

1. INTRODUCCIÓN

Un mundo globalizado y con tendencias nuevas exige que el manejo de las empresas sea altamente competitivo y donde el capital humano es un factor vital dentro de la empresa, que genera eficiencia y calidad. Y para obtener excelentes personas para determinados trabajos, se debe considerar un proceso de reclutamiento y selección de personal que promueva el ingreso de personal calificado y que a la vez tenga un buen desempeño laboral, donde desarrolle sus habilidades y capacidades en el cargo.

La mayoría de los documentos que resultan de este proceso de reclutamiento, son archivados en carpetas físicas. Generalmente estos documentos cobran importancia en otras instancias de las actividades de la organización, sea como soporte o como fuente de información.

Uno de los problemas se basa en la cantidad de tiempo empleado para las búsquedas en dichas carpetas, como consecuencia de la gran cantidad de documentos y la demora en los tiempos de respuesta en procesos críticos como tutelas y derechos de petición (el tiempo perdido en buscar documentos se traduce en tiempo productivo de trabajo). Muchas veces en archivadores físicos no queda registro del personal que consulta, modifica o inserta documentos, esta situación representa un esquema de seguridad débil que puede causar en cualquier momento pérdida del activo más valioso para una organización, la información. Por otra parte los archivos físicos necesitan de un espacio para su almacenamiento, a la vez tienden a deteriorarse con el paso del tiempo, por ende al momento de necesitar información relacionada o escrita en los documentos, no se obtendrá buenos resultados.

El siguiente trabajo consiste en el estudio de los procesos de reclutamiento y selección de personal de la empresa Potenza S.R.L., y el diseño de una base de datos que pueda contener información inmediata para tomar buenas decisiones.

1.2. CONVENIO

En fecha 06 de marzo de 2019 se realizó el convenio de cooperación institucional entre la facultad de Ciencias Económicas y la empresa Potenza S.R.L. Sucursal Tarija, en el que firmaron el MSc.Lic. Anselmo Rodriguez Ortega Decano de la Facultad de Ciencias Economicas y Financieras y la empresa representada por Erika Chambi Singuri Supervisora Regional RR.HH.

Con este convenio fui aceptado como pasante en el área de Recursos Humanos de la empresa, con el cargo de Auxiliar.

1.3. ÁREA DE LA EMPRESA, DONDE SE DESARROLLÓ LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

La práctica profesional se desarrolló en la empresa Potenza S.R.L. sucursal Tarija en el área de recursos humanos; el supervisor del área cumple con las funciones de organización, planificación, dirección, y control de todos sus trabajadores a disposición.

El supervisor es un elemento clave dentro de la empresa. De él depende la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas actitudes por parte de sus trabajadores.

El objetivo del supervisor es administrar eficientemente el recurso humano de la empresa, mediante una efectiva contratación, capacitación, prestación de servicios a sus trabajadores.

Las funciones del supervisor son las siguientes:

- Búsqueda, reclutamiento, pre selección y selección de personal.
- Planificar el trabajo del día y establecer las prioridades y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo.
- Proyectar en el corto, mediano y largo plazo, las actividades previstas o imprevistas que puedan surgir en el día a día.
- Controlar y supervisar las políticas remunerativas y beneficios de los colaboradores.
- Administración de información de Planilla y Administración de Personal Tercerizado.

- Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados según los requisitos que se establezcan.
- Interceder por la buena marcha en contratos laborales entre empleados y empresa.
- Inspeccionar normas de higiene y seguridad laboral.
- Supervisar y verificar los procesos de servicios en la administración de personal.
- Revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el depósito oportuno de los empleados y asignados de la empresa.
- Elaboración de carta de trabajo al personal activo, respetando la modalidad de contratación.
- Coordinar y controlar el proceso de egreso para la desincorporación del personal, ya sea por despido, retiro voluntario o culminación de contrato.

En el primer día en la empresa, la supervisora del area Licenciada Erika Chambi Singuri quien ocupa el cargo de supervisor Potenza S.R.L. sucursal Tarija, me dio a conocer los horarios de ingreso y salida, también en qué consistirían las tareas a realiza; consiguiente a esto se designó la primera tarea que realicé la cual consistía en; revisar, organizar y ordenar los documentos de las carpetas de los trabajadores.

Durante la práctica se realizará las siguientes actividades preestablecidas con el supervisor mediante una entrevista realizada durante la realización del convenio institucional:

- Apoyo en las funciones de control de almacenes
- Apoyo en la organización de documentos.
- Coadyuvar en las revisiones internas y externas de personal.
- Apoyo en la distribución de material.
- Colaboración en los procesos de reclutamiento de personal.

1.4. PROBLEMA DEL ÁREA

La mayoría de los documentos que resultan del cumplimiento de las actividades que una organización realiza, son archivados en carpetas físicas. Generalmente estos documentos cobran importancia en otras instancias de las actividades de la organización, sea como soporte o como fuente de información.

Muchas veces en archivadores físicos no queda registro del personal que se entrevista como parte del reclutamiento, consulta, modificación o inserción de documentos, esta situación representa un esquema de seguridad débil que puede causar en cualquier momento pérdida del activo más valioso para una organización, la información.

Por otra parte los archivos físicos necesitan de un espacio para su almacenamiento, a la vez tienden a deteriorarse con el paso del tiempo, por ende al momento de necesitar información relacionada o escrita en los documentos, no se obtendrá buenos resultados.

En una visita a la organización, por medio de la observación y en conversación con la responsable se determinó que no se cuenta con registro del personal o colaboradores, la información solo está almacenada físicamente, lo que dificulta y genera pérdida de tiempo cuando se requiere obtener información de un determinado colaborador.

Los requisitos que exige cada puesto al momento de la búsqueda, reclutamiento, pre selección y selección del personal, requieren tener a disposición toda la información necesaria y actualizada para tomar decisiones oportunas y certeras.

Se ha podido determinar que en el proceso de reclutamiento no existe una base de datos de las personas postulantes a distintos puestos; la información se encuentra en carpetas físicas lo cual dificulta el proceso de selección.

La supervisora del área estima que entre los días de la semana cuatro a cinco personas solicitan referencias laborales o envían su currículum mediante las dos fuentes de reclutamiento, esta situación genera mucho espacio para su almacenamiento y posterior revisión.

2. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

2.1. Objetivo General:

Desarrollar una base de datos sistematizada para facilitar y mejorar el manejo de documentos y la toma de decisiones del proceso de reclutamiento y selección del personal de Potenza S.R.L.

2.2. Objetivos Específicos:

- ❖ Analizar el proceso de reclutamiento aplicado por la empresa.
- ❖ Analizar el proceso de selección aplicado por la empresa
- ❖ Desarrollar actividades de registro de información del personal de RR.HH.
- ❖ Organizar y reordenar documentación necesaria.
- ❖ Diseñar un sistema de información para el área de RR.HH.

3. PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SE CONSIDERA LA BASE CONCEPTUAL, REFERIDA A LA TEMÁTICA

3.1. Sistema de información

Según Chiavenato, el sistema de información administrativa es un sistema planeado para reunir, procesar, almacenar y difundir información de modo que permita a los gerentes involucrados tomar decisiones eficaces.

El concepto de Sistema de información administrativa se relaciona con la tecnología informática e implica la presencia de una computadora o una red de microcomputadoras, además de programas específicos para procesar los datos y la información.

3.2. Concepto de datos

Idalberto Chiavenato menciona: “los datos son los elementos que sientan las bases para formar juicios o para resolver problemas. Un dato es sólo un índice, un registro, una manifestación objetiva, que puede ser sujeto a un análisis subjetivo; es decir, su manipulación exige que la persona lo interprete. Los datos en sí tienen poco valor, pero una vez clasificados, almacenados y relacionados entre sí, permiten obtener información.”

3.3. Base de datos de Recursos Humanos

La base de datos es un sistema para almacenar y acumular datos debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información.

La eficiencia de la información es mayor con la ayuda de una base de datos, lo cual reduce la “memoria” en los archivos, porque los datos interrelacionados de forma lógica permiten la actualización y el procesamiento integrado y simultáneo. Esto disminuye las incongruencias y los errores que ocurren debido a archivos duplicados o archivos perdidos.

Cuadro 1



Fuente: Idalberto Chiavenato, Administración de recursos humanos, Mc Graw-Hill, 2007

1. Datos personales sobre cada empleado para formar un inventario de personal.
2. Datos sobre los ocupantes de cada puesto para formar un registro de puestos.
3. Datos sobre los empleados de cada área, departamento o división, para formar un registro de áreas.
4. Datos sobre los salarios e incentivos salariales para formar un registro de remuneración.
5. Datos sobre las prestaciones y la seguridad social para formar un registro de prestaciones.
6. Datos sobre candidatos (registro de candidatos) sobre cursos y actividades de capacitación (registro de capacitación), entre otros.

3.4. Procesamiento de datos

El término procesamiento de datos designa la variedad de actividades que ocurren en las organizaciones, en los grupos sociales y entre las personas; es decir, existe un cierto volumen de datos o información inicial (en los archivos, en las expectativas o en la memoria) los cuales son sumados constantemente a otros datos o información posteriores (mayor volumen de datos, alteraciones, modificaciones), que da como resultado un mayor volumen de datos (o información). El procesamiento de datos es la actividad que consiste en acumular, agrupar y cruzar datos para transformarlos en información, para cierta finalidad u objetivo, a efecto de obtener otra información, o la misma pero de otra forma.

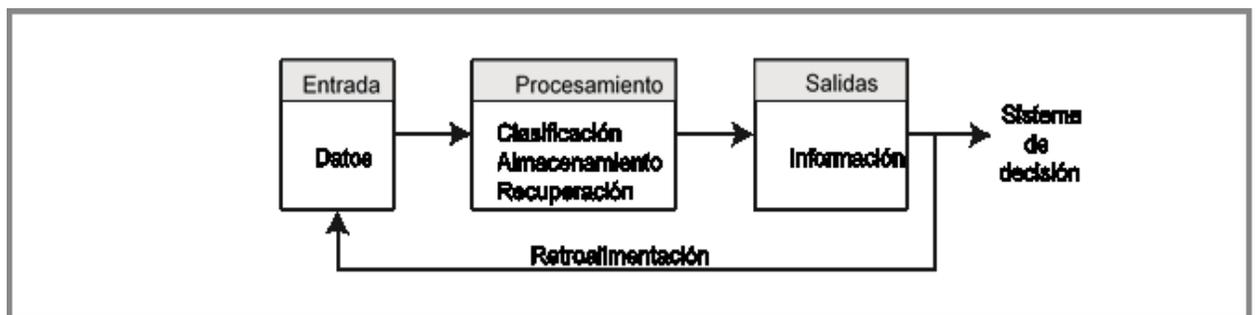
El procesamiento de datos puede ser:

1. Manual: cuando se efectúa manualmente, con la utilización de fichas, talones, tarjetones, mapas, etc., con o sin ayuda de máquinas de escribir o calculadoras.

2. Semiautomático: cuando presenta características de procesamiento manual y también de procesamiento automático; es decir, cuando se utilizan máquinas de contabilidad o microcomputadoras, en las cuales el operador inserta fichas, talones o tarjetones, uno a uno (la parte del procesamiento manual) y después de recibir la ficha y los datos iniciales, la máquina realiza numerosas operaciones consecutivas, ya programadas, sin la intervención del operador (la parte del procesamiento automático).

3. Automático: cuando una máquina programada para un conjunto determinado y complejo de operaciones, de las cuales ejecuta la secuencia entera, sin que haya necesidad de la intervención humana entre un ciclo y los siguientes. Las computadoras o las microcomputadoras procesan los datos de forma automática.

