

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

CRC BPO SOLUTIONS

SUSTENTADO POR:

KARLA YOSABETH CARRANZA GARCIA

21611135

ASESOR DE PRACTICA PROFESIONAL:

LIC. CLAUDETTE CUBERO

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

MAYO 2021

ÍNDICE

1	CAPÍTULO I	8
1.1	OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	8
1.1.1	OBJETIVO GENERAL.....	8
1.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.2	DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	9
1.2.1	RESEÑA HISTÓRICA.....	9
1.2.2	MISIÓN	10
1.2.3	VISIÓN	10
1.2.4	VALORES	10
1.2.4	ORGANIGRAMA	11
	<i>FIGURA 1: (ROMERO, ANDREA, COMUNICACIÓN PERSONAL, EL 5 DE MAYO DE 2021)</i>	11
2	2. CAPÍTULO II	12
2.1	ACTIVIDADES REALIZADAS	12
2.1.1	PROCESO DE CHECK-IN DRIVERS	12
2.1.2	OUTBOUNDS (PRODUCTO QUE SALE)	13
2.1.3	INBOUNDS (PRODUCTO QUE ENTRA).....	13
2.1.4	CREAR ORDENES	14
2.1.5	VERIFICACIÓN DE INVENTARIO	14
3	3. CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MEJORA	15
3.1.1	ANTECEDENTES	15
3.1.1.1	FUNCIÓN DE RECLUTAMIENTO.....	15
3.1.1.2	PROCESOS DE SELECCIÓN	16
3.1.1.3	CONTRATACIÓN	17
3.1.1.4	INDUCCIÓN	17
3.1.1.2	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	18
3.1.1.3	PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	21
3.1.1.4	IMPACTO DE LA PROPUESTA	22
3.2.	PROPUESTA 2: ROTACIÓN TEMPORAL DE TELETRABAJO.....	23
3.2.1	ANTECEDENTES	23
3.2.2	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	24
3.2.3	IMPACTO DE LA PROPUESTA.....	25
4	4. CAPÍTULO IV:	26
4.1	CONCLUSIONES.....	26
4.2	RECOMENDACIONES	27
4.2.1	RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA.....	27

4.2.2 RECOMENDACIONES PARA LA INSTITUCIÓN	27
4.2.3 RECOMENDACIONES PARA LOS ESTUDIANTES	27
BIBLIOGRAFÍA	28
GLOSARIO	29
ANEXOS	30

Dedicatoria

Dedico este informe de practica profesional a Dios ya que es el quien me ha permitido llegar hasta este punto.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a mis padres quienes nunca han soltado mi mano y han sido los principales promotores de mis sueños, a mis hermanos que siempre me han motivado a salir adelante, agradezco a cada uno de los amigos que hice a lo largo de mi carrera universitaria quienes hicieron de los días difíciles anécdotas de las cuales hoy puedo reír, a Dayra y Daniel quienes me motivaron y fueron un apoyo incondicional a lo largo de los años y a mis catedráticos que fueron parte esencial en mi formación y a los cuales les guardo un gran cariño.

Resumen Ejecutivo

El objetivo primario del presente informe es detallar la experiencia y conocimientos adquiridos a través de la práctica profesional, requisito previo para la obtención del título de Licenciatura en Relaciones Internacionales en la Universidad Tecnológica Centroamericana, UNITEC. La misma tiene una duración de 10 semanas desde Abril hasta Junio 2021.

Este documento pretende exponer cada actividad realizada en el área de servicio al cliente de la empresa CRC BPO. SOLUTIONS quien ofrece soluciones de logística y administración de la cadena de suministro, que impulsan la eficiencia, generan ahorros de costos y estimulan el crecimiento sostenible(CRC, GLOBAL, s/f). Las operaciones de CRC se desempeñan a través de diferentes estados de Los Estados Unidos y sus oficinas principales se encuentran en Kenner, Louisiana. CRC se desempeña en diferentes áreas tales como:

- soluciones logísticas:
ofrece los servicios de gestión de la cadena de suministro, gestión de transporte y gestión de almacenamiento e inventario.
- soluciones de construcción:
ofrece servicios de pre - construcción y de manejo de la construcción. Sus áreas de servicio incluyen las áreas comerciales, minorista y oficinas industriales, de fabricación y almacenes, residencial, unifamiliar y de varias unidades, hoteles y restaurantes, supermercados, conveniencia y farmacia.
- soluciones inmobiliarias:
Esta área se encarga de la compra y venta de propiedades dentro del área comercial industrial, casas residenciales, edificios de oficinas y espacios comerciales.
- soluciones de marcas:
CRC Brand Solutions se especializa en tomar productos y líneas de productos al siguiente nivel para llegar a clientes de todo el mundo. Ya sea este buscando lanzar una nueva línea de productos o romper las ventas estancadas, aprovechamos nuestra red de distribución expansiva, experimentado equipo de ventas y expertos en marketing para generar éxito sostenido (CRC_Global-Brochure_Web.pdf, s/f). sus servicios incluyen fuente y distribución de productos y la fuente y distribución de estos.

La oficina de Honduras trabaja de manera remota en el área de soluciones logísticas que es la única que se maneja en la misma. Esta consta de los siguientes departamentos:

- Transportation (transportación)

El área de transportación esta encargada de importaciones y exportaciones para clientes específicos, CRC combina tecnología de vanguardia con una red de operadores global para proporcionar soluciones de transporte que siempre entregan, en toda su ciudad o en todo el mundo (*CRC_Brochure-Logistics_WEB.pdf*, s/f).

- Warehouse (almacenes)

CRC proporciona soluciones de almacenamiento integrales con una red de más de 60 instalaciones de almacenamiento, equipo de analistas de selección de sitios y experiencia en diseño, construcción y renovación.

- Brokerage (corretaje)

El corretaje de carga es un servicio ofrecido por un proveedor de logística externo (3PL) que vincula a los remitentes con los transportistas para entregar las cargas. Las transacciones típicas de corretaje de fletes comienzan con una solicitud de cobertura, seguida de la licitación del pedido inmediato y la programación del flete. El 3PL ayuda con el envío, carga, tránsito, descarga y asegura la entrega mientras comunica actualizaciones de progreso a los clientes por teléfono y correo electrónico (“Freight Brokerage Services | CLX Logistics”, s/f).

