forma, animándoles a compartir sus ideas y que realicen con entusiasmo el trabajo.

Por ello, para estimular laboral y personalmente a los colaboradores se detectó que las MIPYMES dedicadas a la venta de herramientas y materiales de construcción del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; en un 29% les dan motivaciones económicas, un 14% no económicas (regalos) y un 21% palabras alentadoras. Esto da una pauta, para determinar que la mayoría con un 36% no toman en serio aspectos como seguros, vacaciones, bonos, entre otros incentivos para mantener motivado a su personal por lo cual afecta de alguna manera en el bajo rendimiento del trabajo.

Por su parte, Werther y Davis (2008), aclaran que, en la empresa moderna la responsabilidad de la seguridad e higiene del trabajador recae en el departamento de recursos humanos y el encargado de este tiene que velar para que se cumplan los requisitos legales.

Asimismo, se descubrió que el 71% de las MIPYMES no poseen procesos que garantizan condiciones de seguridad e higiene a los colaboradores, lo cual es deficiente, puesto que los propietarios manifiestan que la salud y seguridad de los colaboradores es muy importante, pero no les exigen exámenes médicos para saber sobre el estado de salud de cada uno; lo cual es contradictorio porque si les importa la salud. Con esto los colaboradores en un 76% manifiestan que las empresas no están preparadas para cualquier accidente que se les presente porque no cuentan con programa de seguridad.

En todas las ferreterías se carece del departamento de recursos humanos. En lo referente a la seguridad en el trabajo, las empresas investigadas no poseen ningún programa y señales de seguridad dentro de la empresa; solo unos pocos propietarios poseen un botiquín de primeros auxilios, lo cual no es suficiente porque a la hora de haber una emergencia no tendrían la capacidad para poder asistirlos. La seguridad es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementación de prácticas preventivas.

VI. CONCLUSIONES

1. La Gestión del talento humano que realizan en las ferreterías, es de una forma empírica, pues los propietarios son los encargados del personal y desconocen el proceso que deben seguir.
 - a. En relación a la planeación de recursos humanos se determinó, que la realizan informalmente, ya que desconocen de distintos factores como el análisis de puestos, reclutamiento, selección del personal, contratación, inducción, capacitación y motivación; pues los propietarios no planifican la cantidad ni el personal idóneo para ocupar los puestos vacantes de las empresas.
 - En cuanto al análisis y descripción de puestos, se constató que no existe un documento que establezca la descripción y tareas que requiera cada puesto.
 - Para atraer candidatos al puesto vacante, se determinó que lo hacen a través de carteles o anuncios en sus empresas, con amistades, conocidos y/o familiares.
 - El proceso para la selección de personal que efectúan las ferreterías es por revisión del currículum vitae, experiencia laboral y habilidades. También se determinó que las empresas, lo único que realizan es intercambiar información relacionada al puesto de trabajo vacante con amistades y/o mismos colaboradores.
 - En cuanto a la contratación son pocas las ferreterías que contratan al personal por escrito a través del contrato individual de trabajo, estipulado por la ley laboral de Guatemala.

- Los propietarios en su mayoría son los encargados de brindar la inducción correspondiente a los nuevos colaboradores, pero son pocos los que proporcionan información básica de la ferretería, le dan a conocer las actividades que desempeñará, historia, funciones, objetivos y los llevan a conocer las instalaciones donde trabajarán.
2. Se han identificado que las habilidades básicas que deben poseer los colaboradores en las empresas ferreteras son: atención al cliente y trabajo en equipo.
 3. El propietario no considera de vital importancia brindar capacitaciones a sus colaboradores, lo que perjudica no contribuir al mejoramiento continuo del personal, productos y servicio de la empresa.
 4. En relación a las compensaciones y beneficios, se determinó que las ferreterías, motivan a los colaboradores con retribuciones monetarias por ventas, desempeño y antigüedad del puesto; aunque en algunas tienen como incentivos proporcionar motivaciones no económicas como regalos y palabras alentadoras.
 5. En cuanto a la seguridad e higiene, las empresas no cuentan con la respectiva señalización en la misma, vestuario apropiado para su labor, mascarías de protección, entre otros.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los propietarios de las ferreterías del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; deben asesorarse con personas profesionales que tengan conocimientos en el área de administración de recursos humanos, con el fin de elaborar una guía que ayude a implementar y/o llevar a la práctica un debido proceso de Gestión del Recurso Humano.
 - a. Realizar una adecuada planeación de recursos humanos utilizando los medios adecuados y seleccionar a personal competente que se necesita para desempeñar eficientemente las atribuciones asignadas.
 - Elaborar un manual de análisis y descripción de puestos donde se especifiquen: los conocimientos, habilidades, aptitudes y tareas que se requieran para cada puesto.
 - Los propietarios deben informarse sobre las fuentes y medios de reclutamiento que existen, para que utilicen el más conveniente.
 - Llevar a cabo un proceso adecuado de selección de personal que consiste en: revisión de currículum vitae según la descripción del puesto, realizar una entrevista estructurada, verificar referencias personales y laborales, así como también revisar documentación de soporte como: constancias académicas, antecedentes penales y policiales, tarjeta de salud y de pulmones, entre otros.
 - Para contratar al personal, es necesario que el 100% de las ferreterías elaboren un contrato individual de trabajo conforme a la ley del país, donde queden consignados sus derechos y obligaciones de ambas partes; lo cual les beneficia porque estarían actuando conforme a la ley laboral de nuestro país.

- Proporcionar al nuevo colaborador toda la información relacionada con aspectos generales de la ferretería, por ejemplo, la historia, metas, objetivos, derechos, obligaciones, atribuciones, funciones, presentarlo a todo el personal, realizar un recorrido por las instalaciones y todo lo concerniente a la misma; esto lo deberían de hacer en un 100%; solo les dan a conocer algunos aspectos y los porcentajes están distribuidos proporcionalmente.
2. Dar seguimiento al desempeño de los colaboradores para lograr un desarrollo completo de sus habilidades y destrezas.
 3. Establecer un programa de capacitación para reforzar las áreas de la empresa acorde a sus necesidades; y la persona encargada de hacerlo debe tener los conocimientos necesarios para brindarles la información adecuada.
 4. Establecer por escrito un programa de motivación donde se establezcan diversas políticas que mejoren la autoestima del personal; de ésta manera mejorarían su rendimiento y cumplirían con los objetivos y metas planteadas por la empresa a un 100%.
 5. Implementar un programa de seguridad e higiene donde se prevengan accidentes innecesarios por no seguir las normas establecidas en la empresa; que utilicen todas las herramientas, vestuario y elementos necesarios para cumplir con ellas y evitar de esa manera enfermedades y accidentes.
 6. Se recomienda implementar la propuesta presentada en la investigación ya que contiene una orientación y herramientas básicas aplicables a la gestión de recursos humanos, que servirán de guía al propietario en las actividades que realice de mejora en la empresa.