Cuadro 2



Fuente: Idalberto Chiavenato, Administración de recursos humanos, Mc Graw-Hill, 2007

La información puede provenir del entorno exterior (fuera de la organización, como el mercado de trabajo, competidores, proveedores, organizaciones gubernamentales, otras organizaciones, etc.) o del entorno interior (dentro de la organización, como el organigrama y los salarios correspondientes a los puestos, personas que trabajan en ella, horas/hombre trabajadas, volumen de producción y de ventas, productividad alcanzada, etc.).

La información que sirve a toda la organización constituye el sistema de información global (implica el nivel institucional o directivo, el intermedio o ejecutivo y el operativo de la

organización), mientras que la información que sustenta las decisiones de los gerentes constituye el sistema de información administrativa (que implica el nivel institucional o directivo y el intermedio o ejecutivo).

Un sistema de información de recursos humanos utiliza como fuentes de datos a los elementos que son provistos por:

- Reclutamiento y selección de personal.
- Capacitación y desarrollo de personal.
- Evaluación del desempeño.
- Administración de sueldos y salarios.
- Registros y controles de personal, respecto a faltas, retrasos, disciplinas, entre otros.
- Estadísticas de personal.
- Higiene y seguridad.
- Respectivas jefaturas, etcétera.

4. DIAGNÓSTICO

4.1. Antecedentes

La consultoría nace a finales del Siglo XIX, asociada a la Gestión de grandes empresas y vinculada a la actividad de la auditoría. Las grandes empresas, fundamentalmente americanas, comienzan entonces a prestar valor a la visión externa, aportada por profesionales que conocen otras empresas de su sector o, inclusive, experiencias en otros sectores que enriquecen la visión interna de la empresa.

Tras el final de la II Guerra Mundial, surgen las empresas consultoras en Europa, vinculadas al conocimiento universitario: Un modelo que ha permanecido hasta nuestros días.

Las empresas consultoras son organizaciones de servicios profesionales que asesoran a empresas y gobiernos en distintas áreas de especialización, necesarias para su correcta administración. Así, dentro de las empresas consultoras, existen especialidades: TIC, Recursos Humanos, Gestión, Estrategia, etc. Hoy en día, el término empresa consultora se está extendiendo a actividades en las que tradicionalmente no era utilizado: Inmobiliario, contabilidad, ingeniería, etc.

En la actualidad la consultoría es un mercado maduro, posibilitando que las empresas se especialicen y presten servicios diferenciados. Hoy, en el ámbito de la Gestión, pueden encontrarse varios tipos de empresas:

- ✓ Las empresas consultoras grandes, altamente diversificadas, en las que gran parte del negocio, depende de las tecnologías de la información (TIC).
- ✓ Las empresas consultoras grandes especializadas en consultoría de Gestión y Estrategia.
- ✓ Las empresas consultoras boutique o de nicho, especializadas en sectores o áreas funcionales de la consultoría.

Dentro de este tipo de empresas, encontramos a aquellas especializadas en gobierno y sector público. Este tipo de organizaciones frecuentemente explotan áreas de negocio de poco interés para las grandes empresas y, a menudo, han sido promovidas por profesionales que se formaron en las grandes empresas de consultoría.

Business Process Outsourcing (BPO) es la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos. BPO en español se traduce como “Externalización de Procesos de Negocios”.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC, han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda realizar en diferentes lugares, y más aún, que sea hecho por otras empresas especializadas a un costo menor.

El outsourcing de un proceso de negocio, en inglés Business Process Outsourcing (BPO), consiste en la externalización de la gestión de algún área o actividad de una organización a un proveedor especializado, en base a un contrato plurianual. Este acuerdo le garantiza una calidad de la prestación a través de indicadores de servicio.

Esto implica un cambio de paradigma en los clientes: delegar la gestión de los medios en beneficio de la gestión de los niveles de servicio

La evolución de la práctica empresarial del outsourcing ha sido, claramente, creciente a lo largo de los últimos años, fundamentalmente en el terreno de los sistemas de información. Sin embargo, un nuevo fenómeno emerge en las actuaciones estratégicas de las organizaciones: la externalización de un proceso de negocio, en el que los Sistemas de Información son uno de los soportes, una de las dimensiones del negocio.

A los tradicionales motivos que han potenciado la externalización como son concentrarse en las actividades principales del negocio, reducir los costos y convertir los fijos en variables, se han añadido otros que configuran un nuevo escenario de relación con los proveedores; un escenario con mayor compromiso y creatividad:

- La necesidad de crear estructuras de servicio muy dinámicas y adaptables a los entornos cambiantes en las formas de hacer negocio y prestar servicios.
- La garantía de disponibilidad de recursos y tecnología especializada a unos costos predecibles.
- La mejora de la eficiencia global y no solo de determinadas tareas.

4.2. BPO CENTER

Somos un gran Centro de Operaciones, un Universo Infinito, un Músculo latente, talentoso y dinámico que brinda soluciones y oportunidades ilimitadas. Con profundo espíritu de servicio, conocimientos especializados y actitud que genera confianza, apuntamos a conquistar resultados perdurables y clientes para toda la vida. Nos ponemos en tus zapatos y en tu piel, adoptamos tus objetivos como propios, aprendemos a hablar tu lenguaje, para ser lo que desees y necesites; nuestra versatilidad no conoce límites. Somos BPO CENTER, tus aliados para explorar un universo **infinito de soluciones**



4.3. POTENZA S.R.L.



Una empresa íntegramente Boliviana, multidisciplinaria, parte del grupo BPO Center, que cuenta con una trayectoria de 39 años ofreciendo servicios de Business Process Outsourcing (BPO) o Tercerización de Procesos de Negocio, el mismo que se ha transformado en una nueva visión estratégica de negocios que permite a las empresas ahorrar recursos.

4.4. Visión

En un mundo globalizado, imprevisible, virtual e informado, la contratación de terceros para actividades operativas y estratégicas será de uso universal, llegando la empresa POTENZA a ser reconocida mundialmente en Gestión de Procesos Innovadores, a través del talento e intuición de su equipo humano.

4.5. Misión

Contribuir con el mejor talento para el logro de resultados sobresalientes y perdurables.

4.6. Objetivos

Prestar servicios complementarios y/o temporales de soporte operativo y técnico para los procesos productivos, manejo de almacenes, gestión de inventarios, servicio técnico, servicio de carguío y descarguío de productos, recepcionistas industriales, limpieza y muchos otros relacionados con la industria y productos terminados.

4.7. Servicios de personal:

Gestión de Almacenes

Servicio calificado y personal capacitado para el manejo de almacenes, inventarios, salidas e ingresos de mercadería, control de calidad.

Estibaje

Carguío y des carguío del producto terminado en almacén o cliente final de manera correcta, para el aprovechamiento del mayor espacio posible, considerando la seguridad y la economía en cada despacho.

Producción

Personal orientado a la transformación de materia prima en productos, bienes y/o servicios. Nuestro personal una vez capacitado puede interactuar con la información y la tecnología que cada cliente tenga ya instalada.

Potenza S.R.L. es una empresa Boliviana, parte del grupo BPO CENTER, con una trayectoria de 39 años a nivel nacional y una trayectoria de 9 años en la ciudad de Tarija; ofreciendo servicios de Business Process Outsourcing (BPO) es la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos, el mismo que se ha transformado en una nueva visión estratégica de negocios que permite a las empresas ahorrar recursos.

La empresa cuenta con un documento privado para proveer prestación de servicios con exclusividad a la empresa Embotelladoras Bolivianas Unidas S.A. (EMBOL S.A.) en todas las áreas que la empresa cliente lo requiera; a continuación se detalla algunas cláusulas del documento proporcionadas por el supervisor regional:

4.8. DOCUMENTO PRIVADO

Conste por el presente documento un contrato marco de prestaciones, de acuerdo a las condiciones, términos y modalidades que se estipulan en las siguientes cláusulas, con sujeción a las normas previstas por el Código Civil (Arts. 732 y siguientes)

PRIMERA.- (De las partes). Son partes integrantes de este contrato:

1.1 POTENZA S.R.L., con NIT 173550023, Matrícula de comercio 00163043 con domicilio en la Calle Sucre #558 de la ciudad de La Paz, representada por el Sra. Monica Denise Hurtado Castedo, mediante el poder N° 400/2010 otorgado ante la Notaría de Fe Pública N° 20 del Distrito Judicial de La Paz a cargo del Dr. Heberto J. Arduz Ruiz, que en lo sucesivo se denominará “EMPRESA”.

1.2 Embotelladoras Bolivianas Unidas S.A. (EMBOL S.A.), empresa legalmente establecida en el país con NIT N° 1007039026, con Matricula de comercio 00013260 y domicilio en el PI, MZA, 06, representadas legalmente por su gerente Lic. José Antonio Espinosa Mercado,

con C.I. 2638951 LP. a mérito del Poder Notarial N° 420/2010 OTORGADO ANTE LA Notaría de Fe Pública N° 35 del Distrito Judicial de La Paz, en detalle y para efectos del presente se denominara el “CLIENTE”

SEGUNDA.- (Antecedentes). Constituyen antecedentes del presente documento:

- 2.1. La EMPRESA declara ser una sociedad comercial constituida cuyo objeto social es la prestación de servicios de soporte operativo y/o administrativo con la finalidad de incrementar la competitividad de los procesos productivos de sus clientes.
- 2.2. A los fines de cumplir su actividad y la prestación de servicios ofertados por la EMPRESA, esta última declara y manifiesta que cuenta con todas las autorizaciones que legalmente requiere para su funcionamiento y la prestación de servicios que realiza.
- 2.3. La EMPRESA ha formulado al CLIENTE, una propuesta para poder brindar al mismo servicios de soporte operativo y soporte administrativo que pudiera requerir este último, ofreciéndole brindar dichos servicios en forma independiente, con personal de la EMPRESA adecuadamente capacitado y bajo su entera responsabilidad.

TERCERA.- (Objeto del contrato). Con el antecedente mencionado, ambas partes sin que medie vicio alguno del consentimiento y, al amparo de los Arts. 732 ss. y 454 del Cód. Civil, deciden celebrar el presente contrato mercantil de obra bajo la modalidad de prestación de servicios por el cual el CLIENTE contrata los servicios de la EMPRESA para que esta última en forma independiente, a través de su propia organización empresarial, realice a favor del CLIENTE el soporte operativo y/o administrativo para el desarrollo de diferentes funciones que serán ejecutadas exclusivamente con personal que se encuentra bajo la dependencia, riesgo exclusivo y responsabilidad de la EMPRESA, cumpliendo esta última respecto de su personal con todas las obligaciones que así prevé la Ley General del Trabajo, Decreto Reglamentario, el D.S. 107 del 01 de mayo del 2009 y otras disposiciones vigentes, no generándose por tanto ninguna obligación, responsabilidad ni dependencia entre los trabajadores de la EMPRESA y el CLIENTE. (VÉASE ANEXOS I)

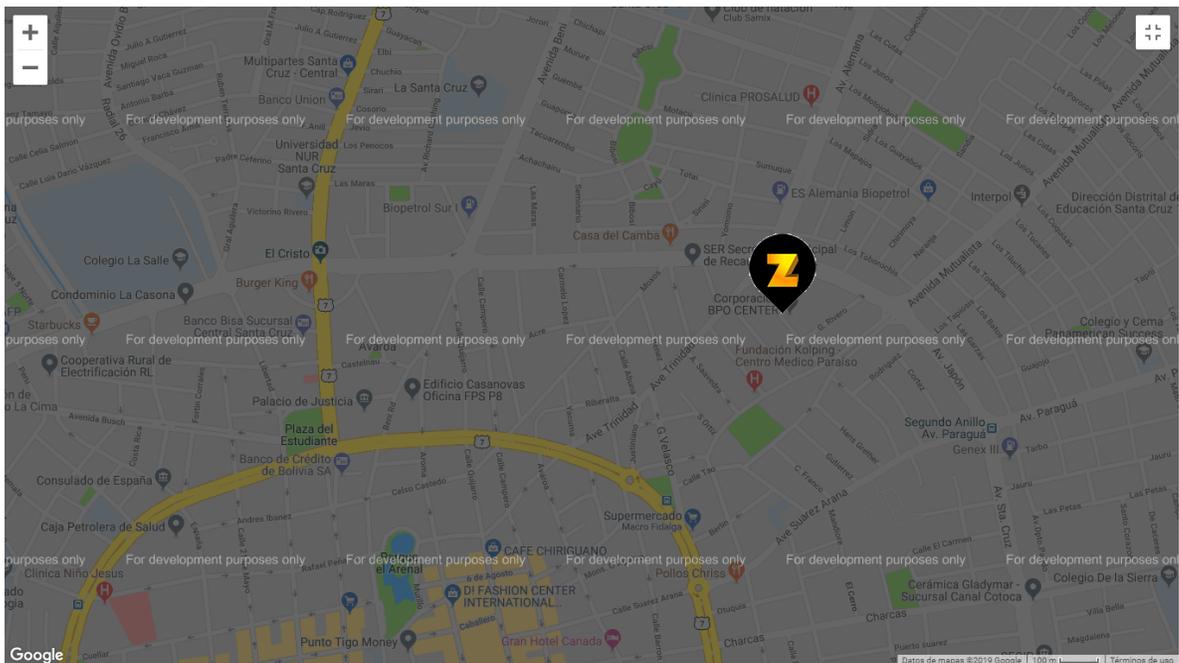
Potenza S.R.L. cuenta con oficinas centrales en la ciudad de Santa Cruz, ciudad donde se encuentra una metrópolis comercial que cada año incrementa su desarrollo.