- Contabilidad

El área de contabilidad que se encuentra en Honduras se encarga de hacer los pagos del área de corretaje y a los transportistas que trabajan para CRC en las localidades de Louisiana y Georgia entre estos se incluyen deducciones por combustible, reparaciones, accidentes, seguros y aplicación de bonos. Así mismo, hay una persona encargada de pagar los servicios de la compañía como las tarjetas de crédito de los colaboradores, viajes, hoteles, renta, teléfonos y todo aquello que sea reembolsable. También son los responsables de enviar estados de cuentas y facturas a los clientes.

Introducción

El presente informe busca exponer el trabajo realizado y los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la practica profesional ya que la misma es el primer paso de un estudiante para ingresar al mercado laboral.

La práctica profesional tiene por objeto permitir que el alumno participe en el desarrollo de un proyecto vinculado a los conocimientos adquiridos al cursar la carrera, en este caso, relaciones internacionales.

En particular, el desarrollo de esta practica profesional fue realizado en la empresa CRC BPO SOLUTIONS y en el siguiente documento se encontrará la descripción detallada de la misma. Este informe tiene como finalidad describir las actividades que se desarrollaron en el área de almacenamiento específicamente en aquellos ubicados en Effingham, Illinois y Kenner, Louisiana. Así mismo, toda la información de este documento, la propuesta presentada y el trabajo mismo fue hecho en el periodo de practica profesional que corresponde del 19 de abril hasta el 21 de junio del 2021. En el informe se encontrará la siguiente información:

- Capítulo I: los objetivos de la práctica profesional y los datos generales de la empresa.
- Capítulo II: este capítulo presenta en detalle las actividades realizadas en la empresa, su funcionamiento y demás.
- Capítulo III: describe las propuestas de mejora para el área de recursos humanos para la empresa y la propuesta implementada.
- Capítulo IV: se encuentran las conclusiones y los resultados que se obtuvieron de este informe de investigación y el desempeño en la ejecución de todos los objetivos.

1 Capítulo I

1.1 Objetivos de la práctica profesional

1.1.1 Objetivo General

Preparar al estudiante en competencias profesionales en la licenciatura de Relaciones Internacionales para su desempeño, permitiendo la aplicación de conocimientos con el propósito de que puedan contribuir al desarrollo o mejora de la empresa CRC BPO SOLUTIONS.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Realizar las tareas asignadas dentro de la empresa CRC BPO SOLUTIONS para el desarrollo de la práctica profesional.
- Identificar áreas de mejora en el departamento de Recursos Humanos.
- Proponer áreas de mejora en el departamento de Recursos Humanos con el fin de uso futuro y desarrollo de la empresa.

1.2 Datos generales de la empresa

1.2.1 Reseña Histórica

El Sr. Ronnie Mains, Jr. fundó CRC Transportation and Warehousing en 2001 con operaciones pequeñas y tan solo 1 o 2 camiones encargados de mover las cargas, con el paso de los años fue creciendo y brindando servicios logísticos 3PL. hoy por hoy CRC Global Solutions es una empresa que continúa creciendo rápidamente en todo el mundo con más de 48 instalaciones en los Estados Unidos y en el extranjero. La sede de CRC Global Solutions se encuentran en Kenner, Louisiana. El Sr. Ronnie Mains se ha expandido en diferentes empresas, ayudando a la comunidad, así como desarrollando tecnologías que amplían los horizontes de sus propios emprendedores.

CRC llega a Honduras como CRC BPO SOLUTIONS en 2018 y como su nombre lo indica llega como un business process outsourcing que se refiere a la subcontratación de funciones de procesos de negocio mediante proveedores de servicios o “externalización de procesos de negocio” y este llega gracias a la visión de Jenny Mains, esposa de Ronnie Mains, quien vivió en el país y vio la oportunidad de una sucursal en honduras con el fin de poder trasladar ciertos servicios. En marzo 2019 queda constituida CRC BPO SOLUTIONS y en mayo del mismo año se inicia el proceso de contratación y entrenamiento que incluía un viaje a las oficinas principales de la empresa para poder familiarizar a los colaboradores sobre todo el proceso detrás de las tareas que estarían desempeñando desde Honduras. Inicialmente el entrenamiento era únicamente para el área de corretaje y transportación en las oficinas principales de CRC, pero a medida se fueron llevando personas a grupos de entrenamiento se incluyó el área de almacenes específicamente los almacenes ubicados en Kenner, LA, Laporte, TX, Effingham, IL y Savannah, GA y las personas eran enviadas a cada locación según el almacén en el que estarían trabajando. Su idea a futuro en Honduras es crecer y trasladar mas de sus negocios al país y después convertir esta empresa en una unidad que produzca negocios. Actualmente está buscando la autorización para la zona libre y busca la expansión para traer parte de los procesos que se realizan en los Estados Unidos. (M. Zapata, comunicación personal, el 13 de mayo de 2021).

1.2.2 Misión

CRC- Global Solutions pretende ser la mano derecha indispensable para todos nuestros clientes, a nivel local e internacional, proporcionándoles las soluciones más fiables, eficientes y seguras en materia logística, de construcción, realidad y branding. Todo esto para que nuestros clientes puedan estar seguros de que pueden seguir creciendo y teniendo éxito como negocio. (Romero, Andrea, comunicación personal, el 5 de mayo de 2021).

1.2.3 Visión

Nuestra visión es expandirnos más allá de las fronteras de los Estados Unidos y convertirnos en una fuerza internacional en proporcionar los servicios más excepcionales y de su mejor clase a nuestros clientes de todo el mundo, todo ello siendo una fuente integral y positiva para nuestros empleados y comunidad, para quienes seguimos esforzándonos por ser el ejemplo del estándar de profesionalismo y filantropía. (Romero, Andrea, comunicación personal, el 5 de Mayo de 2021).