VIII. Referencias Bibliográficas

- 1-Administración del talento humano. (En red) Disponible en:
<http://talentohumanosena.galeon.com/>
- 2-Aguilar, M. (2015). **Historia de ferreterías en Asunción Mita, Jutiapa**. Entrevista Personal.
- 3-Bravo, A. (2012). **Planeación de recursos humanos**. Argentina. El Cid Editor.
- 4-Bussenius, C. (2008). **Actitudes en el trabajo**. (7ª ed.). España. Pearson Educación.
- 5-Business Dictionary (2015). **Gestión de recursos humanos**. (En red). Disponible en:
<http://www.businessdictionary.com/definicion/human-resource-management-HRM.html>
- 6-Caldera M. Rodolfo (2010). **Planeación de recursos humanos**. (3ª ed.). España: INNOVA.
- 7-Concepto de ferretería. (En red) Disponible en:
<http://es.wikipedia.org/wiki/Ferreter%C3%ADa>
- 8-Código de Trabajo (2011), Decreto 14-41. Guatemala.
- 9- Cuesta, A. (2010). **Gestión por competencia**. La Habana, Cuba. Ed Academia.
- 10-Chiavenato, I. (2011). **“Administración de Recursos Humanos”**. (9ª ed.). McGraw-Hill.
- 11-Dessler, G. y Valera, R. (2009). **“Administración de Recursos Humanos”** (10ª ed.). México. Pearson Educación.

- 12-Dolan, Simón L. (2007). **“La gestión de los recursos humanos”** (3ª ed.). McGraw-Hill..
- 13-González, M. (2006). **Habilidades directivas**. España: INNOVA.
- 14-Gómez, Rumaldo (2009). **“Planeación de Recurso Humano”** (3ª ed.). México. Pearson Educación.
- 15-Gutiérrez, H. (2010). **Calidad Total y Productividad**. (3ª ed.). México, D.F. McGraw-Hill.
- 16- Grados, J. (2013). **Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal** (4a. ed.). México: Editorial El Manual Moderno.
- 17- Grijalva, C. (2010). **“Gestión de Recursos Humanos en las Ferreterías”** Tesis Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- 18-Hernández, P. (2012). **“Gestión del Talento Humano de la Cooperativa Guayacán R.L.”** Tesis Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- 19-Ivancevich M. Jhoon, (2005). **“Administración de recursos humanos”** (9ª ed.). McGraw-Hill. Interamericana.
- 20-Koontz H., Wehrich H., Cannice M., (2008). **“Administración una perspectiva global y empresarial”**. (13ª ed.). McGraw-Hill.
- 21-Leal, J. (2014). **Aspectos legales que rigen la higiene y la seguridad ocupacional**. España: INNOVA.

- 22-León, E. (2013). “**Gestión del Talento Humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu**”. Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- 23-López, C. Rodrigo A. (2014). **Orientación Juvenil y Profesional**. (7ª ed.). México. Grupo Editorial Norma.
- 24-Melara, N. (2009). **Competencias Gerenciales**. Published in: Educación.
- 25-Méndez, A. Leidy (2011). **Capacitación de personal**. (4ª ed.). Published in: Educación.
- 26-Mondy, R. y Noé, R. (2005). **Administración de recursos humanos**. (9ª ed.). México: Pearson Educación.
- 27-Mondy , R., Noe, R., Dessler, G., Robbins, S. y Judge, T. (2010). **Administración de Recursos Humanos**. Mexico: Pearson Edicación.
- 28-Moreno, J. (2005). “**Diagnóstico de la forma de Gestión del Capital Humano en las medianas empresas del sub-sector metal en el departamento de Guatemala**”. Tesis Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- 29-Oficina Municipal de Planificación (2013). **Datos del municipio de Asunción Mita**. Municipalidad de Asunción Mita.
- 30-Organización Internacional de Trabajo (2009). **Tema sobre Clasificación MIPYMES**.
- 31-Palacios, D. (2011). **MIPYMES en Guatemala**. (En red) Disponible en: <http://pymesguatemala.blogspot.com/2011/09/defincion-de-pymes.html>.

- 32-Pardo, J. (2012). **Administración de recursos humanos**. España. Madrid.
- 33-Pazo, V. (2013). **“Planificación de Recursos Humanos”** (7ª ed.). México. Prentice Hall.
- 34-Real Academia Española. (2010). **Habilidades**. Diccionario de la lengua española. España.
- 35-Robbins, S. y Coulter, M. (2009). **Administración**. (10ª. Ed.). México. Prentice Hall.
- 36-Robbins, S., Coulter, M., Huerta, J., Rodríguez, G., Amaru, C., Varela, R. y Jones, G. (2009). **Administración: un empresario competitivo**. (2ª ed.) México: Pearson Educación.
- 37- Robbins, S. y Judge T. (2009). **Comportamiento organizacional**. (13ª ed.). México: Pearson Educación.
- 38- Sandoval, C. (2012). **“Gestión de Recursos Humanos por Competencias Laborales en la Empresa Minera Entre Mares De Guatemala, S.A.”** Asunción Mita, Jutiapa, Tesis, Guatemala. Universidad Rafael Landívar.
- 39- **Situación actual a nivel mundial de las ferreterías**. (En red). Disponible en: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/683-1651d/683-1651d-Capitulo%20I.pdf>
- 40- **Situación actual a nivel nacional de las ferreterías**. (En red). Disponible en: http://cemaco.com/?page_id=268
- 41- Werther W. y Davis K. (2008). **Administración de Personal y Recursos Humanos**. México: McGraw Hill.

Anexos



Anexo No. 1

Universidad Rafael Landívar

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Sede Regional de Jutiapa

Cuestionario Dirigido a los Propietarios de las Ferreterías.

Muy buen día mi nombre es **Héctor Augusto Aguilar y Aguilar**, actualmente estudio Administración de Empresas en la prestigiosa **Universidad Rafael Landívar**, el cual, estoy realizando un proyecto de tesis el cual lleva el nombre de “ **Gestión del Talento Humano en las MIPYMES ferreteras del municipio de Asunción Mita** ”, por el cual necesito de su valiosa colaboración. A continuación se le otorgaran una serie de preguntas las cuales se pide de favor que responda con la mayor franqueza, ya que valdrán para hacer un diagnóstico acertado en su empresa.