DIRECCIÓN: Calle Horacio Rios N° 54, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia

TELF.: (591-3) 3338181

EMAIL: info@potenza.com.bo

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

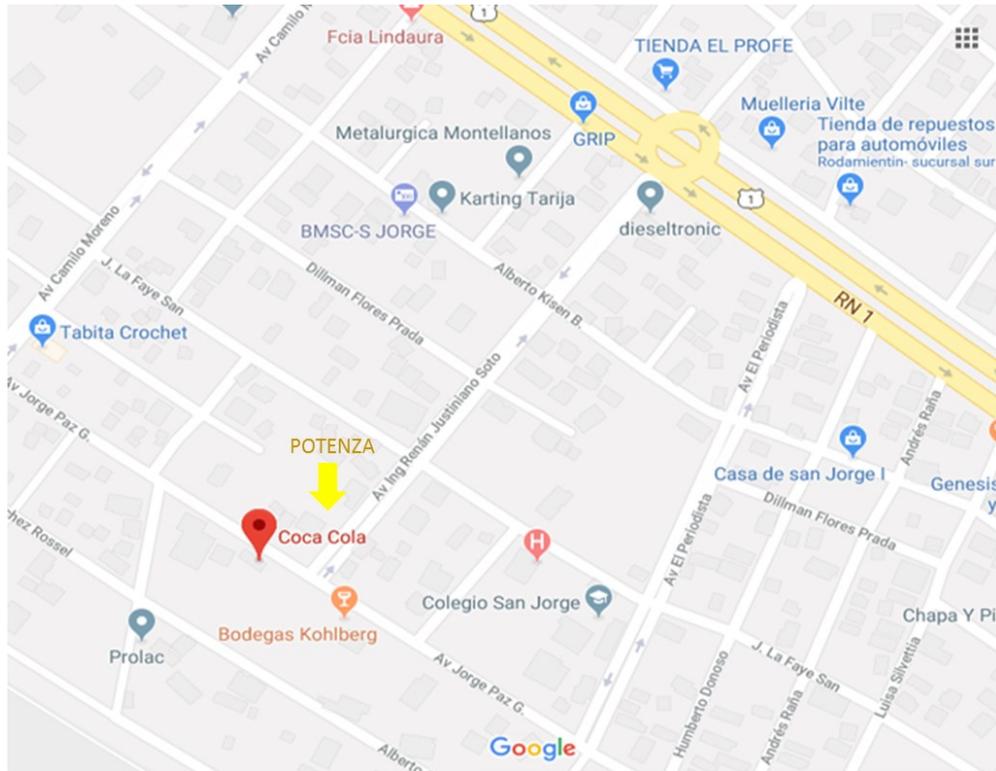


En el departamento de Tarija Potenza S.R.L., cuenta con sus oficinas ubicadas en el área de Marketing de EMBOL S.A. a cargo de la Lic. Erika Chambi Singuri Supervisora Regional RR.HH.

DIRECCION: Av. Jorge Paz Galarza Barrio y Av. Ing. Renán J. Soto, San Jorge I

TELF. 70216064

EMAIL: echambi@potenza.com.bo



La empresa Potenza S.R.L. Sucursal Tarija cuenta con el área de supervisión regional de recursos humanos, y un auxiliar de apoyo para la organización, planificación, dirección, y control de todos sus trabajadores a disposición.

El supervisor es un elemento clave dentro de la empresa. De él depende la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas actitudes por parte de sus trabajadores. El supervisor dirige y evalúa el trabajo y conoce a todos los trabajadores.

El supervisor moderno ha dejado de ser operador y el líder nato del grupo para convertirse en un especialista del comportamiento humano, en lo que concierne a la práctica de la habilidad administrativa y de los aspectos técnicos de su cargo.

Objetivo: Administrar eficientemente el recurso humano de la empresa, mediante una efectiva contratación, capacitación, prestación de servicios a sus trabajadores.

Las funciones del supervisor son las siguientes:

- ❖ Búsqueda, reclutamiento, pre selección y selección de personal.

- ❖ Planificar el trabajo del día y establecer las prioridades y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo.
- ❖ Proyectar en el corto, mediano y largo plazo, las actividades previstas o imprevistas que puedan surgir en el día a día.
- ❖ Controlar y supervisar las políticas remunerativas y beneficios de los colaboradores.
- ❖ Mantener y mejorar los programas de reconocimiento.
- ❖ Administración de información de Planilla y Administración de Personal Tercerizado.
- ❖ Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados según los requisitos que se establezcan.
- ❖ Interceder por la buena marcha en contratos laborales entre empleados y empresa.
- ❖ Inspeccionar normas de higiene y seguridad laboral.
- ❖ Supervisar y verificar los procesos de servicios en la administración de personal.
- ❖ Revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el depósito oportuno de los empleados y asignados de la empresa.
- ❖ Elaboración de carta de trabajo al personal activo, respetando la modalidad de contratación.
- ❖ Coordinar y controlar el proceso de egreso para la desincorporación del personal, ya sea por despido, retiro voluntario o culminación de contrato.

5. MARCO LEGAL NORMATIVO:

5.1. LEY GENERAL DE TRABAJO

TÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Irrenunciabilidad de los Derechos Laborales

ARTÍCULO 4°.- Los derechos que esta Ley reconoce a los trabajadores son irrenunciables, y será nula cualquier convención en contrario.

Irrenunciabilidad de los Derechos Laborales (Constitución Política del Estado de 7-02-2009)
Art. 48. I. Las disposiciones sociales y laborales son de cumplimiento obligatorio.

...III. Los derechos y beneficios reconocidos en favor de las trabajadoras y los trabajadores no pueden renunciarse, y son nulas las convenciones contrarias o que tiendan a burlar sus efectos.

IV. Los salarios o sueldos devengados derechos laborales, beneficios sociales y aportes a la seguridad social no pagados tienen privilegio y preferencia sobre cualquier otra creencia, y son inembargables e imprescriptibles. (VÉASE ANEXO II)

TÍTULO II - DEL CONTRATO DE TRABAJO

CAPÍTULO I –

DISPOSICIONES GENERALES Definiciones de Contrato Individual y Colectivo de Trabajo

ARTÍCULO 5°.- El contrato de trabajo es individual o colectivo, según lo que se pacte entre un patrono o grupo de patronos y un empleado u obrero, o entre un patrono o asociación de patronos y un sindicato, federación o confederación de sindicatos de trabajadores.

Prohibición de Discriminación en Procesos de Selección de Personal D.S. 213, de 22 de Julio de 2009

Art. 1.- (OBJETO). En el marco del derecho al trabajo digno sin discriminación consagrado en la Constitución Política del Estado, el presente Decreto Supremo tiene por objeto establecer los mecanismos y procedimientos que garanticen el derecho de toda persona a no ser afectada por actos de discriminación de ninguna naturaleza, en todo proceso de convocatoria y/o selección de personal, tanto interno como externo.

Art 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Decreto Supremo es de aplicación obligatoria en el sector público y privado en todos los procesos de contratación y/o convocatoria de personal, tanto interno como externo.

Art 3.- (CONVOCATORIA Y CONTRATACIÓN). I. En los procesos de contratación y/o convocatorias de personal, tanto interno como externo, que realizan las entidades públicas o privadas, no se admitirá discriminación ni parámetros que busquen descalificar a los postulantes, por razones de sexo, edad, creencia religiosa, género, raza, origen, ideología política, apariencia física, estado civil, personas que viven con el VIH SIDA y otros que tengan por objeto o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona.

II. Queda terminantemente prohibida la publicación en medios de comunicación social, escrita y oral, radial, televisa u otro medio de información masivo, de convocatorias que infrinjan lo dispuesto en el párrafo anterior.

Art. 5.- (SANCIONES). I. El convocante o contratante que contravenga lo dispuesto en el presente Decreto Supremo, será pasible a las sanciones dispuestas por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

III. Para el caso de procesos de contratación y/o convocatoria de personal, tanto interno como externo, en el sector privado, una vez verificado el incumplimiento lo dispuesto en el presente Decreto Supremo, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión social, requerirá al empleador o al representante legal de la empresa la nulidad de proceso de contratación sin perjuicio de la sanción correspondiente por infracción a las leyes sociales.

(Reglamenta el D.S. 213, de 22 de Julio de 2009) Resolución Ministerial 706/09, de 22 de Septiembre de 2009

Art. 7.- (SUPERVISIÓN INDIRECTA). II. Las entidades públicas y privadas en el plazo de cinco (5) días hábiles computables a partir del requerimiento de las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo, deberán remitir toda la información documental referente a los procesos de contratación y selección de personal.

IV. En cuanto a las unidades privadas que no presenten la información solicitada en el plazo previsto; previo informe Técnico de las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo de las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo, se procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5, párrafo III del Decreto Supremo No. 213 de Julio de 2009. A Falta de Estipulación Escrita, Existe una Suposición Lógica para Realizar el Trabajo.

ARTÍCULO 7°.- Si el contrato no determina el servicio a prestarse, el trabajador estará obligado a desempeñar el que corresponda a su estado y su condición, dentro del género de trabajo conforme el objeto de la empresa. Capacidad para Contratar

ARTÍCULO 8°.- Los mayores de 18 años y menores de 21 años, podrán pactar contratos de trabajo, salvo oposición expresa de sus padres o tutores; los mayores de 14 años y menores de 18 requerirán la autorización de aquellos, y en su defecto, la del Inspector del Trabajo.

5.2. DISPOSICIONES LEGALES

Potenza S.R.L. sucursal Tarija tiene sujeción a las normas de la Ley General del Trabajo, Decreto Reglamentario y disposiciones conexas vigentes.

INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN

1.- Fechas de pago de sueldos

Desde el 29 al 5 de cada mes se abona en las cuentas bancarias el sueldo correspondiente al mes en curso.

2.- Declaración de RC IVA (salario básico)

El colaborador deberá presentar hasta el día 15 de cada mes el Formulario 110 (DaVinci) correctamente llenado y firmado, además deberá enviarlo mediante correo electrónico y anexar las facturas correspondientes al mismo.