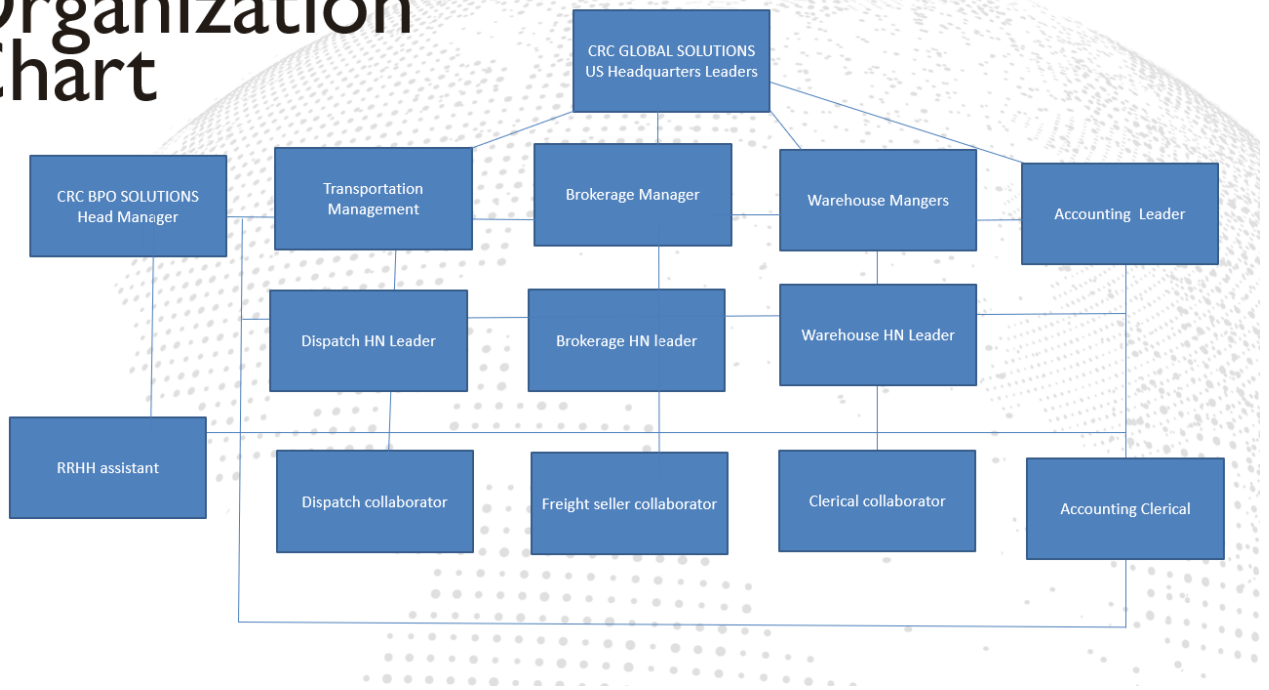
1.2.4 Valores

- Benevolencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Compañerismo

1.2.4 Organigrama

Figura 1: (Romero, Andrea, comunicación personal, el 5 de Mayo de 2021)

Organization Chart



2 2. Capítulo II

2.1 Actividades realizadas

En este capítulo se presentarán las actividades realizadas durante el desarrollo de la práctica profesional en la empresa CRC BPO SOLUTIONS en el área de manejo de bodegas durante el periodo del 19 de abril al 30 de junio de 2021. A continuación, se detallarán las actividades realizadas en la bodega de CRC localizada en Effingham, Illinois.

La bodega localizada en Effingham, Illinois, Estados Unidos de Norte América de CRC Global Solutions (en adelante “CRC”) almacena semillas para un cliente y, asimismo, se maneja el inventario de dicho producto a través del proceso B2B. Adicionalmente, el cliente procesa el producto que se maneja a través del sistema SAP y luego esta información es procesada en el sistema por sus siglas en inglés WITS (que significa “*Warehouse Inventory Tracking System*”). El WITS es el sistema de inventario de bodegas que utiliza el cliente de CRC para el seguimiento de inventario del producto que se maneja en la bodega de CRC.

Los procesos de la bodega se dividen en 2: (i) entrada (i.e., inbounds); y (ii) salidas (i.e., outbounds) de producto.

El producto que entra y sale de la bodega debe ser previamente programado. La programación se realiza y se confirma a través del envío de correos electrónicos. Por lo tanto, cada día en la bodega está planificado para recibir y despachar cierta cantidad de producto en horarios específicos.

El producto que entra o sale de la bodega está acompañado de un documento llamado en Inglés Bill of Lading (por sus siglas en inglés “*BOL*”). En el BOL se detalla la cantidad de producto que se mueve en cada transacción.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el día las actividades de trabajo son las siguientes:

2.1.1 Proceso de Check-in drivers

Durante este proceso se recibe a la persona encargada de recoger o dejar el producto en la bodega. Para poder llevar a cabo este proceso de chequeo la persona llama a la empresa una vez

se encuentra en la localidad donde está ubicada la misma y se le solicita información tal como su número de USDOT, que sirve como una identificación única para controlar y monitorear las inspecciones de seguridad durante las auditorías y revisiones de los procedimientos de transportación, así como las investigaciones de accidentes e inspecciones de los camiones en la carretera, también se solicita el número de troca y tráiler y en el caso de que esta persona se encuentre cargando producto desde la bodega también se requiere de especificaciones sobre cómo debe ser cargado el producto en caso de que se dirija a otra bodega o al cliente una vez se revisa toda esta información se confirma con los documentos de la carga si se puede entregar o recibir y que la misma se trata del producto, localidad y cantidad correcta.

2.1.2 Outbounds (producto que sale)

Para el producto que sale, el primer paso a realizar es coordinar una cita para recoger el producto, el cliente notifica nuevamente que producto se moverá, las cantidades y de que lugares, por lo que este producto debe ser preparado y posicionado en una puerta y esto se hace con un día de anticipación. El conductor encargado de recoger la carga pasa por el proceso de registro y el mismo es posicionado en una puerta de la bodega, mientras este se posiciona en la puerta se entrega el paquete con la documentación a las personas que trabajan en el piso de la bodega y ellos verifican cual será el producto por cargar y solicitan la firma del conductor en el Bill of landing que es la hoja que detalla el producto que este está recogiendo junto con sus cantidades y se le entrega una copia a el y CRC archiva otra.

Una vez el producto es recogido se toma la documentación soporte con toda la información necesaria y se adjunta a la carga en 3PL. Una vez completado esto se cierra la carga. Luego esta información es procesada en WITS y finalmente el estado del producto cambia a “recogido.”

2.1.3 Inbounds (producto que entra)

Cuando entra producto a la bodega, las personas de planta llevan a la oficina el BOL junto con un “*tally sheet*” (i.e., hoja de recuento). Un “*tally sheet*” es la hoja en la que las personas de bodega colocan la información de la carga como el código del producto, la cantidad de producto que se recibió y el lugar donde fue posicionado dentro de la bodega.

Una vez que el “*tally sheet*” regresa a la oficina, se verifica que la información que las personas de planta colocaron en la misma sea igual a la información que el cliente detalla en el BOL. Posteriormente, se utiliza el sistema de manejo de inventario del Cliente y se ingresa el número de la carga y toda la información mencionada anteriormente. Una vez que CRC ingresa esta información en el sistema y se actualiza, se actualiza el inventario del Cliente. Finalmente se muestra en WITS el estado del producto o si tiene algún problema para ser procesado.