Datos Personales:

Edad: _____

Nivel académico: _____

¿Cuántos años tiene la empresa de estar al servicio de los clientes?

¿Cuántos trabajadores tienen en su empresa?

¿Qué cargo tiene usted dentro de la empresa?

Indicador:

Planeación de Recursos humanos

1. ¿Realiza algún tipo de planeación para contratar al personal de su empresa?

Sí _____ No _____

2. ¿Cuál es el proceso de planeación que ejecuta su empresa para poder contratar?

- No tiene ningún proceso
- Lo hace empíricamente
- Tiene una persona encargada de administrar el personal
- Otro

3. ¿Cuál es la edad promedio para ser parte de la organización?

- 15 - 18 años
- 19 – 25 años
- 26 – 50 años
- no hay edad

4. ¿Las personas deben de tener experiencia para poder trabajar dentro de su empresa?

Sí_____ No_____

5. ¿Cuál es el tiempo promedio de permanencia de los colaboradores dentro de la organización?

- 1 mes
- 3 meses
- Años
- No hay tiempo
- Lo que el colaborador quiera

a) Reclutamiento

6. ¿Quién es el responsable de incorporar el personal?

Propietario_____

Colaborador_____

7. ¿Qué tipos de contratos se hacen en la empresa para sus colaboradores?

- Por tiempo definido
- Por tiempo Indefinido
- Otros

8. ¿Qué fuentes utilizan para incorporar el personal para atraer a los interesados a ocupar el puesto vacante?

- Anuncios en la prensa
- Por radio
- Volantes
- Carteles en su empresa
- Otros

8. ¿Qué tipo de perfil de las personas le convienen a su organización?

- Albañiles
- Electricistas
- Plomeros
- Cualquier persona
- Otros

10. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que toma en un curriculum vitae?

- Experiencia laboral
- Edad
- Estado Civil
- Otro.

b) Selección:

11. ¿Para contratar el personal usted utiliza el proceso de selección?

Sí_____ No_____

12. ¿Selecciona al personal adecuado para el puesto vacante?

Sí_____ No_____

c) Contratación:

13. ¿Qué tipos de contratación hace su empresa?

- Verbal
- Escrita

14. ¿Quién autoriza si se contrata o no?

- Propietario
- Terceras persona

15. ¿Qué elementos se consideran al momento de la contratar al personal para ocupar puestos vacantes?

- Experiencia
- Grado académico
- Habilidades

d) Inducción:

16. ¿Qué aspectos da a conocer la empresa a sus colaboradores al iniciar su empleo?

- Historia
- Objetivos
- Metas

17. ¿Qué medios utiliza para que el personal conozca lo que es la empresa y sus diferentes productos y servicios que brindan?

- Volantes a los empleados
- Videos
- Audios

18. ¿Les proporcionan información a los empleados para que realicen las actividades que le corresponden adecuadamente?

Sí _____ No _____

Indicador:

Competencias

19. ¿Existe competencia de colaboradores dentro de la organización?

Sí _____ No _____

a) Aptitudes:

20. ¿Los colaboradores tienen la capacidad para realizar adecuadamente las tareas que se les solicita?

Sí _____ No _____

b) Habilidades:

21. ¿Los empleados tienen distintas habilidades a disposición en su trabajo?

Sí _____ No _____

c) Actitudes:

22. ¿La actitud que tiene la empresa se las hace llegar a los colaboradores que la representan?

Sí _____ No _____

Indicador:

Capacitación Desarrollo:

a) Capacitación:

23. ¿Quién capacita a los colaboradores?

- Propietario
- Los mismos colaboradores

24. ¿Los colaboradores reciben capacitaciones para actualizarse dentro de la empresa?

Sí _____ No _____

25. ¿Realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación?

Sí _____ No _____

26. ¿Cada cuánto tiempo realizan capacitaciones a sus empleados?

Cada mes Cada 3 meses Cada 6 meses Cada año

27. ¿Cree que es muy importante en su empresa realizar capacitaciones para estar al tanto de la tecnología y de lo que acontece su empresa?

Sí _____ No _____

Indicador:

Compensaciones

a) Motivación:

28. ¿Qué motivación le da a sus colaboradores?

- No los motiva
- Motivaciones no económicas
- Motivaciones económicas
- Palabras alentadoras.

29. ¿Existe una técnica de motivación para los colaboradores?

- Convivios
- Vacaciones
- Incentivos

30. ¿En su empresa existen incentivos o premios para que los colaboradores se sientan motivados a ejercer su trabajo?

Sí_____ No_____

a) Sueldo:

31. ¿Cuentan con programas salariales?

Sí_____ No_____

32. ¿Por qué sube el sueldo a los colaboradores?

- Por trabajo desempeñado
- Por tiempo establecido
- Por amistades
- Por ventas
- Otros.

33. ¿Por qué baja el sueldo a los colaboradores?

- Por falta de motivación del colaborador hacia la empresa
- Por poca participación en el trabajo
- Por comportamiento dentro de la organización
- Otros.

Indicador:

Seguridad e higiene

34. ¿Su empresa tiene los elementos necesarios para proteger a sus colaboradores?

Sí_____ No_____

35. ¿Poseen botiquín de primeros auxilios en su empresa?

Sí_____ No_____

36. ¿Los colaboradores poseen un traje especial para ejercer sus trabajos?

Sí_____ No_____

37. ¿Existen varios accidentes dentro de la empresa?

Sí_____ No_____

38. ¿Los accidentes que tiene la empresa son de gravedad?

Sí_____ No_____

39. ¿La empresa está preparada para cualquier tipo de accidente que tenga?

Sí_____ No_____

40. ¿Cuánto dinero ha gastado en un accidente de su colaborador?

- Q100.00
- Q500.00
- Q1000.00
- Mas

41. ¿Cree que es importante la salud de todos sus colaboradores?