3.- Permisos, bajas médicas, faltas

El colaborador solicita el permiso con 72 hrs. de anticipación a su inmediato superior mediante el Formulario de Solicitud de Licencia o Permiso. Luego deberá enviar este documento debidamente firmado por la empresa cliente al RAP y/o Asistente de Administración de Personal.

Se otorga el permiso con el goce de haberes en los casos de:

ACONTECIMIENTO	PERMISOS/DÍAS	DOCUMENTO RESPALDO	DE	PLAZO DE ENTREGA
Nacimiento de hijos	3 días hábiles	Certificado de nacido vivo sellado por la Gobernación.		5 días hábiles posteriores al evento.
Por maternidad	Se otorga el permiso de 45 días calendario antes y 45 después del nacimiento del hijo.	Formulario de parte baja y alta médica otorgado por la caja.		5 días hábiles posteriores al evento.
Por duelo	3 días hábiles	Certificado de Defunción de familiar de primer grado (Padre/Madre/Esposa/Hijos).		5 días hábiles posteriores al evento.

- Por faltas injustificadas se emitirá un Memorándum de llamada de atención y se descontará los días no trabajados.

- Con reiteradas llamadas de atención por faltas graves que perjudiquen a la empresa, puede ser sujeto a la desvinculación inmediata de su fuente laboral.

4. Vacaciones

- El trabajador se beneficia con el periodo de vacación posterior a los doce meses de trabajo y que además tenga continuidad en el mismo.
- Toda solicitud de vacaciones deberá ser planificada con su jefe inmediato a fin de programar las actividades durante el periodo de ausencia
- El trabajador deberá llenar el formulario de solicitud de licencia o permiso con los datos que se solicitan.

5. Seguro de Salud

Caja Petrolera de Salud

El trabajador cuenta con el seguro de salud de la Caja Petrolera; para toda atención médica deberá presentar el Carnet de asegurado, mismo que le será proporcionado por POTENZA: luego de haber realizado el examen Pre Ocupacional y haya entregado su examen de laboratorio y formulario del examen firmado por el médico laboral en las oficinas de POTENZA.

Adicionalmente, el trabajador puede afiliarse a sus dependientes, iniciando el trámite ante la CPS, para ello deberá solicitar en la CPS los requisitos.

6. Subsidios y bono de subsidio de natalidad

Requisitos para la solicitud de subsidio y bono de subsidio de natalidad

Es importante indicar que el trabajador y el beneficiario (esposo, esposa y bebé) deben estar afiliados a la CPS mediante la empresa POTENZA.

Subsidio de natalidad

El subsidio de natalidad es un pago único en efectivo equivalente a un salario mínimo nacional pagadero posterior, al alumbramiento, como requisito para el pago de este se deberá presentar una copia legalizada del certificado del nacido vivo.

7. Finalización de la relación laboral

- **Retiro voluntario**

En caso de que el colaborador tenga la necesidad de retirarse de la empresa tiene que presentar su carta de renuncia voluntaria al Administrador de Personal asignado especificando la fecha de su último día de trabajo.

- **Término de contrato a plazo fijo o por proyecto**

Al término de este se deberá contactar con el RAP y/o Asistente de Administración de Personal para coordinar el pago de sus beneficios sociales.

En cumplimiento de la ley, el trabajador y empleador tienen 15 días como máximo para efectuar sus respectivos trámites. El pago se programa una vez que el finiquito haya sido visado por el Ministerio de Trabajo.

8. Consultas y Solicitudes

Para todas las solicitudes o consultas referentes al tema laboral el colaborador se tiene que contactar con su Administrador de Personal asignado:

- Para consultas sobre pago de sueldos, descuentos, etc.
- Para solicitud de: Certificado de trabajo, sellado de boletas de sueldo, vacaciones, permisos, etc.
- Recuerda

“Cumplir con las políticas y normas de seguridad e higiene ocupacional que te indiquen en cada capacitación para tu puesto de trabajo”

Es obligatorio utilizar el Equipo de Protección Personal (EPP) asignado de la manera correcta para evitar Accidentes Laborales. (VÉASE ANEXOS III)

5.3. Formulario OT-FO-001 DATOS BASICOS

La empresa cuenta con un formulario de registro que lo aplica en el momento que empieza el proceso de reclutamiento. (VÉASE ANEXOS IV)

DATOS BÁSICOS DEL POSTULANTE

Entrevistador(a): <u>ERIKA CHAMBI</u>
Fecha: Día: _____ Mes: _____ Año: _____
Hora llegada: _____

DATOS PERSONALES

Nombre(s): _____	Apellidos: _____
Cédula de Identidad: _____	Edad: _____
Lugar de nacimiento: _____	Fecha de Nacimiento: Día: _____ Mes: _____ Año: _____
Estado Civil: _____	NR de Hijos: _____
Dirección: _____	Ciudad: _____
Teléfonos de Contacto: _____	Correo electrónico: _____

DATOS ACADÉMICOS

Favor marcar con una X todos los campos de acuerdo a los niveles académicos obtenidos:

<input type="checkbox"/> Bachiller	Institución: _____
Técnico <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Superior en:	Institución: _____
o Carrera: _____	Institución: _____
<input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Estudiante / Semestre:	Institución: _____
<input type="checkbox"/> Diplomado en: _____	Institución: _____
<input type="checkbox"/> Maestría en: _____	Institución: _____
<input type="checkbox"/> Doctorado en: _____	Institución: _____
<input type="checkbox"/> Otros: _____	Institución: _____
<input type="checkbox"/> Otros: _____	Institución: _____

IDIOMAS

Indique los idiomas que conoce, además del español. Marque con una X el nivel alcanzado: *básico (B), intermedio (I), avanzado o fluido (A)*

IDIOMA	INSTITUCIÓN	LECTURA			ESCRITURA			CONVERSACIÓN		
		B	I	A	B	I	A	B	I	A

DATOS LABORALES

Último trabajo o trabajo actual

Empresa _____	Fecha de Ingreso Mes: _____ Año: _____	Salario (Bs.) _____
Cargo _____	Fecha de Retiro Mes: _____ Año: _____	
Trabajo anterior		
Empresa _____	Fecha de Ingreso Mes: _____ Año: _____	Salario (Bs.) _____

5.4. Formulario OT-PR-001 CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE COLABORADORES

El siguiente paso del proceso es el Formulario OT-PR-001 CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE COLABORADORES, Potenza cuenta con este manual de procedimiento que detalla la metodología a seguir para iniciar la vinculación del personal, y así lograr su integración en el menor tiempo posible al puesto y a la unidad de negocio donde se desarrollará. (VÉASE ANEXOS V)

6. ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la empresa divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar

Se ha determinado realizar un análisis al proceso de reclutamiento de la empresa Potenza S.R.L., ya que la misma no cuenta con un proceso definido y establecido con las directrices y acciones necesarias.

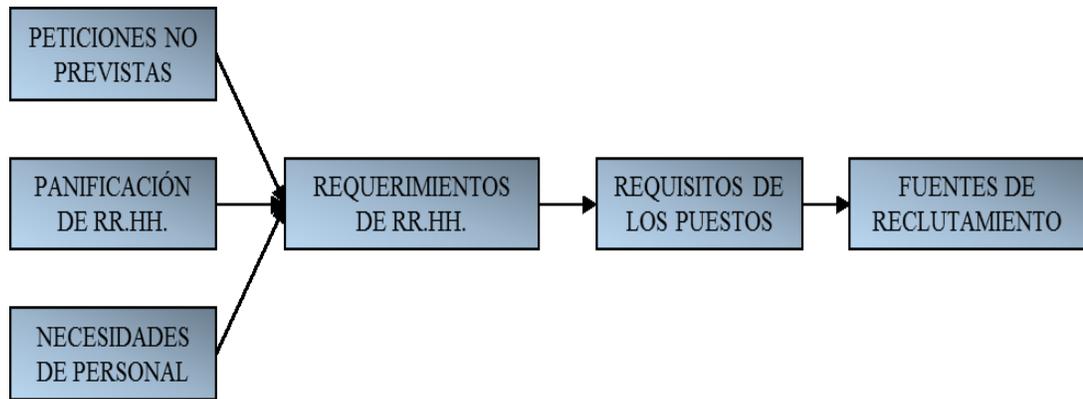
Mediante una entrevista previa realizada al encargado de área y con los datos que se obtuvieron en el desarrollo de las actividades laborales ejercidas a través del convenio en la empresa Potenza, el proceso de reclutamiento, inicia al momento en que la empresa Embol S.A. requiere personal ya sea mediante peticiones no previstas, planeación de RR.HH. y necesidades de personal; el área de Desarrollo Humano envía un mensaje mediante correo a la supervisora de RR.HH. de la empresa Potenza con los DATOS de requerimiento de personal y los requisitos que debe contar la persona a ocupar el puesto.

La empresa provee personal para las cuatro áreas de Embol, producción, logística y distribución, administración, y comercialización; cada área cuenta con sus respectivas ramas y diversidad de puestos.

El reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización.

6.1. Propuesta para mejorar el proceso de reclutamiento

Figura 1: proceso de reclutamiento



Fuente: Elaboración propia

Peticiones no previstas

Esta vacante se debe aquellas situaciones cuando un trabajador sufre algún accidente va a estar incapacitado de realizar cotidianamente sus actividades según la evaluación médica por un periodo corto medio o largo de tiempo; por duelo se refiere cuando algún familiar de primer grado (Padre/Madre/Esposa/Hijos) pasa por esta situación, etc.

Planeación de RR.HH.

Se realizan con periodos anticipados de tiempo mediante solicitudes, cuando el trabajador:

- Renuncia
- Puesto de nueva creación
- Transferencia Interna
- Jubilación
- Despido
- Ascensos, etc.

Necesidades de personal

En la empresa EMBOL S.A. a lo largo de la gestión se realizan diversas actividades promocionales de marketing, campañas promocionales, campañas de merchandising, etc., que permiten la creación de nuevos puestos por cortos periodos de tiempo.

Fuentes de reclutamiento

Son los lugares donde se encuentra la fuerza de trabajo disponible para ocupar los puestos vacantes.

Para realizar esta tarea la empresa requiere: identificar, seleccionar y mantener actualizadas las fuentes de información que se consideran adecuadas para buscar candidatos que presenten posibilidades para cubrir los requerimientos descritos por la empresa cliente.

La empresa utiliza dos fuentes: Externas e Internas.

Internas

Potenza cuenta con una base de datos de sus empleados fijos que cumplen diversas funciones dentro de las cuatro áreas de EMBOL, el supervisor debe identificar a los empleados actuales que sean capaces de ocupar las vacantes a medida que éstas se encuentren disponibles.

- Promoción de personal genera que los trabajadores se superen continuamente.
- Traslado de personal (movimiento horizontal) para cubrir la vacante de un puesto.
- Referencias de los empleados continúan siendo la manera en la que se identifican los mejores colaboradores en su especialidad.

Externas

Ocurre cuando habiéndose determinado una vacante, la empresa trata de encontrar personas que no sean de la empresa o candidatos externos que son atraídos por el reclutamiento.

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

Las técnicas utilizadas por la empresa son las siguientes:

- ❖ Presentación de candidatos por parte de los funcionarios de la Empresa.

Sistema de reclutamiento de bajo costo, alto rendimiento y bajo índice de tiempo. La presentación de candidatos por parte de funcionarios genera un ambiente donde el candidato cuenta con una mejor disposición para el cargo por lo que es considerado como “recomendado”, el empleador cuenta con garantías de esta clase de candidatos.

- ❖ Los colegios y las Universidades

Representan una fuente mayor de reclutamiento para muchas empresas. Las empresas encuentran por lo regular empleados profesionales, técnicos y administrativos potenciales que se determinan por medio de los requerimientos descritos previamente.

- ❖ Contacto con otras Empresas que actúan en un mismo mercado, en términos de cooperación mutua.