2.1.4 Crear ordenes

Para cada producto que sale de la bodega se debe crear una orden con anticipación, con el fin de tener listo dicho producto cuando llegue el encargado de recogerlo. Estas órdenes son enviadas por el Cliente.

Una vez que se reciben las ordenes enviadas por el Cliente, se debe verificar la cantidad de producto que se debe tener listo y la especificación del producto. Una vez completado lo anterior, se genera toda la documentación necesaria que incluye el BOL los códigos, cantidades y locaciones de producto para que el equipo de trabajo de la bodega pueda seleccionar este producto y posicionarlo en una puerta de salida.

2.1.5 Verificación de inventario

Al finalizar cada mes se realiza un conteo de inventario para verificar que tanto el cliente como CRC cuentan con los mismos números y productos en sus sistemas, para esto se utiliza el sistema de SAP para autogenerar una hoja de Excel con los códigos y cantidades de producto que tiene el cliente en su inventario y por el lado de CRC se utiliza el sistema de 3PL ya que en este se procesa todo el producto que se almacena en la bodega. 3PL también autogenera una hoja de Excel así que a partir de ambas hojas se trabaja en filtrar y ordenar la información necesaria y después se combina para ver que sea la misma y que no existan discrepancias. Posteriormente este documento con ambos inventarios se envía al grupo de correo de Effingham y se copia al sistema de inventario del cliente.

3 3. Capítulo III: propuesta de mejora

3.1.1 Antecedentes

En el año 2019 se constituyen las oficinas de CRC BPO SOLUTIONS en honduras y en mayo del mismo año se inicia el proceso de entrevistas y contratación con el cual se forma el grupo inicial de colaboradores de la empresa. Estos viajan a las oficinas principales ubicadas en Kenner, Luisiana con el fin de recibir un entrenamiento para conocer los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa y el manejo de estos. Con los primeros dos grupos de contrataciones, que realizaron su entrenamiento en las oficinas principales de CRC, se trasladaron los departamentos de transportación y corretaje a las oficinas de honduras. Una vez este grupo de colaboradores termina su proceso de entrenamiento e inician a trabajar remotamente desde las oficinas de Honduras no cuentan con un superior o jefe al cual avocarse dentro de las oficinas en Honduras por lo que si se presentaba algún tipo de consulta, problema o situación era necesario comunicarse con los jefes de las oficinas ubicadas en estados unidos. Posteriormente en enero 2020 se contrató a quien es actualmente la mánager regional para la oficina de Honduras. Hoy en día CRC cuenta con una asistente de recursos humanos sin embargo no con un departamento formal del mismo y procesos como reclutamiento, entrevistas y contrataciones aun son hechos por personas en las oficinas principales de Estados Unidos.

La Oficina de Recursos Humanos es fundamental para el desarrollo de las actividades de gestión, como la organización, planificación y desarrollo de procesos orientados a mejorar la eficiencia y el desempeño de los empleados de la empresa con el fin de alcanzar las metas personales y generales dentro de la organización. Este departamento se encarga del proceso de selección, contratación y formación de los empleados, con el objetivo de encontrar calidad y eficiencia en el desarrollo de las actividades y la consecución de los objetivos.

3.1.1.1 función de reclutamiento

El reclutamiento surge de la necesidad de la empresa de ocupar un lugar en ella, formulando tareas específicas en función del perfil necesario que incluye características, competencias y habilidades específicas. Lo más importante es diseñar e implementar los pasos, políticas y normativas para el reclutamiento, además de esto, se deben considerar aspectos clave como que es

lo que el mercado de talento humano ofrece, las técnicas de reclutamiento que se implementarán y el personal. Esto deberá basarse en las necesidades de la empresa.

Las fuentes de reclutamiento pueden ser internas y externas. Cuando hablamos sobre fuentes internas nos referimos a aquella que es apta para candidatos dentro de la empresa. Es necesario llevar a cabo una serie de evaluaciones obtenidas inicialmente de la prueba de selección al ingresar a la empresa, pues los resultados de estas evaluaciones, las metas alcanzadas durante su trayectoria en el trabajo pueden acreditar su idoneidad o calificación para otros puestos. Además, esto es positivo porque aumenta el deseo de superación personal orientada al logro y permite al empleado proyectarse donde quiera. Por otro lado, hablamos de fuentes externas cuando se requiere llevar a cabo procesos de reclutamiento a través de fuentes externas en el caso de CRC, estas fuentes externas son páginas web de empleo tales como compu trabajo y tecoloco.

3.1.1.2 procesos de selección

Cabe destacar que las oficinas de CRC en Honduras se encuentran en un continuo proceso de incorporación de personal ya sea reemplazando o ampliando su talento humano. Posterior al reclutamiento encontramos el proceso de selección que es aquella actividad donde interactúan procesos tales como la elección clasificación y la decisión. El objetivo de este es poder escoger a los candidatos adecuados para el perfil requerido.

Los pasos básicos para el proceso de selección son:

Entrevista: la entrevista es aquel proceso en donde dos o más personas interactúan y los participantes son el entrevistador que es quien toma la decisión y el entrevistado que es quien se encuentra del otro lado. Este proceso permite la interacción y recolección de datos sobre la persona.

Prueba de conocimiento: son herramientas que funcionan para evaluar habilidades que permiten la ejecución de tareas y con esta se busca la medición del conocimiento profesional.

Pruebas de personalidad: revelan aspectos y rasgos de la personalidad como intereses, motivaciones, equilibrio emocional, frustraciones, metas alcanzadas entre otras.

Técnicas de simulación: son practicas utilizadas en grupos de trabajo que buscan construir un escenario basado en situaciones de la vida real para poder observar y analizar y que de esta manera la empresa pueda tener una visión más realista sobre posibles comportamientos.

3.1.1.3 contratación

Este proceso viene después de la selección de candidatos y en él se escogen quienes serán los miembros que se incorporarán a la empresa. La contratación puede realizarse de diferentes maneras y los empleados pueden ser de carácter fijo que es un contrato renovable que por lo general se renueva anualmente o puede ser de termino indefinido en el cual no se pacta un tiempo de duración y puede terminar por voluntad de alguna de las partes.

En CRC se realizan contrataciones hasta que termina el periodo de inducción y practica ya que en este se mide el desempeño de cada colaborador.