Sí_____ No_____

42. ¿Exigen exámenes médicos a las personas que quieran integrar a las empresa?,

Sí_____ No_____



Anexo No. 2

Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Sede Regional de Jutiapa

Cuestionario Dirigido a los Colaboradores de las Ferreterías:

Muy buen día mi nombre es **Héctor Augusto Aguilar y Aguilar**, actualmente estudio Administración de Empresas en la prestigiosa **Universidad Rafael Landívar**, el cual, estoy realizando un proyecto de tesis el cual lleva el nombre de “ **Gestión del Talento Humano en las MIPYMES ferreteras del municipio de Asunción Mita** ”, por el cual necesito de su valiosa colaboración. A continuación se le otorgaran una serie de preguntas las cuales se pide de favor que responda con la mayor franqueza, ya que valdrán para hacer un diagnóstico acertado en su empresa.

Datos Personales:

Edad: _____

Nivel académico: _____

¿Cuántos años tiene la empresa de estar al servicio de los clientes?

¿Cuántos trabajadores tienen en su empresa?

¿Qué cargo tiene usted dentro de la empresa?

Indicador:

Planeación de Recursos humanos

1. ¿Al momento de ingresar a trabajar le indicaron las funciones a desempeñar?

Sí _____ No _____

2. ¿Si su respuesta anterior es Si, de qué manera le indicaron sus funciones?

- Verbal
- Escrita

3. ¿Qué puesto ocupa usted en la ferretería?

- Dependiente de mostrador
- Cargador / Descargador
- Encargado de bodega
- Otro

4. ¿Para poder trabajar en la empresa le solicitaron experiencia?

Sí_____ No_____

5. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?

- 1 mes
- 3 meses
- 1 año
- Más de un año

6. ¿Al momento de ingresar a la empresa firmo contrato?

Sí_____ No_____

7. ¿Qué tipo de contrato firmo?

- Por tiempo definido
- Por tiempo Indefinido
- Otros

a) Reclutamiento

8. ¿Al momento de ingresar a la institución quien le indico sus atribuciones y responsabilidades?

Propietario_____ Colaborador_____ Otros_____

9. ¿Cómo se enteró del puesto vacante en la empresa?

- Anuncios en la prensa
- Por radio
- Volantes
- Carteles en su empresa
- Otros

10. ¿Considera que es tomado en cuenta al momento que exista una plaza vacante dentro de la empresa?

Sí_____ No_____

11. ¿Qué aspecto considera usted que se tomó en cuenta para contratarlo?

- Experiencia laboral
- Edad
- Estado Civil
- Otro.

d) Selección:

12. ¿Qué técnica de selección utilizo la empresa?

Entrevista _____Solicitud de empleo_____ Curriculum viate _____

Pruebas de conocimientos previos _____Todas las anteriores_____.

13. ¿Le realizaron entrevista de trabajo para poder optar al puesto?

Sí_____ No_____

c) Contratación:

14. ¿De qué forma lo contrato la empresa?

- Verbal
- Escrita

15. ¿Quién fue la persona encargada de realizar la contratación?

- Propietario
- Terceras persona

16. ¿Qué elementos del Curriculum tomaron en cuenta al momento de contratarlo?

- Experiencia
- Grado académico
- Habilidades

e) Inducción:

17. ¿Qué aspectos le dieron a conocer de parte de la empresa cuando inicio su relación laboral?

Historia_____ Objetivos _____ Metas _____ Funciones_____

Atribuciones_____ Descripción_____ Otros_____

18. ¿Por qué medio le dieron a conocer la información acerca de la empresa cuando inicio a trabajar?

- Volantes a los colaboradores
- Videos
- Audios
- Otros

19. ¿Les proporcionan información acerca de las funciones y responsabilidades para que realicen las actividades que les corresponden?

Sí_____ No_____

Indicador:

Competencias

20. ¿Cuáles son las competencias que necesita tener para laborar en la empresa?

Conocimientos de productos_____ Servicio al cliente_____ Otros_____

a) Aptitudes:

21. ¿Considera que tiene las capacidades necesarias para realizar las funciones del puesto?

Sí_____ No_____

b) Habilidades:

22. ¿Qué habilidades considera usted que tiene que poseer como colaborador de la empresa?

Atención al cliente_____ Agilidad_____ Trabajo en equipo _____ Otros_____

c) Actitudes:

23. ¿Qué actitudes son necesarias tener en la empresa para desarrollar sus funciones?

Amabilidad_____ Tolerancia_____ Compañerismo_____

Buena atención al cliente_____ Todas las anteriores_____

Indicador:

Capacitación Desarrollo:

a) Capacitación:

24. ¿La empresa les proporciona capacitaciones acerca de nuevos productos para poder brindar un mejor servicio?

Sí _____ No _____

25. ¿Quién es el encargado de realizar la capacitación?

- Propietario
- Los mismos colaboradores

26. ¿De qué temas le gustaría recibir capacitación en la empresa?

Servicio al cliente _____ Ventas _____ Productos específicos _____
Word _____ Excel _____ Otros _____

27. ¿Con que frecuencia la empresa le brinda capacitaciones?

- Cada mes
- Cada 3 meses
- Cada 6 meses
- Cada año

28. ¿Cree que es muy importante en su empresa realizar capacitaciones para estar al tanto de la tecnología y de lo que acontece en la misma?

Sí _____ No _____

Indicador:

Compensaciones

a) Motivación:

29. ¿Qué clase de motivación le brindan en su empresa?

- No reciben motivación
- Motivaciones no económicas
- Motivaciones económicas
- Palabras alentadoras.

30. ¿Qué técnica de motivación realiza la empresa?

- Convivios
- Vacaciones
- Incentivos
- Otros

31. ¿La empresa proporciona incentivos o premios para que se sientan motivados a ejercer su trabajo?

Sí _____ No _____

a) Sueldo:

32. ¿Cuentan con programas salariales?

Sí _____ No _____

33. ¿Qué motivo utiliza la empresa para aumentar el salario?

- Por trabajo desempeñado
- Por tiempo establecido
- Por amistades
- Por ventas
- Otros.

34. ¿Por qué la empresa le hace una disminución en su salario?

- Por falta de motivación del colaborador hacia la empresa
- Por poca participación en el trabajo
- Por comportamiento dentro de la organización
- Otros.

Indicador:

Seguridad e Higiene

35. ¿La empresa tiene los elementos necesarios para proteger a los colaboradores?

Sí _____ No _____

36. ¿Qué elementos posee la empresa?

Botiquín _____

Lugar adecuado para comer _____

Salidas de emergencia _____

Extintores _____

Otros _____

37. ¿Los colaboradores poseen un traje especial para ejercer su trabajo?

Sí _____ No _____

38. ¿Ha sufrido algún tipo de accidente dentro de la empresa?

Sí _____ No _____

39. ¿Los accidentes que tiene ha tenido en la empresa han sido de gravedad?