En algunos casos, estos contactos entre empresas llegan a formar coordinación y cooperación mutua de reclutamiento. POTENZA pertenece a un grupo de Empresas que tienen una mayor amplitud de acción que si se tomaran decisiones aisladamente.

- ❖ Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o que provienen de otros reclutamientos.

Los candidatos que se presentan de manera espontánea o que no se consideraron en reclutamientos anteriores han de tener un currículo debidamente archivado en la dependencia de reclutamiento, la empresa denomina a estos candidatos como “no recomendados” puesto que no se tiene conocimiento de su procedencia y no disponen de garantías, al momento de ser tomados en cuenta se realiza una búsqueda de información minuciosa.

❖ El reclutamiento en línea

Ha revolucionado la forma en la que las empresas reclutan a los empleados y la manera en la que quienes buscan trabajo presentan su candidatura para los puestos. POTENZA cuenta con una plataforma virtual donde las personas pueden emplearse para diferentes puestos de trabajo, solo deben ingresar a la página web <http://www.potenza.com.bo/> y llenar una serie de datos donde el sistema se contactará con la persona y proporcionará la ubicación y el supervisor de contacto para el reclutamiento.

7. ANÁLISIS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Cerca del 90% de los fallos en la contratación de personal, se producen al no hacer un buen proceso de selección y no definir con eficacia las competencias personales o técnicas de los candidatos que se buscan.

Mediante el siguiente análisis se pretende plasmar el proceso de selección de la empresa y aportar con una propuesta que permita al supervisor de área tener a disposición información idónea y certera del procedimiento que se realiza en el momento que empieza el proceso de selección.

Pre selección

Cuando hablamos de proceso de preselección de personal nos estamos refiriendo al punto de partida con el que iniciamos el recorrido de encontrar a los candidatos y futuros postulantes a cubrir un determinado puesto de trabajo o función.

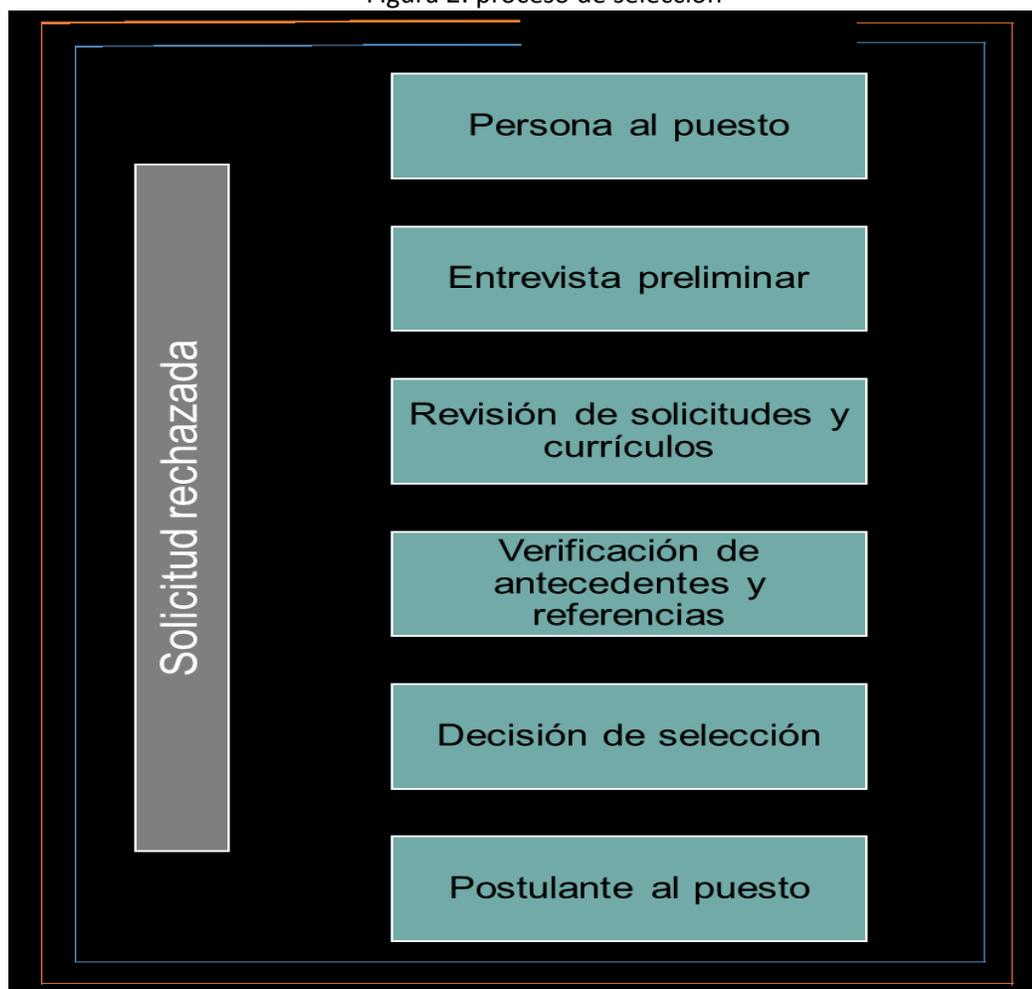
Para poder elaborar un proceso de selección de personal, aparte de darle importancia a la preselección de candidatos hay que tener en cuenta otras fases que también van a marcar un antes y un después a la hora de elegir personal.

La figura ilustra un proceso de pre selección que realiza la empresa. Se inicia con una entrevista preliminar. A continuación, los aspirantes entregan un currículum. Posteriormente, pasan a través de una verificación de antecedentes y referencias. Entonces, el supervisor encargado de hacer la postulación al puesto de trabajo respectivo determina los candidatos postulantes, quien aún deberá someterse a entrevistas con Desarrollo Humano de EMBOL y el Jefe de Área.

Observe que un candidato puede ser rechazado en cualquier momento durante el proceso de pre selección. Hasta cierto punto, cuantas más herramientas de investigación se usen para evaluar la posibilidad de que un candidato se adapte al puesto de trabajo, mayores serán las probabilidades de tomar una buena decisión de pre selección.

7.1. Propuesta para mejorar el proceso de selección

Figura 2: proceso de selección



Fuente: Elaboración propia

Entrevista preliminar

El proceso de selección a menudo comienza con una entrevista preliminar. El objetivo básico de la selección preliminar es eliminar a aquellos aspirantes que obviamente no reúnan los requisitos para el puesto.

El supervisor realiza un análisis de la persona, se evalúa mucho la presencia, debe vestir correctamente, determinar si la persona lleva demasiadas joyas, tatuajes, corte de cabello moderado para su posterior evaluación.

Además de eliminar rápidamente a los candidatos que obviamente no están capacitados, una entrevista preliminar genera otros beneficios positivos para la empresa.

Es posible que la posición que solicite un candidato no sea la única que esté disponible. El supervisor sabrá de otras vacantes dentro de la empresa y podrá dirigir al empleado en prospecto a otra posición.

Revisión de solicitudes y currículos

En esta etapa el supervisor recolecta información necesaria para tomar una buena decisión sobre los requerimientos del puesto.

Verificación de antecedentes y referencias

El supervisor realiza revisión de algún antecedente que el trabajador haya tenido en alguna otra empresa o área dentro de la empresa y la denominación de “recomendado” o “no recomendado” respecto a garantías que se puedan obtener con las personas con esta denominación.

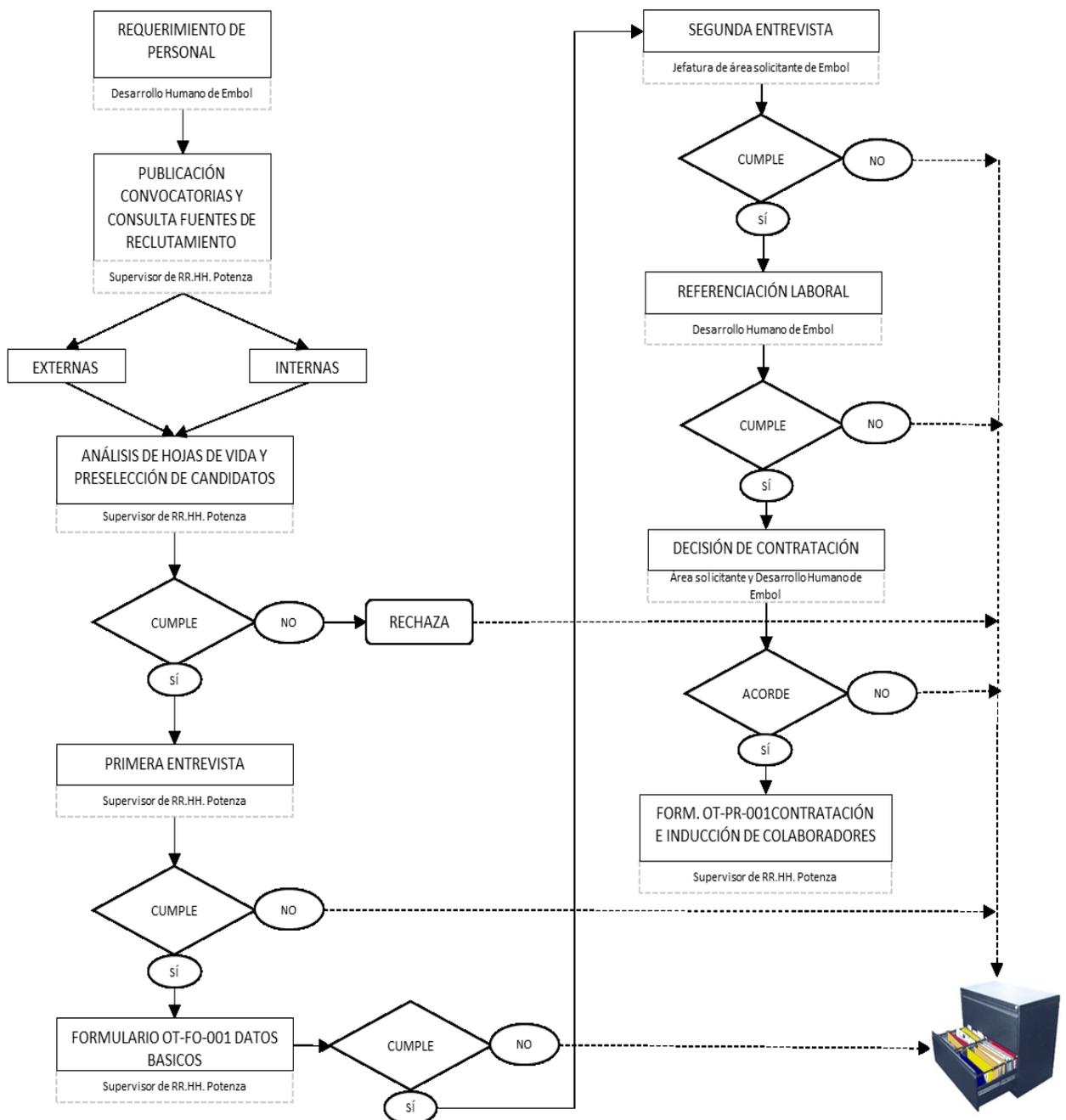
Decisión de selección

El supervisor selecciona los postulantes óptimos que con cumplen con los requerimientos emitidos por la empresa a la que se están prestando servicios de tercerización.

La empresa no cuenta con un flujograma de información que mediante una gráfica permita demostrar el proceso que realizar una persona postulante a un cargo.

7.2. Propuesta para mejorar el flujograma del proceso de selección

Figura 3: flujograma del proceso de selección



Fuente: Elaboración propia

7.3. Propuesta para garantizar el desempeño eficiente del personal en el área requerida

Potenza S.R.L. no cuenta con procedimientos, pruebas de conocimientos básicos, exámenes de personalidad que puedan avalar que los candidatos seleccionados son óptimos y cuentan con las capacidades necesarias. Para que la empresa pueda ofrecer prestaciones de servicios garantizados se pretende aportar con los siguientes puntos:

Pruebas de conocimientos o habilidades

Estas pruebas pretenden medir de forma directa el desempeño en el trabajo, evaluando los conocimientos adquiridos, capacidades y destrezas en la realización de tareas que implica el desarrollo del puesto. Se utilizan cuando la actividad que se va a desempeñar requiere el conocimiento de tareas y/o técnicas específicas.