3.1.1.4 inducción

La inducción es la etapa que se inicia después del reclutamiento, la selección y la contratación del personal. Esta busca introducir de forma efectiva a su nuevo ambiente laboral, se presenta el equipo de trabajo, las funciones de su cargo, las políticas de la empresa misión y visión de esta. Y esta puede ser llevada a cabo de diversas formas. En el caso de CRC se utilizan las siguientes:

Instrucción directa: se realiza durante horas laborales y su función principal es enseñar a desempeñar el puesto actual y es realizada por un capacitador o compañero de trabajo.

Rotación de puestos: proporciona variedad en la labor diaria y permite ayudar a la organización en periodos de vacaciones ausencias o renuncias.

En CRC BPO SOLUTIONS los procesos de inducción han variado mucho. Como se menciona anteriormente, los dos primeros grupos de colaboradores viajaron a Kenner, Luisiana para recibir su entrenamiento y así se formaron las dos primeras áreas en las oficinas de Honduras. Posteriormente el grupo número tres viajo a mediados del año 2020 y con este grupo se incorporaron entrenamientos con el área de almacenes y se distribuyeron entre aquellos ubicados en Kenner, Luisiana, LaPorte, Texas y Savannah, Georgia. En octubre del mismo año viajo otro

grupo para recibir entrenamiento específicamente para el área de almacenes en Effingham, Illinois sin embargo este último grupo recibió una introducción y un entrenamiento previo en las oficinas de honduras sobre las actividades que se realizan en el área de corretaje y de transportación. Los procesos de inducción no se encuentran organizados de la mejor manera ya que todos estos viajes se realizan con fechas y cantidad de personas indefinidas así mismo no existe un plan estratégico sobre las áreas y localidades en las que se estará llevando a cabo el entrenamiento.

De acuerdo con lo observado durante el desarrollo de la práctica profesional se pudo observar que es imperativo un mayor análisis, planificación y organización en cuanto a los procesos de contratación y entrenamiento por lo que resulta necesario crear el departamento de recursos humanos en la empresa CRC BPO SOLUTIONS, con el objetivo de brindar un mejor ambiente laboral y lograr un sentido de pertenencia en cada uno de sus empleados así mismo optimizar tiempos y llevar a cabo planes estratégicos que resultan en un beneficio para la empresa.

En este capítulo se presenta la propuesta de creación del departamento de recursos humanos CRC BPO SOLUTIONS.

3.1.1.2 descripción de la propuesta

En la gestión administrativa de la empresa, la organización responsable de la selección de personal, planificación, contratación, capacitación, evaluación continua, beneficios a los empleados y acciones disciplinarias debe ser dirigida estrictamente por el departamento de recursos humanos.

La misión del departamento es formar y retener profesionales de alta calidad que posean habilidades, conocimientos teóricos y prácticos de recursos humanos, con el fin de lograr un desempeño eficaz y eficiente dentro de la organización, logrando así una formación de alto nivel.

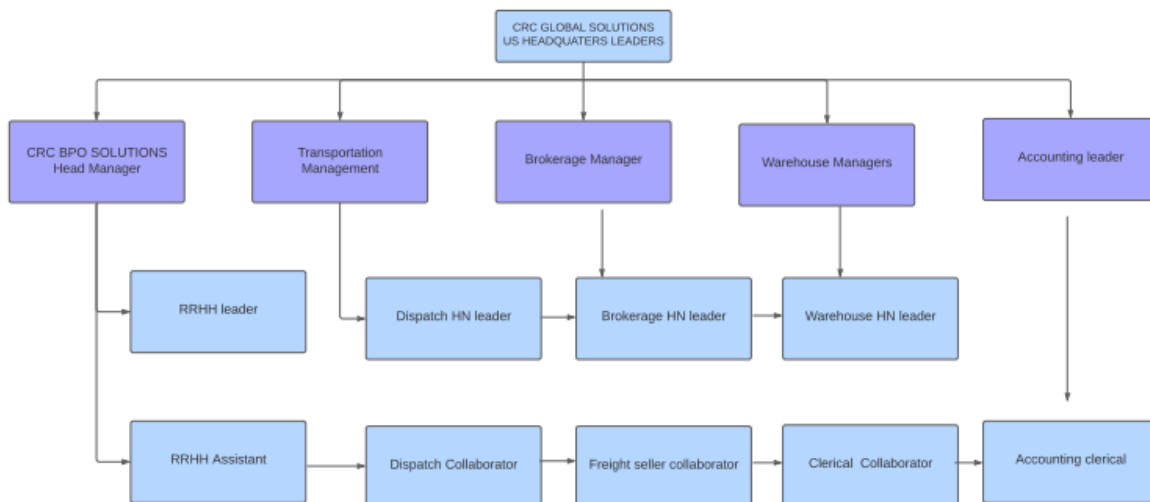
Para el año 2022 el departamento de recursos humanos estará consolidado en el ámbito académico contando con profesionales que consiga posicionar una calidad humana en los miembros de la organización, como resultado de la motivación y el entrenamiento generado por los mismos.

Los objetivos del departamento de recursos humanos son:

- Crear y mantener un equipo de trabajo calificado y motivado.
- Regular los procesos disciplinarios de manera justa y equitativa en la organización.
- Mediar de manera adecuada los problemas laborales entre miembros de la organización.
- Retención del personal adecuado.
- Llevar a cabo un proceso de contratación adecuado.
- Mayor organización y planificación en el proceso de inducción.

Se propone el siguiente organigrama:

Figura 2: Organigrama propuesto (elaboración propia)



Se propone lo siguiente:

- Proponemos que se creen y apliquen los perfiles de los cargos de acuerdo con el organigrama.
- La creación de un formato de manual de funciones el cual debería constar las descripciones de funciones para cada cargo incluyendo las responsabilidades condiciones de trabajo y demás normas dentro de la empresa.

- Diagramas de procesos de reclutamiento, selección y contratación para CRC BPO SOLUTIONS.

De acuerdo con el proceso que realiza actualmente la empresa para el reclutamiento selección y contratación proponemos un diagrama de procesos debidamente organizado y dirigido por profesionales en el área con este diagrama pretendemos que la organización se fortalezca en cada uno de sus procesos de selección y contratación para así generar internamente organización.

- En cuanto al proceso de reclutamiento se propone lo siguiente:

El proceso de reclutamiento es muy importante porque implica la atracción de candidatos para las diferentes vacantes que solicite la empresa. Se requiere de personal capacitado para desempeñar diferentes cargos que se puedan convertir en empleados potenciales. Como primera medida se propone que se cubran las vacantes con los mismos empleados dentro de la empresa es decir que se haga convocatoria interna para poder incentivar el plan carrera que es una herramienta para mantener y conservar el sentido de pertenencia de los empleados a la empresa. así mismo que se realice un estudio formal sobre posibles candidatos y se seleccione entre ellos.