Sí _____ No _____

40. ¿La empresa está preparada para cualquier tipo de accidente que tenga?

Sí _____ No _____

41. ¿La empresa cuenta con señales de seguridad e higiene?

Sí_____ No_____

42. ¿La empresa les exigen exámenes médicos?

Sí_____ No_____

Anexo 3.

PROPUESTA DE ORIENTACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS FERRETERÍAS DEL MUNICIPIO DE ASUNCIÓN MITA, JUTIAPA.

Índice

I. Introducción	154
II. Justificación	155
III. Objetivos	155
3.1 Objetivo general	155
3.2 Objetivos específicos	155
IV. Contenidos	156
4.1 Gestión de recursos humanos	156
4.1.1 Planeación de recursos humanos	156
4.1.2 Análisis y descripción de puestos	156
4.2 Reclutamiento	166
4.2.1 Reclutamiento interno	166
4.2.2 Reclutamiento externo	167
4.3 Selección de personal	169
4.3.1 Proceso de selección	169
4.3.1.1 Descripción de las fases del proceso de selección	170
4.4 Contratación de personal	172
4.4.1 Contrato individual de trabajo	173
4.5 Inducción	174
4.5.1 Evaluación de la inducción	176

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas afrontan el reto de la globalización al grado de competitividad; el propietario de las empresas ferreteras del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; para hacer frente a los cambios en el mundo de los negocios debe adecuarse a la modernidad e innovación y eliminar formas tradicionales de administrar su empresa realizando adecuadamente una gestión de recursos humanos.

La empresa depende de un buen funcionamiento y evolución, contando primordialmente del elemento humano que es uno de los pilares que sostienen a la misma. Esto se logra llevando a cabo un proceso idóneo para seleccionar al personal que laborará en la empresa.

Como resultado de la investigación realizada en las ferreterías del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; ésta propuesta está dirigida a los propietarios de las ferreterías, se desea promover la aplicación de procesos no empleados, por consiguiente se presenta la siguiente guía de orientación que les ayudará a realizar el proceso de planeación de recursos humanos (reclutamiento, selección, contratación e inducción) de forma adecuada.

II. JUSTIFICACIÓN

El objetivo de esta propuesta es contribuir en el proceso de Gestión de Recursos Humanos que ejecutan las ferreterías del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; mediante una orientación de las diferentes técnicas para ser utilizados en cada etapa de la misma; y que sean de fácil implementación y mejoren las condiciones del propietario y colaboradores.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- ✓ Proporcionar a las ferreterías del municipio de Asunción Mita, Jutiapa; una orientación para que los propietarios de las ferreterías realicen adecuadamente los diferentes procesos que conlleva la gestión de recursos humanos para que puedan identificar las herramientas que les faciliten la contratación y utilización de éstos.

3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Conocer y describir el uso de las fases de la gestión de recurso humano.
- ✓ Proporcionar a los propietarios la descripción de puestos de trabajo en la empresa.
- ✓ Contribuir con los propietarios estableciendo los pasos que deberían incluirse en el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

IV CONTENIDOS

4.1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

4.1.1 PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personal hacia el interior de la organización, dentro de ésta y hacia afuera para lograr las metas de la misma y determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que tendrá una empresa.

El recurso humano es pieza clave de crecimiento económico y desarrollo social de toda empresa por eso es indispensable realizar un análisis y descripción de puestos.

4.1.2 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Es el procedimiento mediante el cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para los puestos en una empresa aplicando las fases de recolección, evaluación y organización de información sobre un puesto de trabajo determinado.

Para poder comprender mejor este término se dan los siguientes ejemplos sobre descripción de puestos para las empresas ferreteras del municipio de Asunción Mita, Jutiapa:

Descripción de puestos para empresas ferreteras	
Puesto:	Gerente Administrativo
Jefe Inmediato:	Propietario
Subordinados:	Encargado de ferretería, dependientes de mostrador, encargado de bodega, piloto / cargador y descargador.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, supervisar, dirigir y controlar todas las actividades que se llevan a cabo dentro y fuera de la ferretería. ✓ Llevar control de las áreas de administración y recursos humanos de la empresa. ✓ Ejercer supervisión en la bodega. ✓ Encargado de la negociación con proveedores. ✓ Responsable de todos los temas administrativos, recursos humanos, nóminas, prestaciones, seguridad e higiene, entre otros. ✓ Responsable de todos los temas administrativos, recursos humanos, nóminas, prestaciones, seguridad e higiene, entre otros.
Responsabilidad:	Es el encargado de la toma de decisiones dentro y fuera de la empresa y de la administración del personal.
Descripción del puesto:	Es la persona encargada de la coordinación del área administrativa y recursos humanos de la empresa, esto a través de la realización de una adecuada gestión para la misma.

Grado Académico:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Título de Licenciado en Administración de Empresas. ✓ Pensum Cerrado de Licenciatura en Administración de Empresas.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un año mínimo de experiencia en el cargo de administración de alguna empresa dedicada a ventas de materiales de construcción. ✓ Dominio computarizado del paquete de Microsoft Office.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de toma de decisiones ✓ Comunicación verbal y escrita ✓ Ser objetivo ✓ Honesto ✓ Responsable ✓ Estable ✓ Colaborador ✓ Líder ✓ Iniciativa propia ✓ Habilidad numérica ✓ Disponibilidad inmediata

Descripción de puestos para empresas ferreteras	
Puesto:	Encargado de ferretería
Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo
Subordinados:	Dependientes de mostrador, encargado de bodega, piloto, cargador y descargador.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, supervisar, dirigir y controlar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la ferretería. ✓ Llevar control de todos los movimientos de producto y actividades de la ferretería. ✓ Ejercer supervisión para un mejor rendimiento de los colaboradores. ✓ Encargado de la negociación con proveedores. ✓ Responsable de mantener al día existencias de mercaderías.
Responsabilidad:	Es el encargado de velar por el buen funcionamiento dentro de la empresa.
Descripción del puesto:	Es la persona encargada de la atención al cliente, de que los colaboradores se sientan cómodos en el trabajo, de que haya armonía y una adecuada comunicación entre los clientes, colaboradores y jefes inmediatos.
Grado Académico:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pensum Cerrado de Licenciatura en Administración de Empresas. ✓ Técnico en Administración de Empresas.

Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un año mínimo de experiencia en el cargo de administración de alguna empresa dedicada a ventas de materiales de construcción. ✓ Dominio computarizado del paquete de Microsoft Office.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación verbal y escrita ✓ Ser objetivo ✓ Honesto ✓ Responsable ✓ Estable ✓ Colaborador ✓ Líder ✓ Iniciativa propia ✓ Habilidad numérica ✓ Disponibilidad inmediata

Descripción de puestos para empresas ferreteras	
Puesto:	Dependiente de mostrador
Jefe Inmediato:	Encargado de ferretería
Subordinados:	Encargado de bodega, piloto, cargador y descargador.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar una excelente atención a los clientes. ✓ Orientar a los clientes sobre los productos que va adquirir. ✓ Encargado de la negociación con los clientes brindándoles una excelente explicación sobre las características de los productos. ✓ Responsable del cobro de mercadería y de trasladar el pedido al bodeguero, piloto, cargador y descargador para hacer efectiva la entrega del pedido.
Responsabilidad:	Es el encargado de brindar una excelente atención a los clientes, de informar y vender el producto de la ferretería.
Descripción del puesto:	Es la persona encargada de asesorar, brindar una buena atención y servicio para clientes.
Grado Académico:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Graduado de nivel diversificado. ✓ Mínimo 3 semestres de estudios aprobados en la universidad.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un año mínimo de experiencia en ventas. ✓ Dominio computarizado del paquete de Microsoft Office. ✓ Conocimientos de atención al cliente.

Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación verbal y escrita ✓ Honesto ✓ Responsable ✓ Estable ✓ Colaborador ✓ Iniciativa propia ✓ Habilidad numérica ✓ Habilidades en ventas y atención con los clientes.
---------------------	--

Descripción de puestos para empresas ferreteras	
Puesto:	Encargado de Bodega.
Jefe Inmediato:	Dependiente de mostrador.
Subordinados:	Piloto / cargador y descargador.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar control de inventarios de mercadería. ✓ Verificar el ingreso y egreso de productos y de las existencias de mercaderías. ✓ Orientar a los colaboradores (Piloto / cargador y descargador) sobre la seguridad e higiene en el trabajo. ✓ Responsable de que el piloto / cargador y descargador haga efectiva la entrega del pedido.
Responsabilidad:	Es el encargado de informar a los dependientes de mostrador sobre la existencia de mercadería, de que se haga efectiva la entrega del pedido y velar por la seguridad e higiene del área de trabajo.

Descripción del puesto:	Es la persona encargada de verificar que el pedido que se entregue al cliente sea el correcto y llegue en el momento acordado; de la buena comunicación entre el piloto / cargador y descargador y de que los productos que el cliente solicito sean los correctos.
Grado Académico:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Graduado de nivel diversificado. ✓ Minimo 3 semestres de estudios aprobados en la universidad.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un año mínimo de experiencia en la rama. ✓ Dominio computarizado del paquete de Microsoft Office.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación verbal y escrita ✓ Honesto ✓ Responsable ✓ Respetuoso ✓ Colaborador ✓ Iniciativa propia ✓ Trabajo en equipo

Descripción de puestos para empresas ferreteras	
Puesto:	Piloto / Cargador y Descargador.
Jefe Inmediato:	Encargado de Bodega.
Subordinados:	Ninguno
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar una excelente atención a los clientes. ✓ Cargar y descargar la mercadería y cuidar que no se deteriore. ✓ Conducir el vehículo que transporta la mercadería. ✓ Encargado de hacer efectiva la entrega del pedido.
Responsabilidad:	Es el encargado cargar y descargar la mercadería, de cuidar y conducir adecuadamente el vehículo que transporta el pedido, Velar por el mantenimiento del vehículo y cuidar que la mercadería no se deteriore.
Descripción del puesto:	<p>Es la persona encargada de conducir, cargar y descargar el producto, desde la bodega hasta el punto de entrega de este.</p> <p>Contar con habilidades de conducir y licencia tipo "A".</p>
Grado Académico:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Graduado de nivel diversificado.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un año mínimo de experiencia en el cargo. ✓ Conocimientos de atención al cliente.

Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Honesto ✓ Responsable ✓ Organizado ✓ Colaborador ✓ Iniciativa propia ✓ Habilidad numérica ✓ Fuerza física.
---------------------	--

Descripción de puestos para empresas ferreteras	
Puesto:	Cargador y Descargador.
Jefe Inmediato:	Encargado de Bodega.
Subordinados:	Ninguno
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar una excelente atención a los clientes. ✓ Cargar y descargar la mercadería y cuidar que no se deteriore. ✓ Encargado de hacer efectiva la entrega del pedido. ✓ Mantener la bodega en óptimas condiciones.
Responsabilidad:	Es el encargado de cargar y descargar la mercadería y cuidar que esta no se deteriore.
Descripción del puesto:	Es la persona encargada cargar y descargar el producto, desde la bodega hasta el punto de entrega de este.
Grado Académico:	✓ Estudios de nivel primaria.

Conocimientos:	✓ Un año mínimo de experiencia en el cargo.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Honesto ✓ Responsable ✓ Organizado ✓ Colaborador ✓ Activo ✓ Habilidad numérica ✓ Fuerza física.

4.2 RECLUTAMIENTO

Es el proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización.

En este proceso deben ser evaluados y seleccionados los candidatos idóneos, que ayudarán a la empresa a alcanzar las metas y objetivos de la misma.

Para realizar el reclutamiento se buscan candidatos dentro o fuera de la empresa aplicando el reclutamiento interno o externo.

4.2.1 Reclutamiento Interno: es cuando se presenta una vacante y la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de los colaboradores, los cuales pueden ser transferidos o ascendidos.

Se puede realizar mediante la revisión de los registros de personal o bancos de habilidades de los empleados, ya que allí se podrían descubrir a colaboradores que se han desempeñado en la empresa y que tienen las cualidades, conocimiento y experiencia para ejercer la posición vacante.

- Es más conveniente para la empresa.
- Es una fuente de motivación para los colaboradores.

- Es más rápido y económico para la empresa.
- Desarrolla una sana competencia.

4.2.2 Reclutamiento Externo: es cuando se realiza fuera de la empresa, en esta participan candidatos espontáneos, por recomendaciones de amigos o de los mismos colaboradores, anuncios de prensa, agencias de empleo, por anuncios de radio, entre otros.

- Enriquece a la empresa con ideas nuevas y experticias.
- Aprovecha inversiones en capacitación y desarrollo.

El proceso termina cuando se tienen reclutados a los candidatos.