Las pruebas profesionales deben medir lo que el individuo conoce y ha aprendido, mientras que las de aptitud deben decirnos qué capacidades innatas posee el sujeto. Se pueden aplicar de forma individual o colectiva, y ser orales, escritas y manuales. (Olleros Izard, 2001)

Test psicotécnico

Este tipo de pruebas, son una de las herramientas más utilizadas por los reclutadores en los procesos de selección. Se suele utilizar una batería de test psicológicos, generalmente estandarizados, cuya misión es evaluar al candidato como persona y/o como profesional, tratando de medir capacidades, habilidades y aspectos de la personalidad del candidato que pueden ser relevantes en su rendimiento futuro en la empresa (si entrase a trabajar en ella). (Ruano Gómez, 2014)

Exámenes de personalidad

Los tests de personalidad sirven para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean éstos determinados por el carácter (rasgos adquiridos o fenotípicos) o por el temperamento (rasgos innatos o genotípicos). Un rasgo de personalidad es una característica señalada del individuo capaz de distinguirlo de los demás. Los tests de personalidad son genéricos cuando revelan

rasgos generales de la personalidad y reciben el nombre de psicodiagnósticos. A los tests de personalidad se les llama específicos cuando lo que se investiga son rasgos o aspectos determinados de la personalidad, como el equilibrio emocional, las frustraciones, los intereses, la motivación, etc. Tanto la aplicación como la interpretación de los tests de personalidad exigen la participación de un psicólogo. (Chiavenato, 2007)

Test de inteligencia general

La inteligencia emocional es la capacidad de resolver problemas, hacer frente a desafíos o crear productos valiosos. Esta definición puede ser muy oportuna para considerar qué es la inteligencia en el entorno de la selección de personal para la empresa. Además por otra parte, señala un nuevo enfoque del concepto de inteligencia. (Olleros Izard, 2001)

Los test de inteligencia general pueden ser de varios tipos:

- a) verbales, donde lo que se trata de ver del candidato es su comprensión y fluidez verbal;
- b) numéricos, en la que se usan cuestiones de cálculo, series numéricas o cuestiones aritméticas;
- c) de razonamiento, que son las pruebas más utilizadas en el proceso de selección de personal porque permiten medir la agilidad mental del candidato y la capacidad de solucionar problemas de manera lógica.

Principales técnicas de selección de personal

Pruebas de conocimientos o habilidades	Utilizadas para comprobar que la información que dan los candidatos es verídica (referencias académicas, licencias, referencias laborales, etc., dependiendo del tipo de trabajo que se solicite).
Test psicotécnicos	Se utilizan para tratar de descubrir y predecir tanto el comportamiento de los candidatos como sus habilidades y capacidades.
Exámenes de personalidad	Los tests de personalidad sirven para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean éstos determinados por el carácter o por el temperamento.
Test de inteligencia general	Los test de inteligencia general son bastante útiles para los reclutadores ya que permite conocer del candidato su nivel de inteligencia, su razonamiento lógico, su comprensión de ideas o su capacidad de síntesis, entre otros
Exámenes profesionales	Trata de evaluar las capacidades del candidato relacionadas directamente con el puesto a cubrir.

Evaluación médica	Para conocer si el candidato tiene algún problema físico que pueda condicionar su trabajo (enfermedad contagiosa, proclive a tener accidentes, estará de baja en muchas ocasiones, etc.)
-------------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano, 2007).

8. DESARROLLO DE UNA BASE DE DATOS

8.1. Diseño de una base de datos

En este punto se exponen los aspectos relacionados con el diseño de un sistema de información, una base de datos que permita tener a disposición información inmediata, concreta, y oportuna para tomar buenas decisiones.

Como primera medida se plantean la eficiencia y beneficios que podría generar el implementar una base de datos de todas las personas que atrae el proceso de reclutamiento de personal.

Beneficios:

- Creación de una base de datos digital
- Acceso a información inmediata
- Eficiencia en la búsqueda de información necesaria
- El contacto con el candidato es más fluido

Una base de datos es una herramienta para recopilar y organizar información. En las bases de datos, se puede almacenar información sobre personas, productos, pedidos, o cualquier otra cosa.

Cada vez resulta más complicado comprender los datos presentados en la lista y existen pocos métodos para buscar o recuperar subconjuntos de datos para revisarlos. Cuando empiezan a observarse estos problemas, es aconsejable transferir la información a una base de datos creada mediante un sistema de administración de bases de datos (DBMS).

8.2. Base de datos “Microsoft Access® 2013”

La base de datos con la que se trabajará la información es Microsoft Access® 2013; es un software que permite gestionar una base de datos. El programa forma parte de Microsoft Office, un paquete de aplicaciones que permiten realizar tareas de oficina.

Los elementos principales de Microsoft Access son:

Tablas

Las tablas son el componente básico o elemental de las bases de datos. O lo que es lo mismo, una base de datos está principalmente compuesta por varias tablas relacionadas. Las tablas contienen datos sobre algo o alguien, proveedores, clientes, libros en una biblioteca, compras, ventas, etc.

Consultas

Las consultas son preguntas que un usuario hace a la base de datos. Con ellas puede obtener información de varias tablas y con la estructura que más le interese. Además, las consultas pueden archivarse de forma que la próxima vez que se quiera hacer la misma pregunta no tendrá que volver a plantearla, será suficiente con llamar a la consulta previamente creada. La importancia de las consultas es enorme, de hecho es la potencia de esta herramienta la que permite que los gestores de base de datos sean casi imprescindibles en nuestro trabajo diario.

Formularios

Los formularios son un mecanismo que facilita enormemente el manejo general de las tablas, principalmente a la hora de mostrar, introducir y modificar datos. Un uso adecuado de éstos redundaría en el nivel de manejabilidad de una aplicación o de un sistema de información desarrollado con Access.

Informes

Los informes permiten presentar la información con una apariencia altamente profesional a la hora de imprimir nuestros datos.

8.3. Diseño de tablas

Para crear la base de datos del proceso de reclutamiento en el programa Access se tomó en cuenta el “Formulario OT-FO-001 DATOS BASICOS”, se añadieron datos que el supervisor de área considera importantes para obtener información no contemplada en el formulario que ayudarían a tomar mejores decisiones al momento de seleccionar al candidato idóneo y se eliminaron datos irrelevantes del mencionado formulario.

La siguiente figura muestra los datos que se determinaron para desarrollar la planilla del trabajador en el programa Microsoft Access:

Cuadro 1: datos planilla

Base de datos		Tabla1
	Nombre del campo	Tipo de datos
🔑	IDEmpleado	Autonumeración
	Nombres	Texto corto
	Apellidos	Texto corto
	Edad	Texto corto
	Fecha de entrevista	Fecha/Hora
	Postulante área	Texto corto
	Recomendado	Texto corto
	Nºde hijos - Edad del menor	Texto corto
	Disponibilidad	Texto corto
	Pretensión Salarial	Texto corto
	Licencia de conducir	Texto corto
	Antecedentes	Texto corto
	Dirección	Texto largo

Fuente: Elaboración Propia

Características que contendrá la planilla de las personas registradas en la base de datos del proceso de reclutamiento:

- IDEMPLEADO
- NOMBRES
- APELLIDOS
- EDAD
- FECHA DE ENTREVISTA
- POSTULANTE ÁREA
- RECOMENDADO

- NÚMERO DE HIJOS – EDAD DEL MENOR
- DISPONIBILIDAD
- PRETENSIÓN SALARIAL
- LICENCIA DE CONDUCIR
- ANTECEDENTES
- DIRECCIÓN
- CELULAR
- ESTUDIOS REALIZADOS
- E-MAIL
- FOTO
- REFERENCIAS LABORALES
- ÚLTIMO TRABAJO

8.4. Terminología básica

Campos (elementos de datos)

Es la unidad básica de una base de datos. Un campo puede ser, por ejemplo, el nombre de una persona. Los nombres de los campos, no pueden empezar con espacios en blanco y caracteres especiales. No pueden llevar puntos, ni signos de exclamación o corchetes. Pueden tener espacios en blanco en el medio. La descripción de un campo, permite aclarar información referida a los nombres del campo. El tipo de campo, permite especificar el tipo de información que cargaremos en dicho campo, esta puede ser:

- Texto: para introducir cadenas de caracteres hasta un máximo de 255
- Datos adjuntos: para introducir una imagen que pueda facilitar el aspecto visual de la persona entrevistada.
- Numérico: para introducir números.
- Fecha/Hora: para introducir datos en formato fecha u hora.
- Auto numérico: en este tipo de campo, Access numera automáticamente el contenido
- Hipervínculo: podemos definir un enlace a una página Web
- Asistente para búsquedas: crea un campo que permite elegir un valor de otra tabla o de una lista de valores mediante un cuadro de lista o un cuadro combinado.

Las propiedades generales de los campos se describen a continuación:

PROPIEDAD	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CAMPO
Tamaño del campo	Permite establecer la longitud máxima de un campo de texto numérico.	Texto, numérico.
Formato	Permite determinar la apariencia de presentación de los datos, utilizando los formatos predefinidos o nuestros propios formatos	Todos.
Máscara de entrada	Permite controlar y filtrar los caracteres o valores que los usuarios introducen en un	Texto, numérico, fecha/hora, moneda

		control de cuadro de texto, evitando errores y facilitando su escritura.	
Título		Permite definir una etiqueta de campo predeterminada para un formularios o informe	Todos
Regla de validación	de	Permite escribir la condición que deben satisfacer los datos introducidos para ser aceptados	Todos.
Texto de validación	de	Define el texto del mensaje que se visualiza cuando los datos no cumplen las condiciones enumeradas en la regla de validación	Todos.
Indexado		Define un campo como índice o campo clave.	Texto, numérico, fecha/hora.

Posteriormente se ha desarrollado los botones de registro que son esenciales para ingresar la información que genera el proceso de reclutamiento, la búsqueda de registros, agregar, eliminar y cerrar formularios.

Cuadro 4: botones de registro



Fuente: Elaboración Propia

Una vez concluido el diseño de la planilla de la base de datos se puede observar en el siguiente cuadro como resultado final:

Cuadro 5: planilla concluida “datos básicos”

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 6: planilla concluida “datos personales”

The image shows a web browser window with a single tab titled 'Base de datos' and a sub-tab 'Tabla1'. The main content area displays the logo for 'RECLUTAMIENTO DE PERSONAL POTENZA S.R.L.' and a form for entering personal data. The form has two tabs: 'Datos Básicos' (selected) and 'Datos Personales'. The 'Datos Básicos' tab contains the following fields:

- LICENCIA DE CONDUCIR:
- ANTECEDENTES:
- CELULAR:
- DIRECCIÓN:
- E-MAIL:
- ESTUDIOS REALIZADOS:
- ULTIMO TRABAJO:
- REFERENCIAS LABORALES:

On the right side of the form, there are four buttons: 'Buscar registro', 'Agregar registro', 'Eliminar registro', and 'Cerrar formulario'. At the bottom of the browser window, the status bar shows 'Registro: 4 de 4', 'Sin filtro', and a search box with the text 'Buscar'.