- Políticas de reclutamiento y selección
 1. Base datos con los posibles candidatos tanto internos como externos
 2. Difundir las vacantes a través de diferentes medios
 3. Recomendaciones y contactos personales
 4. Cumplimiento de requisitos específicos tales como:

Ser mayor de 18

Tener título profesional certificado (dependiendo del área donde este la vacante)

Se dará prioridad a la contratación de personal de nacionalidad hondureña

Garantizar condiciones laborales

Dentro del proceso de selección y contratación se propone que sea contratado un profesional en psicología que sea encargado de liderar dichos procesos y pueda garantizar la vinculación efectiva y oportuna del capital humano que ingresa a la compañía.

- En cuanto al proceso de inducción

Cada vez que se vincule un empleado a la empresa se le debe dar la explicación de las funciones que estará desempeñando en el nuevo cargo así mismo facilitarle información que le permita conocer a la empresa en cuanto a sus políticas, normas, función principal entre otras, para así permitir que el proceso de adaptación sea más rápido y fácil, de la misma manera aclarar los objetivos a alcanzar. Es por eso por lo que es de suma importancia realizar un manual de inducción y establecer políticas para que cada vez que se vincule un empleado se ponga en práctica el manual y que los entrenamientos no se alarguen innecesariamente ya que esto genera más gastos para la empresa.

Es muy importante que también se tome en cuenta la evaluación de desempeño ya que es un instrumento que permite comprobar el grado de cumplimiento de tareas propuestas en determinado periodo de tiempo, también permite a los empleados informar de las estrategias que emplearan para cumplir aquellas metas o corregir las falencias que presentaron. La evaluación de desempeño también es una herramienta útil para el empleado ya que por medio de ella se sabe si el empleado requiere de una retroalimentación capacitación o en su defecto si el proceso de inducción no fue el adecuado.

3.1.1.3 Presupuesto para la ejecución de la propuesta

Luego de analizar la propuesta se concluyó que son necesarias dos personas en el área de recursos humanos para que así el jefe de la unidad se dedique a ejecutar los procesos administrativos mientras el auxiliar desempeña trabajos operativos.

CRC BPO SOLUTIONS cuenta con oficinas disponibles y equipadas tanto para la gerente de recursos humanos como para su asistente por lo que estos gastos no serán necesarios. Por otro lado, deberá de brindarle un salario mensual al nuevo personal, tomando en cuenta las diferentes leyes que se encuentran en el Código de Trabajo de Honduras. En la siguiente tabla se detalla los gastos salariales tomando en cuenta las prestaciones laborales a las que tiene derecho el empleado, así como también su derecho a un decimo tercer mes (aguinaldo) y un decimo cuarto mes de salario y sus vacaciones.

Tabla 1: Gastos Salariales

	Gasto Anual gerente de RR.HH.	Gasto Anual asistente de RR.HH.
Salarios	24,000.00	18,000.00
14vo	24,000.00	18,000.00
13vo	24,000.00	18,000.00
Vacaciones	8,000.00	6,000.00
Aportación RAP	2536.03	1456.03
Aportación IHSS	9584.10	9,584.10
Aportación INFOP	2,880.00	2,160.00
COSTO ANUAL TOTAL	387,000.13	292,200.13

Fuente: Elaboración Propia

3.1.1.4 Impacto de la propuesta

Los beneficios son múltiples y aunque a simple vista puede parecer un valor adicional en cuanto a costos y gastos operacionales disminuye otros gastos como por ejemplo aquellos generados por la alta rotación del personal lo cual resulta bastante significativo para la empresa.

Algunos beneficios son:

- Personal motivado
- Aumento de productividad
- Organización de tareas, tiempo y recursos

Algunos de los mayores beneficios de la implementación de este departamento es la disminución de aquellos gastos generados por la alta rotación dentro de CRC, entre los cuales están:

- Ahorro de dinero y tiempo.
- Gasto de tiempo de entrenamiento.

- Costo del retiro del empleado.
- Gastos de papelería y formulario.
- Costo social que se refiere a la imagen que deja el empleado a sus compañeros de trabajo y es la influencia del ausentismo o renuncias.

Con la implementación del departamento de recursos humanos, consideramos que estos costos disminuirían ya que existiría un mayor control y un manejo adecuado de aspectos tan importantes que generan grandes costos para la empresa. Habría un mejor manejo del personal, se potenciaría el equipo de trabajo y los procesos de capacitación.

3.2. Propuesta 2: rotación temporal de teletrabajo

3.2.1 Antecedentes

La situación mundial de salud de la pandemia del COVID-19 llevo a muchas empresas a trabajar de manera remota como mecanismo para poder garantizar la continuidad del trabajo y la producción ya que el distanciamiento social surgió como una nueva normalidad. Bajo esta modalidad el empleado puede realizar algunas, en ciertos casos, todas las actividades laborales desde casa asegurando que la interacción física se minimice. En este caso se habla de una propuesta de teletrabajo para CRC por las siguientes razones:

1. Si bien ya se ha iniciado el proceso de vacunación, no todos los colaboradores de la empresa han tenido acceso a la vacuna por lo que aún se encuentran expuestos a contraer el virus.
2. CRC BPO SOLUTIONS como su nombre lo indica es una empresa dedicada al outsourcing por lo que el trabajo dentro de las oficinas de honduras implica meramente trabajo remoto para las oficinas de diferentes localidades de los Estados Unidos lo que significa que sus empleados están capacitados para realizar trabajo desde casa.
3. Por los momentos CRC cuenta con una oficina con espacio reducido para la cantidad de empleados con los que cuenta y además de esto, los procesos de contratación y entrenamiento continúan por lo que el espacio se ira limitando aún más hasta que lleven a cabo el proceso de expansión de oficinas del cual ya se ha hablado anteriormente.