**MODELO DE UN ANUNCIO DE RADIO PARA RECLUTAMIENTO DE PERSONAL
ATENCIÓN MUCHA ATENCIÓN
EMPRESA DE SÓLIDO PRESTIGIO
CONTRATARA PERSONAL PARA DEPENDIENTES DE MOSTRADOR DE UNA
EMPRESA FERRETERA**

Requisitos:

19 a 25 años

Sexo masculino o femenino

Graduado de nivel diversificado

Disponibilidad de horarios

Experiencia mínima 1 año en ventas

Manejo de programas de computación, Word y Excel o paquete de office.

Ofrecemos:

- Estabilidad laboral
- Salario atractivo
- Prestaciones de ley
- Comisión por ventas

Interesados presentarse del 05 del 10 de enero del año en curso, con Currículum Vitae a la siguiente dirección: Barrió Central, Asunción Mita, Jutiapa., frente al parque central en la oficina del Lic. Héctor Aguilar que está a un costado de la Parroquia Nuestra Señora de la Asunción; Teléfono: 7845 - 3545

MODELO DE UN ANUNCIO EN AFICHE O PERIODICO
EMPRESA FERRETERA CONTRARÁ DEPENDIENTES DE MOSTRADOR PARA
TRABAJAR EN EL BARRIO CENTRAL DEL MUNICIPIO DE ASUNCIÓN MITA,
JUTIAPA.

REQUISITOS:

- 19 a 25 años
- Sexo masculino o femenino
- Graduado de nivel diversificado
- Disponibilidad de horarios
- Experiencia mínima 1 año en ventas



OFRECEMOS:

- Estabilidad laboral
- Prestaciones de ley
- Comisión por ventas



Interesados presentarse del 05 del 10 de enero del año en curso, con Currículum Vitae a la siguiente dirección: Barrió Central, Asunción Mita, Jutiapa., frente al parque

central en la oficina del Lic. Héctor Aguilar que está a un costado de la Parroquia Nuestra Señora de la Asunción; Teléfono: 7845 - 3545

4.3 SELECCIÓN DE PERSONAL

La selección de personal es el proceso de determinar cuáles de entre los solicitantes de empleo, son los que mejor llenan los requisitos del puesto. Cuando ya se cuenta con los posibles candidatos a ocupar el puesto vacante es importante saber elegir a la persona que llene los requisitos necesarios para cubrir la vacante, de lo contrario resultaría negativa para la empresa y posiblemente se reflejaría inestabilidad en el trabajo, bajo rendimiento e incluso pérdidas por el mala selección o cualquier otro aspecto. Por eso es indispensable para la empresa realizar una buena selección del futuro colaborador.

La finalidad es escoger a los candidatos más adecuados para el cargo de la empresa y no siempre el candidato más adecuado es aquel que posee las mejores calificaciones. La selección de personal cumple su finalidad cuando coloca en los cargos de la empresa a los ocupantes adecuados s sus necesidades.

4.3.1 Proceso de selección:

- ✓ Entrevistas preliminar.
- ✓ Recepción de solicitud de empleo
- ✓ Verificación de hoja de vida y referencias
- ✓ Entrevista formal
- ✓ Pasar pruebas de conocimientos previos para el empleo
- ✓ Exámenes médicos
- ✓ Entrevista final
- ✓ Contratación

4.3.1.1 Descripción de las fases del proceso de selección

Fase:	Consiste en:
Entrevista preliminar	Se pretende detectar los aspectos más evidentes del candidato y su relación con los requerimientos del puesto; por ejemplo: apariencia física, facilidad de expresión verbal, habilidad para relacionarse, entre otras. Con el objeto de detectar aquellos candidatos que no reúnen los requisitos del puesto que se pretende cubrir.
Solicitud de empleo	Es la base del proceso de selección (es la cabeza del expediente del empleado). Sirve para cerciorarse a primera vista, de los requerimientos más obvios y fundamentales como: edad aproximada, sexo, presentación y ver si llenan las políticas básicas de empleo.
Hoja de vida y referencias	<p>En esta fase es necesario realizar verificaciones telefónicas porque ahorran tiempo y favorecen la imparcialidad; esto se logra con la información de referencias personales y laborales, pueden ser telefónicas y escritas. La información más confiable proviene, por lo general de los supervisores, que tienen más posibilidades de informar acerca de los hábitos y desempeño del solicitante que ya labora en la empresa y quiere aplicar para su asenso u otra plaza de trabajo.</p> <p>Documentos a presentar:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Copia de Documento Personal de Identificación (DPI).✓ Copia de carné del Número de Identificación Tributaria. (NIT)✓ Dos fotografías tamaño cédula

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de Títulos y Diplomas ✓ Constancia de antecedentes penales y policiales. ✓ Cartas de referencias personales y laborales. ✓ Constancias medicas de salud y pulmones.
Entrevista formal	<p>Es una conversación o comunicación oral y personal entre dos personas, con un propósito definido que es el de investigar los factores que nos interesan. Es uno de los instrumentos más sencillos, pero a la vez más valiosos. Implica en el entrevistador una actitud de intensa observación, no solo de las palabras, sino de la actitud, gestos, ademanes, entre otros. Se toma como base la solicitud de empleo.</p> <p>No esta demás incluir al propietario y a un colaborador que tenga relación con el puesto para que dé su opinión sobre el entrevistado.</p>
Pruebas de empleo para conocimientos previos	<p>Es necesario verificar las capacidades que el colaborador posee para ocupar el puesto. Las pruebas se dividen en: Pruebas de aptitud, de capacidad y temperamento.</p> <p>Con estas pruebas se buscan habilidades numéricas, de comunicación y psicológicas.</p>
Examen médico	<p>Este es uno de los últimos pasos del proceso de selección porque puede ser costoso. Por lo general se aplica dos exámenes médicos para asegurarse de que la salud de los solicitantes sea adecuada para los requisitos de trabajo. Estos son de salud y pulmones.</p>
Entrevista final	<p>En esta es necesario que el jefe inmediato realice también una entrevista con el candidato, con la finalidad de conocerlo y aprobar la selección. De esta forma, compartirá la responsabilidad de la selección con la oficina de reclutamiento y selección de personal.</p>

	Durante esta entrevista se recomienda discutir con el candidato sobre algunas tareas que se llevan a cabo en el puesto al cual está aplicando, se hace una propuesta salarial, se les mencionan los beneficios que tendría, entre otras proposiciones; las cuales servirán como base para tomar la decisión de contratar al mejor candidato.
Contratación	Se realiza una vez que se haya decidido la aceptación de un candidato, es necesario completar sus datos, para integrar su expediente de trabajo; entre estos se encuentran: fotografías, solicitud de empleo, lectura del contrato de trabajo, entre otros.