Fuente: Elaboración Propia

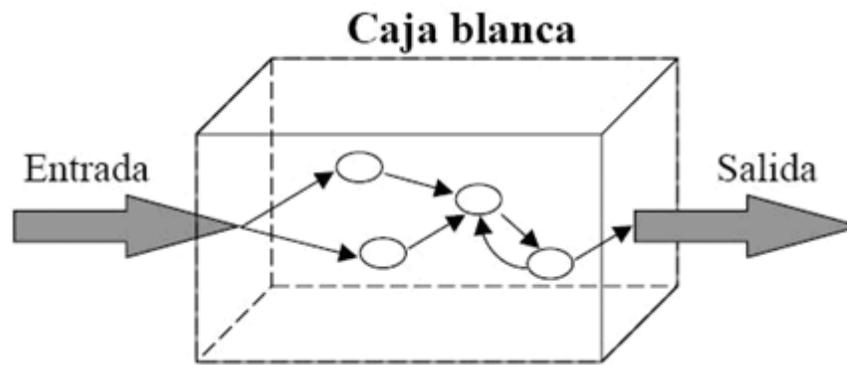
8.5. Pruebas al sistema de información para verificar el correcto funcionamiento

8.5.1. Pruebas de caja blanca (White-Box Testing)

Son pruebas estructurales. Conociendo el código y siguiendo su estructura lógica, se puede diseñar pruebas destinadas a comprobar que el código hace correctamente lo que el diseño de bajo nivel indica y otras que demuestren que no se comporta adecuadamente ante determinadas situaciones.

Ejemplos típicos de ello son las pruebas unitarias. Se centran en lo que hay codificado o diseñado a bajo nivel por lo que no es necesario conocer la especificación de requisitos, que por otra parte será difícil de relacionar con partes diseñadas a muy bajo nivel.

Figura 1: caja blanca



Fuente: Elaboración Propia

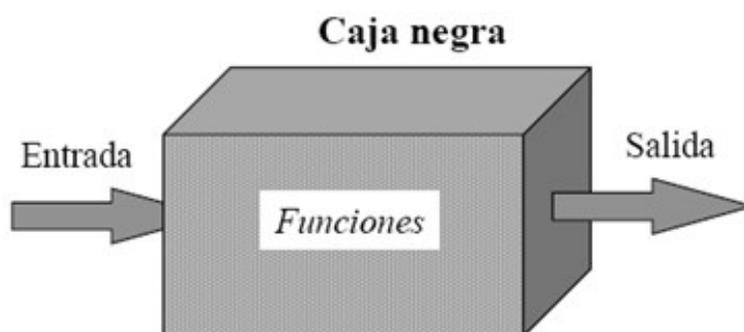
8.5.2. Las pruebas de caja negra (Black-Box Testing) son pruebas funcionales

Se parte de los requisitos funcionales, a muy alto nivel, para diseñar pruebas que se aplican sobre el sistema sin necesidad de conocer cómo está construido por dentro (Caja negra). Las pruebas se aplican sobre el sistema empleando un determinado conjunto de datos de entrada y observando las salidas que se producen para determinar si la función se está desempeñando correctamente por el sistema bajo prueba. Las herramientas básicas son observar la funcionalidad y contrastar con la especificación.

Ejemplos típicos de pruebas de caja negra son la comprobación de valores límite, pruebas de integridad de la base de datos, pruebas de situaciones de excepción, o pruebas de rendimiento

del sistema. Presentan una limitación en cuanto a que es prácticamente imposible reproducir todo el espectro por la innumerable cantidad de combinaciones de entrada posibles, agravada por el desconocimiento de la lógica interna.

Figura 2: caja negra



Fuente: Elaboración Propia

8.5.3. Caso de prueba de caja negra

A continuación se muestran los resultados de los casos de prueba de caja negra realizados.

En la siguiente tabla se detalla las funciones a realizar para abrir el formulario y poder ingresar los datos necesarios para el registro del reclutamiento de personal.

ID	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1	Abrir el formulario de reclutamiento de personal Potenza S.R.L.	Al hacer click con el cursor en “Base de datos” se debe mostrar el formulario donde se deberá llenar con los datos de la persona entrevistada previamente habiendo

		presentado su curriculum o hoja de vida.
	Llenar los datos basicos y datos personales del formulario.	En el formulario se deberá ingresar la información relevante para la empresa según su dispocisión del entrevistado

Tabla 1. Caso de prueba

The screenshot shows the Microsoft Access interface for a database named 'POTENZA'. The main window displays a form titled 'RECLUTAMIENTO DE PERSONAL POTENZA S.R.L.' with a logo on the right. The form is divided into two tabs: 'Datos Básicos' (selected) and 'Datos Personales'. The 'Datos Básicos' tab contains the following fields:

- IDEMPLEADO: (Nuevo)
- NOMBRES: [Text input]
- APELLIDOS: [Text input]
- EDAD: [Text input]
- FECHA DE ENTREVISTA: [Text input]
- POSTULANTE ÁREA: [Dropdown menu]
- RECOMENDADO: [Text input]
- N°DE HIJOS - EDAD DEL MENOR: [Text input]
- Foto: [Image placeholder]
- DISPONIBILIDAD: [Text input]
- PRETENSIÓN SALARIAL: [Text input]

On the right side of the form, there are four buttons: 'Buscar registro', 'Agregar registro', 'Eliminar registro', and 'Cerrar formulario'. The bottom status bar shows 'Registro: 1 de 5' and 'Sin filtro'.

Formulario 1. Llenado de formulario del personal

En la siguiente tabla se detalla las actividades correspondientes a realizar; una vez ingresados los datos al sistema es necesario guardar el formulario, al instante que se guarda lo mencionado la base de datos abre automáticamente un formulario nuevo de registro.

ID	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
2	Guardar el formulario de reclutamiento de personal Potenza S.R.L.	Una vez ingresados los datos llenados correctamente se procede a guardar el documento, hacer click con el cursor en “agregar registro”; al momento de realizar esta operación se abre un nuevo formulario en blanco y se registra el ya ingresado.
	En la siguiente figura se observa mediante el circulo rojo el procedimiento	

Tabla 2. Caso de prueba

Base de datos

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL POTENZA S.R.L.



Datos Básicos Datos Personales

IDEMPLEADO

NOMBRES

APELLIDOS

EDAD

FECHA DE ENTREVISTA

POSTULANTE ÁREA

RECOMENDADO

Nº DE HIJOS - EDAD DEL MENOR

Foto



DISPONIBILIDAD

PRETENSIÓN SALARIAL

Buscar registro

Agregar registro

Eliminar registro

Cerrar formulario

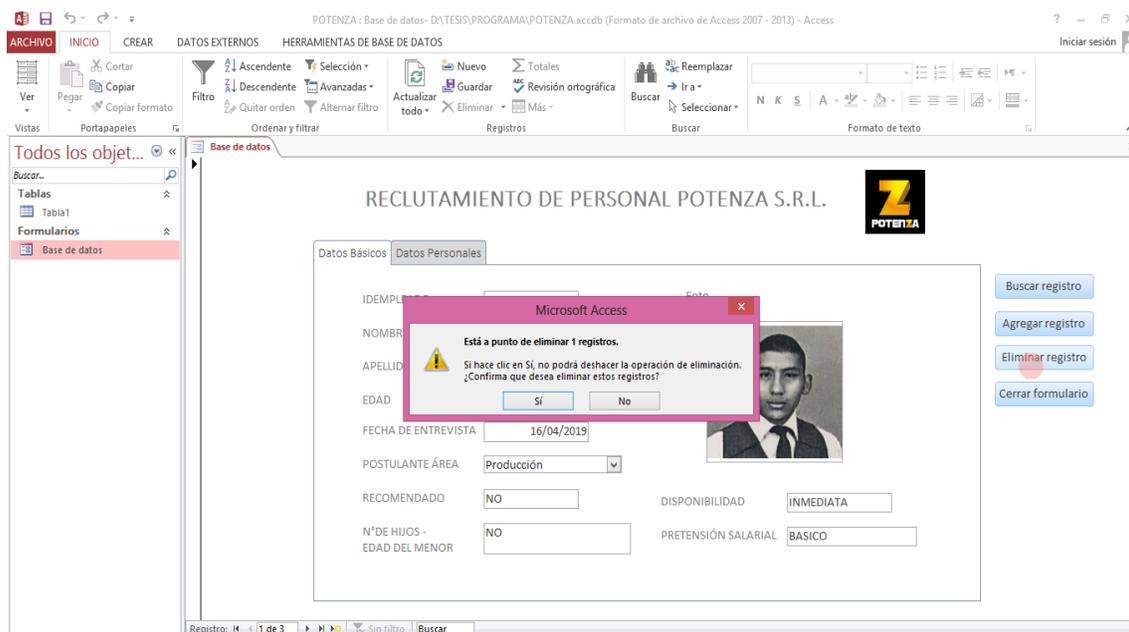
Registro: 1 de 4 Sin filtro Buscar

Formulario 2. Registro y nuevo formulario de personal

En la siguiente tabla se detalla cómo eliminar un registro en el formulario; una vez concluida la entrevista e ingresado los datos al sistema existe la posibilidad de eliminar el registro si hubiera algún inconveniente con el candidato, o a manera de limpiar la base de datos en un posterior periodo de tiempo hay una opción de eliminar registros.

ID	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
3	Eliminar registro en el formulario de reclutamiento de personal Potenza S.R.L.	Una vez abierto el formulario elegir aquel personal que se requiera eliminar, hacer click con el cursor en “Eliminar registro”; al momento de realizar esta operación se elimina el formulario.
	En la siguiente figura se observa mediante el círculo rojo el procedimiento mencionado	

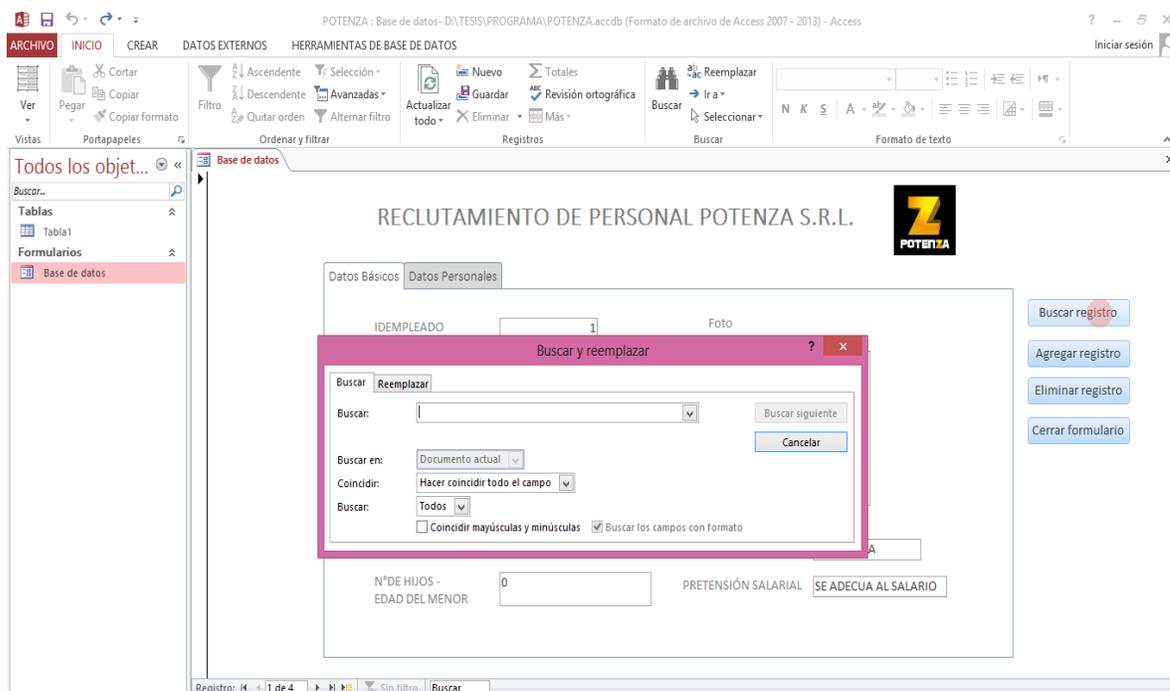
Tabla 3. Caso de prueba



Formulario 3. Eliminar registro de reclutamiento de personal

ID	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
3	Buscar registro en el formulario de reclutamiento de personal Potenza S.R.L.	Una vez abierto el formulario, hacer click con el cursor en “Buscar registro”; al momento de realizar esta operación el sistema realiza la búsqueda en la base de datos.
	En la siguiente figura se observa mediante el círculo rojo el procedimiento mencionado	