3.2.2 Descripción de la propuesta

La propuesta de teletrabajo consiste en realizar una rotación con personal seleccionado para que ciertos días de la semana ciertos empleados trabajen desde su hogar y así minimizar el riesgo de contagio dentro de la oficina y que se pueda tener un mayor distanciamiento social considerando la cantidad de empleados y el tamaño de esta. Cabe destacar que la mayor parte de colaboradores de CRC se encuentran capacitados para llevar a cabo su trabajo de manera remota y que cada uno de los colaboradores cuenta con el equipo necesario (en este caso laptops) que son asignados al inicio de cada entrenamiento. Si bien todo el personal es capaz de realizar el trabajo desde casa se deben tomar en cuenta diferentes aspectos para la selección del personal que estaría rotando para llevar a cabo el sistema temporal de teletrabajo:

- el rendimiento del empleado dentro de las oficinas de la empresa para poder seleccionar a aquellos que desempeñan sus labores con eficacia y sin necesidad de supervisión.
- Es de suma importancia tener claridad en cuanto a las prioridades y tareas que se deben realizar
- Solicitar a los trabajadores que preparen un plan individual de teletrabajo para ser discutido y acordado con sus supervisores directos.
- Aclarar prioridades
- Los trabajadores y administradores deber realizar un esfuerzo adicional para asegurar que su comunicación sea eficaz, los mensajes claros y que el flujo de información sea continuo.
- Establecer normas de comunicación: los equipos remotos necesitan crear nuevas normas que aporten certeza a las conversaciones virtuales
- Los departamentos de transportación y corretaje necesitan de una constante comunicación y trabajo en equipo para el desarrollo de actividades diarias.
- Diferenciar entre los colaboradores que ya se encuentran vacunados y los que no.
- Asegurarse de que los empleados cuenten con acceso a internet con la velocidad necesaria.

3.2.3 Impacto de la propuesta

El objetivo principal de la rotación de empleados para realizar teletrabajo es poder crear un ambiente seguro y más cómodo de trabajo tanto por la situación de salud como por el espacio reducido al cual se enfrentan los empleados. Si bien es preferible que todos los empleados trabajen en las oficinas por aspectos de rendimiento y motivación hay aspectos positivos de que estos desempeñen sus labores desde su hogar. Entre estos:

- Aumento de productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos
- El teletrabajo puede resultar muy eficiente
- Optimiza el control de horario y los fichajes
- Contribuye al control de gastos de la oficina
- Crea el sentido de pertenencia en empleados al tomar medidas para el cuidado de su salud y bienestar.

4 4. Capítulo IV:

4.1 Conclusiones

La presente tesis demuestra las habilidades y actividades que se llevaron a cabo durante el proceso de la práctica profesional en la empresa CRC BPO SOLUTIONS. El desarrollo de estas actividades permitió el hallazgo de diversos tipos de oportunidades de mejora en relación con la empresa.

El departamento de almacenes proveyó diferentes oportunidades para el desarrollo profesional con el manejo de sistemas de software, análisis de procesos y manejo de inventario de productos, estos permitieron y lograron el objetivo de poder adquirir nuevos conocimientos para el crecimiento profesional y personal.

En cuanto a las propuestas realizadas se concluye que la ausencia del área de recursos humanos dentro de la empresa genera un desgaste en los demás departamentos de la empresa los cuales deben realizar sus funciones sin un guion a seguir que les permita tomar las decisiones adecuadas en diferentes aspectos. Se necesita fortalecer el proceso de reclutamiento y selección y es por eso por lo que fue propuesto un manual de perfiles de cargo. En cuanto al proceso de capacitaciones, es de suma importancia que se estudie a profundidad el desarrollo de estas para permitir a la empresa avanzar de forma estratégica en el entorno empresarial ya que la compañía es quien en gran parte se beneficia de los frutos de este proceso. Así mismo, la propuesta de teletrabajo temporal y rotacional resulta beneficioso tanto para la empresa como para el colaborador como medida provisional mientras se lleva a cabo el proyecto de expansión de las oficinas y vacunación a todo el personal.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

Para llevar a cabo un proceso adecuado se sugiere lo siguiente:

La selección de personal a nivel nacional debe de ser llevada a cabo por la misma.

El empleado debe llevar mínimo 1 año de antigüedad para ser evaluado para un cargo diferente.

Se debe establecer un límite de tiempo para el proceso de selección de candidatos tanto internos como externos.

Se recomienda a la empresa revisar la propuesta detenidamente con el propósito de contemplar la viabilidad de esta.

La motivación del personal tiene la misma importancia que la capacitación, por lo que se recomienda que se organice y se lleve a cabo un plan de incentivos con el fin de mantener a los empleados satisfechos con la empresa.

La empresa requiere de un departamento de recursos humanos que se enfoque en mejorar los procesos ya existentes y desarrollar aquellos que aun no han sido establecidos.

4.2.2 Recomendaciones para la institución

Se le recomienda a la institución Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC llevar a cabo más talleres que permitan a sus alumnos desarrollar diferentes habilidades que ayuden a su desenvolvimiento en la vida laboral.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

se les recomienda a los alumnos sacar el mayor provecho de su practica profesional y aplicar todos los conocimientos, habilidades y capacidades adquiridas al cursar su carrera universitaria, tomen este periodo con la mayor seriedad pues es lo que marca el inicio de una vida profesional. Disfruten su vida universitaria y saquen el mayor provecho de ella y nunca pierdan su enfoque.

Bibliografía

CRC, GLOBAL. (s/f). CRC Global Solutions. Recuperado el 10 de mayo de 2021, de

<https://crc.global/>

CRC_Brochure-Logistics_WEB.pdf. (s/f). Recuperado el 10 de mayo de 2021, de

http://crc.global/wp-content/uploads/2017/08/CRC_Brochure-Logistics_WEB.pdf

CRC_Global-Brochure_Web.pdf. (s/f). Recuperado el 10 de mayo de 2021, de

http://crc.global/wp-content/uploads/2017/08/CRC_Global-Brochure_Web.pdf

Freight Brokerage Services | CLX Logistics. (s/f). *CLX Logistics, LLC.* Recuperado el 10 de

mayo de 2021, de <https://www.clxlogistics.com/services/freight-brokerage/>

Romero, Andrea. (2021, octubre 5). *Información general* [Comunicación personal].