Fuente: <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/RH/selpersonal.pdf#page=7&zoom=auto,-21,21>

4.4 CONTRATACIÓN DE PERSONAL

El Gerente administrativo o de recursos humanos debe informar a su jefe inmediato (propietario); al momento de haber tomado su decisión sobre el candidato a contratar y que según su experiencia, cumple con el perfil del puesto.

Si el candidato acepta las condiciones planteadas en la entrevista final, se formaliza su relación laboral en la empresa.

El Gerente Administrativo o de Recursos Humanos le mostrara el contrato que puede ser de dos tipos:

- ✓ Por tiempo definido
- ✓ Por tiempo indefinido

Ejemplo de un contrato de trabajo:

4.4.1 CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

_____ (**NOMBRE COMPLETO**), de _____ años de edad, _____, _____, _____, _____ (ESTADO CIVIL) (NACIONALIDAD) (PROFESION) (SEXO) de este domicilio y vecindad, identificándome con Código Único de Identificación (CUI) No. _____, extendido por el Registro Nacional de Personas (RENAP) del municipio de _____, departamento de _____, actuando en nombre propio, con residencia en _____, por una parte; y por la otra, el señor _____

_____, de _____ años de edad, _____, _____, _____, _____ (ESTADO CIVIL) (NACIONALIDAD) (PROFESION) (SEXO) identificándome con Código Único de Identificación (CUI) No. _____, extendido por el Registro Nacional de Personas (RENAP) del municipio de _____, departamento de _____, ciudad de Guatemala, quienes para los efectos de este contrato se denominarán PATRONO Y TRABAJADOR, respectivamente, celebramos el CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO contenido en las cláusulas siguientes:

PRIMERA: La relación de trabajo se iniciara el día _____ del mes de _____ del año _____. La duración del presente contrato será a _____. SEGUNDA: El trabajador prestará sus servicios como _____ de la entidad _____,

SOCIEDAD ANÓNIMA en la República de Guatemala. TERCERA: Los servicios serán _____ prestados _____ al _____ señor _____ ubicada en la _____,

ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala, o en cualquier otro lugar dentro o fuera de la República de Guatemala que le sea indicado. CUARTA: La duración del presente contrato es de _____. QUINTA: El trabajador deberá desempeñar su trabajo con eficiencia y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar indicados por el patrono. Dentro de sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- a) _____

_____.
- b) _____

_____.
- c) _____
_____.

_____.

d) _____

_____.SEXTA: Se pacta expresamente que en virtud de que el trabajador no está comprendido dentro de los casos de excepción que estipula el artículo ciento veinticuatro del Código de Trabajo y el reglamento respectivo, no está sujeto a las limitaciones de las jornadas de trabajo. En tal virtud, el trabajador tendrá derecho al cobro de horas extraordinarias. SEPTIMA: Se pacta expresamente que el salario que devengará el trabajador será de _____ (Q _____) mensuales pagaderos el último día de cada mes, más doscientos cincuenta quetzales (Q 250.00) de la Bonificación Incentivo de conformidad con los Decretos 78-89, 7-2000 y 37-2001 todos del Congreso de la República. OCTAVA: El trabajador se obliga a prestar sus servicios con exclusividad al patrono. NOVENA: Las vacaciones, bonificación anual del decreto 42-92 del Congreso de la República y aguinaldo se pagarán al trabajador conforme a la ley. DECIMA: El presente contrato se suscribe en la ciudad de Guatemala, el día _____ del mes de _____ del año _____, en tres ejemplares: uno para cada una de las partes y uno que el Patrono remitirá a la Dirección General de Trabajo respectiva.

PATRONO

COLABORADOR

Fuente: https://derechoumes.files.wordpress.com/2008/02/modelo_base_contrato_individual_de_trabajo.pdf

4.5 INDUCCIÓN

La inducción es una breve introducción que darán al nuevo colaborador en el primer día de trabajo, por lo que es necesario que brinde toda la información al nuevo miembro, con el fin de alinear y socializarlo con todo el entorno de la empresa.

Los responsables (gerente administrativo y/o encargado de ferretería) del proceso de inducción deben de llevar a cabo el siguiente programa de actividades:

Actividad	Responsable	Duración	Materiales
Bienvenida a la empresa	Gerente Administrativo y/o jefe inmediato.	10 minutos	Ninguno
Historia e introducción de la empresa	Gerente Administrativo y/o jefe inmediato.	20 minutos	Folleto impreso con la información general de la empresa. (historia, misión, visión. Metas, objetivos, políticas, entre otras). O con la información que se cuente de la misma.
Recorrido en las instalaciones de la empresa.	Jefe inmediato	20 minutos	Ninguno
Presentación con los miembros de la empresa.	Jefe inmediato	10 minutos	Ninguno.
Introducción al puesto de trabajo.	Jefe inmediato	20 minutos	Folleto impreso de las funciones a desempeñar por el colaborador.
Información adicional	Gerente Administrativo y/o jefe inmediato.	30 minutos	Documentación impresa necesaria para la contratación.
Cierre del programa	Gerente Administrativo y/o jefe inmediato.	10 minutos	Evaluación del programa de inducción.

Fuente: Elaboración propia

4.5.1 Evaluación de la inducción

Esta tiene con finalidad recabar información en cuanto al desempeño del programa de inducción para corregir y mejorar la calidad de la misma.

Actividad	Interrogante	Si	No
Bienvenida	Fue recibido con cordialidad en su primer día de trabajo.		
Historia de la Empresa	Fue comprensible la información general que le brindaron de la ferretería.		
Recorrido en las instalaciones de la empresa.	Le mostraron cada una de las áreas de la ferretería y especial el lugar donde usted desarrollara sus funciones.		
Presentación con los miembros de la empresa.	Fue presentado con todos sus compañeros de trabajo.		
	Fue presentado con su jefe inmediato y demás miembros de la ferretería.		
Introducción al puesto de trabajo.	Le dieron a conocer cada una de sus funciones.		
	Le informaron sobre las políticas de la empresa.		
	Le informaron sobre los beneficios que obtendría por el desarrollo de sus funciones.		
Información adicional	Le informaron sobre su salario, prestaciones laborales, horarios de entrada y salida, quipo, herramientas, vestuario y medidas disciplinarias.		

Fuente: Elaboración propia