Tabla 4. Caso de prueba



Formulario 4. Buscar registro de reclutamiento de personal

ID	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
3	Cerrar formulario de reclutamiento de personal Potenza S.R.L.	Para cerrar la base de datos y el formulario de reclutamiento de personal, hacer click con el cursor en “Cerrar formulario”; al momento de realizar esta operación el sistema va a proceder a cerrar el

		formulario de informacion y la base de datos.
	En la siguiente figura se observa mediante el círculo rojo el procedimiento mencionado	

Tabla 5. Caso de prueba

The screenshot shows the Microsoft Access interface for a database named 'POTENZA: Base de datos'. The main window displays a form titled 'RECLUTAMIENTO DE PERSONAL POTENZA S.R.L.' with two tabs: 'Datos Básicos' and 'Datos Personales'. The 'Datos Básicos' tab is active, showing the following fields:

- ID EMPLEADO: [Empty field]
- NOMBRES: RAUL ALFREDO
- APELLIDOS: GUTIERREZ AMEZAGA
- EDAD: 25
- FECHA DE ENTREVISTA: 10/04/2019
- POSTULANTE ÁREA: Comercialización (dropdown menu)
- RECOMENDADO: MARIBEL PALMA
- N° DE HIJOS - EDAD DEL MENOR: 0
- Foto: [Image of a man in a suit]
- DISPONIBILIDAD: INMEDIATA
- PRETENSIÓN SALARIAL: SE ADECUA AL SALARIO

On the right side of the form, there are four buttons: 'Buscar registro', 'Agregar registro', 'Eliminar registro', and 'Cerrar formulario'. The 'Cerrar formulario' button is highlighted with a red circle. At the bottom of the form, there is a status bar showing 'Registros: 1 de 4' and a search field.

Formulario 5. Cerrar formulario de reclutamiento de personal

8.6. Habilidades desarrolladas en la practica profesional

Las habilidades gerenciales o habilidades desarrolladas son aquellas destrezas necesarias para manejar la propia vida, así como las relaciones con otros. Los nuevos tiempos se caracterizan por los constantes y repentinos cambios, sin embargo hay algo que no cambiará en mucho tiempo, las habilidades gerenciales que están en el núcleo de las relaciones personales positivas y agradables. Las relaciones siempre han estado guiadas por valores como el amor y la confianza y éstas son unas de las metas de los seres humanos. A pesar de los recursos tecnológicos, las habilidades básicas siempre serán fundamentales en el crecimiento particular y profesional del individuo.

Habilidad es el talento o ingenio de un sujeto para efectuar una labor, de esta forma en el ámbito organizacional, se considera que las habilidades de un trabajador se miden en función de su capacidad, conocimiento y aptitud para administrar, tomar medidas, negociar y arreglar problemas.

Las habilidades gerenciales desarrolladas adquiridas bajo la modalidad: Memoria de Experiencia Profesional en la empresa Potenza S.R.L. son las siguientes:

- A. Habilidades técnicas
- B. Habilidades humanas
- C. Habilidades conceptuales

A. Habilidades técnicas

Involucra el conocimiento y pericia necesarios para la ejecución de tareas específicas en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que se ocupa. Puede ser obtenida mediante educación formal o a través de la experiencia personal o de otros.

Las habilidades adquiridas y desarrolladas en el transcurso de la práctica profesional fueron las siguientes:

- ✓ Habilidad para utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones avanzadas.
- ✓ Conocimiento de los procesos de reclutamiento y selección del personal.
- ✓ Organización de los archivos del proceso de reclutamiento.
- ✓ Asistencia técnica en inducción sobre los requisitos de los trabajadores nuevos.
- ✓ Conocimiento en la asistencia de equipo de protección personal para los trabajadores.
- ✓ Uso y empleo de herramientas organizacionales de carácter administrativo

B. Habilidades humanas

Se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con las personas. Es decir, conectar con la calidad humana y valores sociales. Ser empáticos, motivadores, con el grupo de personas del entorno laboral para desarrollar al máximo su talento, habilidades, destrezas, conocimientos y así, alcanzar las metas establecidas.

Las habilidades adquiridas y desarrolladas en el transcurso de la práctica profesional fueron las siguientes:

- ✓ Manejo adecuado de situaciones imprevistas con el personal.
- ✓ Habilidades de comunicación efectiva con el personal.
- ✓ Respetar las diferentes opiniones de las personas del entorno laboral.
- ✓ Facilidad de palabra, comprensión y empatía.

- ✓ Generar y dar confianza en las personas que se postulan en el proceso de reclutamiento.

C. Habilidades conceptuales

Las habilidades conceptuales implican una visión de la organización o de la unidad organizacional de manera conjunta, la facilidad de trabajar con ideas, conceptos, teorías, y abstracciones. Se relacionan con el pensamiento, el razonamiento, el diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la solución de problemas.

Las habilidades adquiridas y desarrolladas en el transcurso de la práctica profesional fueron las siguientes:

- ✓ Desarrollar ideas, conceptos que puedan mejorar el área de la empresa.
- ✓ Comunicación interna eficiente con las personas en el entorno laboral.
- ✓ Análisis e interpretación de la información del área.
- ✓ Solucionar problemas.

9. CONCLUSIONES

Se presentan las siguientes conclusiones de acuerdo a la memoria de experiencia profesional.

- Se ha podido determinar que la empresa no posee información certera del proceso de reclutamiento definido, esto genera que el proceso sufra la acumulación de documentos y archivos que se consideran innecesarios. Lo que quiere decir es que la empresa Potenza S.R.L. no tiene un sistema de información que ayude a reducir los tiempos y seleccionar una persona adecuada para un puesto requerido.
- Se comprobó también que, dentro de los procesos y técnicas de selección de personal, la empresa cuenta con un Formulario OT-FO-001 DATOS BÁSICOS establecido para registrar a aquellas personas externas que deseen postular a algún puesto de trabajo dentro de esta; el formulario no es utilizado por la supervisora de área. Tampoco cuenta con evaluaciones definidas para la selección de personal.
- Los procesos y técnicas de selección de personal que la empresa Potenza S.R.L. realiza son: Currículum, Entrevistas, es necesario que la empresa tome en cuenta la propuesta de Test Psicotécnicos, y Exámenes de personalidad ya que estas técnicas no generaría pérdidas para la empresa y reducirían tiempos para encontrar a la persona adecuada.
- Se comprobó que la empresa no cuenta con un flujograma de información para detallar el proceso que los postulantes a los puestos necesitan realizar antes de ser seleccionados como óptimos para el puesto.
- Se ha desarrollado una base de datos con la información obtenida del Formulario OT-FO-001 DATOS BÁSICOS mediante el cual se implementaron casillas de información y se eliminaron aquellos datos que el supervisor de área consideraba innecesarios.
- Se ha desarrollado pruebas al sistema de información para verificar el correcto funcionamiento.

10. RECOMENDACIONES

La recomendación principal a la empresa Potenza S.R.L. es entender la importancia de implementar una base de datos y aplicar los procesos de reclutamiento y selección de personal para obtener personal que cumpla con las expectativas que la empresa busca en primera instancia y así realicen eficazmente el trabajo que se les asigne:

- Definir las técnicas y procesos de la selección de personal, una vez que se pre seleccionó a los postulantes, todos ellos deben pasar por un proceso obligatorio antes de ser contratados para el puesto requerido. Se recomienda definir mínimamente las siguientes técnicas:
 - a. Entrevista; donde se tiene el primer contacto con el solicitante y se le realiza una serie de preguntas que ayudan a complementar la información que se ha obtenido del análisis previo de vida, las pruebas y verificación de referencias laborales y personales.
 - b. Pruebas de conocimiento; que se puede realizar dentro de la entrevista por el entrevistador.
 - c. Pruebas Psicológicas; se usan como medida de desempeño, se deben implementar tests de inteligencia y de aptitud, lo que representará un promedio obtenido de una muestra de comportamiento en lo referente a las aptitudes de las personas.
 - d. Pruebas de Personalidad; que ayudarán a revelar rasgos (carácter y expresión corporal) de la personalidad del postulante.
- Realizar bimestralmente retroalimentación y limpieza a la base de datos para que esta ayude a tener información certera y actualizada de las personas que tengan estudios, se superen en el desarrollo de sus capacidades y puedan optar o sean necesarios para puestos diferentes a los que se presentaron inicialmente.

11. BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de recursos humanos*.
- J., R. G. (2014). *La selección de personal en las organizaciones*.
- Laudon, K. C. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. Pearson Educación.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigacion de Mercados*.
- Mejia, L. R. (2004). *Planeacion Estrategica*.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Olleros Izard, M. (2000). *El proceso de captación y selección de personal*. 2da Edición.
- Potenza. (s.f.). *Potenza*. Obtenido de <http://www.potenza.com.bo/>
- Varela, G. D. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
1.2.	CONVENIO	2
1.3.	ÁREA DE LA EMPRESA DONDE SE DESARROLLO LA PRÁCTICA PROFESIONAL...	2
1.4.	PROBLEMA DEL ÁREA	4
2.	OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL	5
2.1.	Objetivo General:	5
2.2.	Objetivos Específicos:.....	5
3.	PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SE CONSIDERA LA BASE CONCEPTUAL, REFERIDA A LA TEMÁTICA	5
3.1.	Sistema de información.....	5
3.2.	Concepto de datos	6
3.3.	Base de datos de Recursos Humanos	6
3.4.	Procesamiento de datos	7
4.	DIAGNÓSTICO	9
4.1.	Antecedentes	9
4.2.	BPO CENTER	12
4.3.	POTENZA S.R.L.	12
4.4.	Visión.....	13
4.5.	Misión	13
4.6.	Objetivos	13
4.7.	Servicios de personal:	13
4.8.	DOCUMENTO PRIVADO	14
5.	MARCO LEGAL NORMATIVO:	19
5.1.	LEY GENERAL DE TRABAJO	19
5.2.	DISPOSICIONES LEGALES	21
5.3.	Formulario OT-FO-001 DATOS BÁSICOS.....	25
5.4.	Formulario OT-PR-001 CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE COLABORADORES	26
6.	ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO.....	26
6.1.	Propuesta para mejorar el proceso de reclutamiento.....	27
7.	ANÁLISIS DEL PROCESO DE SELECCIÓN.....	30

7.1.	Propuesta para mejorar el proceso de selección.....	31
7.2.	Propuesta para mejorar el flujograma del proceso de selección	33
7.3.	Propuesta para garantizar el desempeño eficiente del personal en el área requerida.....	34
8.	DESARROLLO DE UNA BASE DE DATOS.....	37
8.1.	Diseño de una base de datos.....	37
8.2.	Base de datos “Microsoft Access® 2013”	38
8.3.	Diseño de tablas	39
8.4.	Terminología básica.....	41
8.5.	Pruebas al sistema de información para verificar el correcto funcionamiento.....	48
8.5.1.	Pruebas de caja blanca (White-Box Testing)	48
8.5.2.	Las pruebas de caja negra (Black-Box Testing) son pruebas funcionales	48
8.5.3.	Caso de prueba de caja negra	49
8.6.	Habilidades desarrolladas en la práctica profesional	57
9.	CONCLUSIONES	60
10.	RECOMENDACIONES	61
11.	BIBLIOGRAFÍA	62