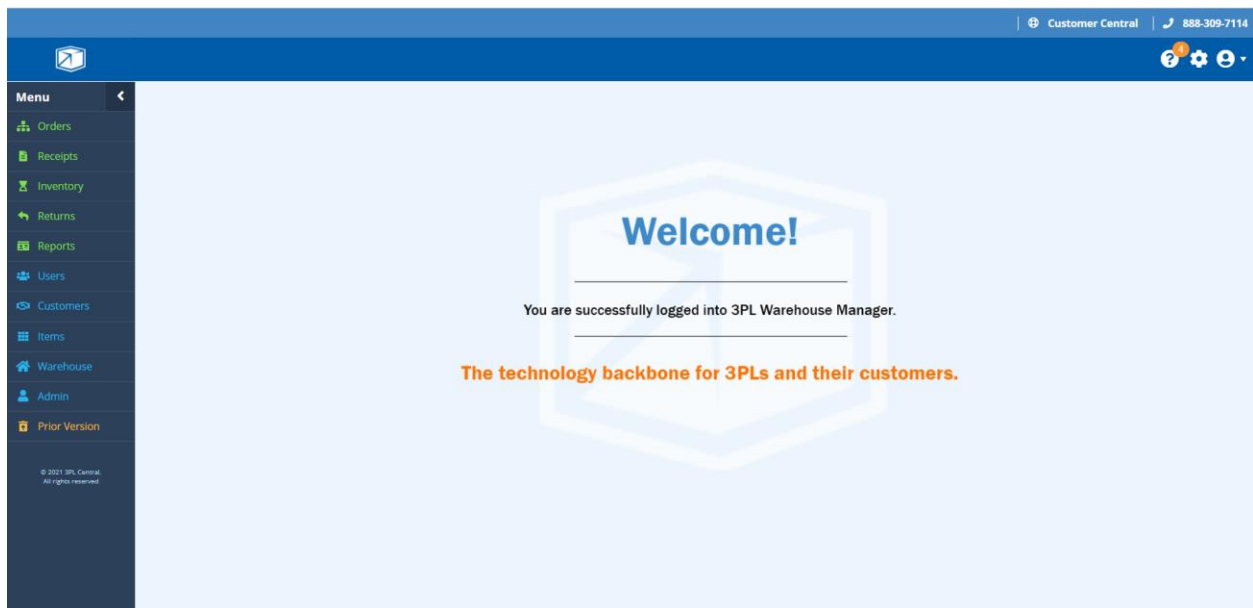
Zapata, M. (2021, mayo 13). *Reseña histórica* [Comunicación personal].

Glosario

- 3PL (third party logistic): es el sistema de inventario con el que trabaja CRC BPO SOLUTIONS para ingresar datos del producto que se maneja de cierto cliente en diferentes almacenes.
- USDOT: este sirve como identificador único al recolectar y monitorear la información de seguridad de una compañía adquirida durante auditorias, investigaciones de choque, inspecciones y revisiones de cumplimiento.
- Bill of Lading: es uno de los documentos mas importantes en una transacción internacional y funciona como un contrato de transporte. Es emitido por la naviera o su agente y en este se hace constar que se ha recibido la mercancía para ser transportada al puerto de destino bajo las condiciones acordadas.
- SAP: se trata de un sistema de información que permite gestionar las diferentes acciones de una empresa sobre todo aquellas que tienen que ver con la producción, logística, inventario, envíos y contabilidad.
- WITS (Warehouse Inventory Tracking System): sistema de inventarios que utiliza nuestro cliente para el seguimiento de inventario de el producto que se maneja en nuestra bodega.
- Inbound: se refiere a todo el producto que ingresa al almacén.
- Outbound: se refiere a todo el producto que sale del almacén.

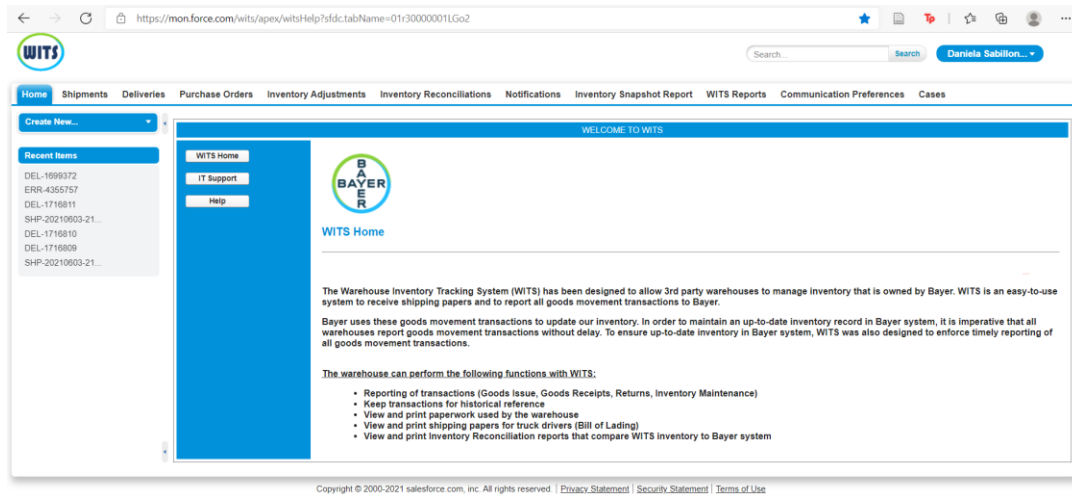
Anexos

Anexo 1:



Página principal 3PL

Anexo 2:



Página principal WITS

Anexo 4:

Effingham Schedule ☆ @ ☁

File Edit View Insert Format Data Tools Add-ons Help Last edit was made yesterday at 3:07 PM by Zoey Murphy

100% 123 10 B I G A

	B	D	F	G	I	K	M	O	Q	S	T	
1	Inbound	0	FTL IN	0	Inbounds Complete	0		Inbounds Remaining	0	Appointment	Shipment	
2			LTL IN	0								
3			RTN	0								
4	Outbound	0	LTL RTN	0	Outbounds Complete	0		Outbounds Remaining	0	Notes	Spots	
5			FTL OUT	0								
6			LTL OUT	0								
7	Time	APPT TYPE	Name & Date		BOL #	In / Out	Shipping Co.	Name & Contact	idone/odone	Door #		
9	7:00	Orange	XX	MM/DD					N/A			
10			XX	MM/DD					N/A			
11			XX	MM/DD						N/A		
12			XX	MM/DD						N/A		
13			XX	MM/DD						N/A		
14			XX	MM/DD						N/A		
15			XX	MM/DD						N/A		
16			XX	MM/DD						N/A		
17	7:30	Orange	XX	MM/DD					N/A			
18			XX	MM/DD					N/A			
19			XX	MM/DD						N/A		
20			XX	MM/DD						N/A		
21			XX	MM/DD						N/A		
22			XX	MM/DD						N/A		
23			XX	MM/DD						N/A		
24			XX	MM/DD						N/A		
25	XX	MM/DD						N/A				
26	XX	MM/DD						N/A				

Effingham 06/25/2021 06/28/2021 06/29/2021 09/30/2021 07/02/2021

Horario diario de el almacén de Effingham